



**АДМИНИСТРАЦИЯ
БИКИНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
Хабаровского края
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

25.05.2023 № 28

г. Бикин

Об итогах работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию
Бикинского муниципального района Хабаровского края в 2022 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 2022 году в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края поступило 116 обращений, в которых было затронуто 139 вопросов (2021 г. - 125 обращений, 145 вопросов). 47 обращений поступило в письменной форме (2021 г. - 78), 56 обращений поступило в электронной форме (2021 г. - 44), 13 граждан было принято на личном приеме главой Бикинского муниципального района Хабаровского края и заместителями главы администрации (2021 г. - 4).

Количество коллективных обращений, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края составило 4 обращения, за аналогичный период прошлого года - 8 обращений, большая часть которых касалась сферы ЖКХ (качество предоставления услуг водоснабжения).

Все обращения, поступившие в 2022 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 поступивших обращений в администрацию Бикинского муниципального района Хабаровского края на 109 даны ответы разъяснительного характера (2021 г. - 114), количество ответов со статусом «поддержано» - 28 обращений (2021 г. - 20), в том числе по 10 обращениям меры приняты (2021 г. - 14), 2 обращения направлены по компетенции (2021

г. - 7), с выездом на место проверено 11 обращений (2021 г. – 9), обращений, имеющих статус «не поддержано» - нет (2021 г. - 0).

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», «Одноклассники») и мессенджере Телеграм, на которых размещается актуальная, оперативная информация о деятельности администрации района. За 2022 год в них размещено 4654 публикаций (2021 г. – 2215).

В 2022 году специалистами администрации муниципального района отработано 48 инцидентов и 30 сообщений в аккаунте Губернатора Хабаровского края.

В 2022 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 14 ответов на вопросы граждан.

Одной из форм взаимодействия органов местного самоуправления края с гражданами является проведение «Горячих линий». В 2022 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. Проводить информирование населения о деятельности органов местного самоуправления Бикинского муниципального района посредством проведения информационных встреч с населением района, путем размещение информации на официальном сайте и страницах администрации района в социальных сетях («ВКонтакте», «Одноклассники») и мессенджере Телеграм.

Срок исполнения - постоянно.

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

Срок - 12 декабря 2023 года.

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

Срок - постоянно.

2. Рекомендовать главам городского и сельских поселений Бикинского муниципального района Хабаровского края Новикову В.В., Кравчук О.А., Шейнмаер А.В., Капраль М.Н., Кирилук С.В., Красновой С.В., Моисеевой С.А., Редькиной О.Н., Сусловой 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 2023 года.

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

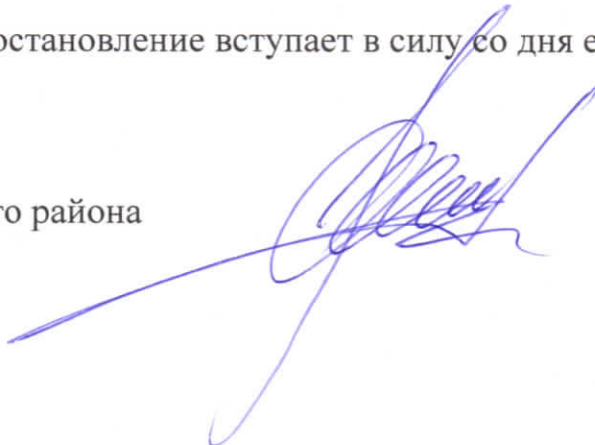
4. Признать утратившим силу постановление администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края от 29.03.2022 № 71 «Об итогах работы с обращениями граждан, поступивших в администрацию Бикинского муниципального района в 2021 году».

5. Сектору информационных технологий и защиты информации администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края (Роптанов С.С.) разместить настоящее постановление на официальном сайте администрации Бикинского муниципального района Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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