



**АДМИНИСТРАЦИЯ
БИКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.03.2022 № 71

г. Бикин

Об итогах работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края в 2021 году

Работа с обращениями граждан в администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом Бикинского муниципального района Хабаровского края, Положением о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края, утвержденным постановлением администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края от 28.03.2022 № 70.

В 2021 году в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края поступило 125 обращений, в которых было затронуто 145 вопросов (2020 г. - 144 обращения, 224 вопроса). 78 обращений поступило в письменной форме (2020 г. - 64), 44 обращения поступило в электронной форме (2020 г. - 76), 4 гражданина было принято на личном приеме главой Бикинского муниципального района Хабаровского края и заместителями главы администрации (2020 г. - 4).

Количество коллективных обращений поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края составило 8 обращений, за аналогичный период прошлого года - 3 обращения, большая часть которых касалась сферы ЖКХ (качество предоставления услуг водоснабжения).

Все обращения, поступившие в 2021 году в администрацию муниципального района, делятся на пять разделов тематического классификатора: «1. Государство, общество, политика», «2. Социальная сфера», «3. Экономика», «4. Оборона, безопасность, законность» и «5. Жилищно-коммунальная сфера».

Из общего числа поступивших обращений:

- 11 обращения поступило по вопросам классификатора «Государство, общество, политика», что составило 13,7 % от общего количества поступивших обращений.

- 17 обращения поступило по вопросам классификатора «Социальная

сфера», что составило 21,2 % от общего количества поступивших обращений.

- 37 обращения поступило по вопросам классификатора «Экономика», что составило 46,25 % от общего количества поступивших обращений.

- 4 обращений поступило по вопросам классификатора «Оборона, безопасность, законность», что составило 5 % от общего количества поступивших обращений.

- 56 обращений поступило по вопросам классификатора «Жилищно-коммунальная сфера», что составило 70 % от общего количества поступивших обращений.

Из поступивших обращений в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края на 122 даны ответы разъяснительного характера (2020 г. - 155), на прежнем уровне осталось количество ответов со статусом «поддержано» - 9 обращений (2020 г. - 9), в том числе по 4 обращениям меры приняты (2020 г. - 9), 9 обращений направлены по компетенции (2020 г. - 60), обращений имеющих статус «не поддержано» нет (2020 г. - 1).

С августа 2018 года внедрена система «Инцидент-менеджмент». «Медиалогия Инцидент» - это система реагирования на публикации в социальных сетях, специализирующаяся на мониторинге и анализе информации из СМИ и Соцмедиа. «Медиалогия Инцидент» обеспечивает решение задач: мониторинг сообщений в социальных медиа, быстрое реагирование на найденные сообщения в социальных медиа и отработку найденных сообщений.

Администрацией Бикинского муниципального района Хабаровского края созданы официальные страницы администрации района в социальных сетях («Вконтакте», «Инстаграмм», «Одноклассники»), на которых размещается актуальная, оперативная информация о деятельности администрации района. За 2021 год в них размещено 2 215 публикаций.

В 2021 году специалистами администрации муниципального района отработано 177 инцидентов (2020 г. - 67), из них в аккаунте Губернатора Хабаровского края отработано 56 инцидентов (2020 г. - 37).

В 2021 году администрацией муниципального района, с целью информирования населения проводилась работа, направленная на снижение обращений граждан.

На официальном сайте администрации района и в районной общественно-политической газете «Бикинский вестник» ведется рубрика «Вопрос - ответ», в которых было размещено 17 ответов на вопросы граждан.

Одной из форм взаимодействия органов местного самоуправления края с гражданами является проведение «Горячих линий». В 2021 году специалистами администрации муниципального района проведено 16 «Горячих линий».

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, администрация Бикинского муниципального района Хабаровского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Отделу организационно-методической работы, архивной

деятельности, делопроизводства и общих вопросов администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края (Дробина Т.И.):

1.1. Провести обучение сотрудников администрации муниципального района на тему: «Об основных требованиях к подготовке ответов на обращения в соответствии с действующим законодательством. Типичные ошибки при подготовке ответов».

Срок исполнения - апрель 2022 года.

1.2. Организовать в День Конституции Российской Федерации проведение Общероссийского дня приема граждан.

Срок - 12 декабря 2022 года.

1.3. Проводить изучение мнения авторов обращений по всем обращениям с результатом рассмотрения «Поддержано».

Срок - постоянно.

1.4. Принять участие в конкурсе на лучшую организацию работы с обращениями граждан и организаций в Хабаровском крае, организатором которого является главное управление Губернатора и Правительства края по работе с обращениями граждан, организаций и контролю поручений, направленный на выявление лучшего положительного опыта организации работы с обращениями среди органов исполнительной власти края и органов местного самоуправления края.

Срок - март-октябрь 2022 года.

2. Рекомендовать главе городского поселения «Город Бикин» Бикинского муниципального района Хабаровского края Новикову В.В., врип главы сельского поселения «Село Покровка» Бикинского муниципального района Хабаровского края Колеговой Н.И., врип главы Оренбургского сельского поселения Бикинского муниципального района Хабаровского края Кобзак Т.В., главам сельских поселений Бикинского муниципального района Хабаровского края (Капраль М.Н., Кирилук С.В., Краснова С.В., Моисеева С.А., Редькина О.Н., Сулова Т.В.):

2.1. Обеспечить регистрацию проведения личных приемов граждан в программном комплексе для организации личного приема граждан (УАРМ ОДПГ).

Срок - постоянно.

2.2. Осуществлять контроль за регистрацией и обработкой обращений граждан в системе электронного документооборота.

Срок - постоянно.

2.3. Организовать в День Конституции Российской Федерации проведение Общероссийского дня приема граждан.

Срок - 12 декабря 2022 года.

2.4. Проводить информирование жителей поселений района об основных направлениях деятельности администраций поселений, освещать наиболее актуальные вопросы, волнующие жителей поселений на официальных сайтах администраций поселений.

Срок - постоянно.

3. Руководителям структурных подразделений администрации

Бикинского муниципального района Хабаровского края:

3.1. Проводить информирование жителей Бикинского муниципального района Хабаровского края об основных направлениях деятельности администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края на официальном сайте администрации района и в районной общественно-политической газете «Бикинский вестник».

Срок - постоянно.

3.2. Освещать наиболее актуальные вопросы, волнующие жителей муниципального района, в рубрике «Вопрос - ответ» в районной общественно-политической газете «Бикинский вестник» и на официальном сайте администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края.

Срок - постоянно.

3.3. Проводить «Горячие линии» с населением, с целью снижения обращений граждан.

Срок - постоянно.

3.4. Ответы заявителям оформлять в соответствии с постановлением администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края от 28.03.2022 № 70 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края». Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению. Отправление ответов без согласования специалистом, ответственным за работу с обращениями граждан, не допускается.

4. Признать утратившим силу постановление администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края от 09.04.2021 № 50 «Об итогах работы с обращениями граждан, поступивших в администрации Бикинского муниципального района в 2020 году».

5. Сектору информационных технологий и защиты информации администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края (Игумнов С.С.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

7. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания.

Глава муниципального района

А.В. Демидов