



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧЕРЕПАНОВСКОГО РАЙОНА НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28.01.2021 № 55

О результатах работы с обращениями граждан в 2020 году

Рассмотрение обращений граждан и проведение личного приема граждан в администрации Черепановского района организовано и ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, требованиями Федеральных законов от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», иными нормативными правовыми актами Новосибирской области, регулирующими правоотношения, связанные с реализацией прав граждан на обращение в государственные и муниципальные органы.

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема установлены постановлением администрации района от 29.12.2017 № 1084 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Черепановского района».

Возможность граждан обратиться к Главе района обеспечена посредством направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа, на официальный интернет-сайт администрации района, а также на личных приемах граждан Главой района, заместителями Главы, начальниками структурных подразделений администрации района.

На входе в здание администрации района размещен ящик «для жалоб и предложений». Все поступившие через него обращения рассматриваются в соответствии с законодательством.

В 2020 году в администрацию Черепановского района поступило 228 обращений граждан (2019 год - 222), в том числе:

198 письменных обращений (2019 год - 191), из них на интернет-сайт администрации района - 33 (2019 год - 31). Из общего количества поступивших обращений, 93 поступило по компетенции из вышестоящих организаций и депутатов всех уровней (2019 год - 85).

30 человек побывало на личном приеме у Главы района (2019 год - 40). В справочную телефонную службу общественной приемной Главы района поступило 104 обращения (2019 - 31).

Общественной приемной главы района принято 35 человек (2019 - 40).

Из числа поступивших, значительная часть обращений граждан по вопросам экономики (хозяйственная деятельность) - 46% (2019-48%); жилищно-коммунальной сферы – 32% (2019 – 23%); социальной сферы – 22% (2019– 21%).

В текущем году организовано 10 выездов мобильной приемной (2019- 1). По контролю за выполнением обращений граждан была организована работа выездной мобильной приемной Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском федеральном округе и Губернатора Новосибирской области.

В 2020 году с применением функции специального программного обеспечения (СПО) в режиме видеосвязи с Правительством Новосибирской области обращения не принимались.

Главами городских и сельских поселений организован личный прием граждан и выезды в населенные пункты муниципальных образований для встреч с населением, которые рекомендуется осуществлять не реже двух раз в месяц.

В 2019 году в Новосибирской области по инициативе администрации Президента Российской Федерации при содействии Министерства цифрового развития Новосибирской области началась реализация системы реагирования на критические публикации в отношении органов местного самоуправления и государственной власти в социальных сетях – «Инцидент-менеджмент». Администрацией района подготовлено распоряжение «Об определении ответственных должностных лиц за сопровождение внедрения системы «Инцидент-менеджмент», управлением делами осуществлена регистрация аккаунтов в социальных сетях в сети Интернет: «Одноклассники»; «ВКонтакте»; «Facebook»; «Instagram» и «Twitter». При осуществлении работы в этом направлении в системе «Инцидент-менеджмент» после согласования со специалистами Министерства цифрового развития Новосибирской области опубликовано 90 ответов (2019-51) на критические публикации граждан, не допущено нарушения сроков рассмотрения таких публикаций.

В целях повышения эффективности взаимодействия органов местного самоуправления, муниципальных учреждений, иных организаций, осуществляющих публично значимые функции на территории Черепановского района Новосибирской области с гражданами посредством применения информационных технологий, а также в соответствии с распоряжением Правительства Новосибирской области от 17.11.2020 № 528-рп, Главой Черепановского района издано распоряжение от 09.12.2020 № 1345-Р «Об апробации технологического решения по приему и обработке сообщений, предложений граждан «Цифровая платформа обратной связи на территории Черепановского района Новосибирской области».

На официальном сайте администрации Черепановского района размещён виджет сервиса «Платформа обратной связи».

Между заместителями Главы района и сотрудниками администрации района распределены роли в системе (руководитель, координатор, куратор и исполнитель).

По Черепановскому району утвержден план мероприятий («дорожная карта») по проведению апробации технологического решения по приему и обработке сообщений, предложений граждан «Цифровая платформа обратной

связи», сформированного на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

За период организации работы «Платформы обратной связи» поступило 7 обращений, на которые специалистами администрации района подготовлены и направлены заявителям мотивированные ответы.

В 2020 году направлено 11 ответов на обращения читателей в редакцию газеты «Черепановские вести», комиссионно при Главе района рассмотрено 6 обращений граждан, на критические публикации в социальных сетях подготовлено 48 информации различной тематики.

Главой района, на постоянной основе, с привлечением специалистов по отраслям, осуществляются выездные встречи с населением городских и сельских поселений района (не реже одного раза в неделю, в том числе в выходные дни). Главами городских и сельских поселений района необходимо более ответственно подходить к такой работе, так по результатам проведенного управлением делами анализа организация выездных встреч с населением г.Черепаново в 2020 году признана неудовлетворительной.

В целях обеспечения более качественной работы с обращениями граждан,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Управляющему делами администрации Черепановского района Д.К.Худякову:

1.1. ежемесячно выносить на проводимое по понедельникам оперативное совещание с руководящим составом Черепановского района Новосибирской области информацию о работе с обращениями граждан, в том числе с критическими публикациями в отношении органов местного самоуправления и иных органов государственной власти в средствах массовой информации и сети Интернет;

1.2. организовать проведение в 2021 году Дней Главы на территории Черепановского района;

1.3. по итогам каждого квартала предоставлять информацию о выполнении распоряжения Главы администрации Черепановского района от 24.06.2013 № 1262-Р «О порядке выступлений в средствах массовой информации»;

1.4. ежегодно размещать обобщенную информацию о работе с обращениями граждан в администрации Черепановского района на официальном сайте в сети Интернет;

1.5. продолжить обеспечение внедрения систем «Инцидент-менеджмент» и «Платформа обратной связи»;

2. Заместителям Главы администрации района, начальникам управлений и отделов:

2.1. при рассмотрении обращений граждан руководствоваться требованиями Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»;

2.2. вести журналы учета приема посетителей и еженедельно представлять отчет о количестве принятых граждан в общественную приемную Главы района для их контроля;

2.3. безотлагательно принимать меры по подготовке ответов на критические публикации в средствах массовой информации и сети Интернет;

2.4. ежеквартально проводить встречи с трудовыми коллективами на подведомственных предприятиях и гражданами на курируемых территориях. Информацию о проделанной работе предоставлять Главе района.

3. Рекомендовать главам городских и сельских поселений района:

3.1. принять меры по повышению ответственности должностных лиц за своевременное и качественное рассмотрение обращений, не допускать нарушение требований закона в этой сфере;

3.2. проводить совещание «Час контроля» по рассмотрению обращений граждан;

3.3. ежеквартально предоставлять в управление делами планы и отчеты о проводимых встречах с населением, планируя их проведение не реже двух раз в месяц;

3.4. на постоянной основе информировать граждан о проделанной работе в средствах массовой информации;

3.5. регулярно проводить личные приемы граждан в соответствии с действующими нормативными актами;

3.6. ежегодно размещать информацию о работе с обращениями граждан в администрации поселения на официальном сайте в сети Интернет, обеспечив доступность информации;

3.7. принять меры по повышению качества выездной работы с населением муниципальных образований.

4. Контроль за исполнением постановления возложить на управляющего делами администрации Черепановского района Худякова Д.К.

Глава Черепановского района

С.Н.Овсянников