



ВЕЛИКОЛУКСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДУМА

182113, Псковская обл., г. Великие Луки, пл. Ленина, 1, тел. (81153) 3-08-22. факс 3-02-96

Р Е Ш Е Н И Е

от 09.06.2023 № 46
(принято на 8-ом заседании
Великолукской городской Думы
седьмого созыва)
г.Великие Луки.

Об организации работы с
обращениями граждан в
Администрации города Великие Луки

Заслушав и обсудив информацию «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации города Великие Луки», Великолукская городская Дума решила:

Принять к сведению информацию «Об организации работы с обращениями граждан в Администрации города Великие Луки».

Глава города Великие Луки

Н.Н. Козловский

Информация
об организации работы с обращениями граждан в Администрации города
Великие Луки

Обращения граждан в органы власти во все времена служили механизмом «обратной связи» между обществом и властью. Формирование эффективного механизма обратной связи между ними являются важнейшими условиями успешного решения задач экономического и социального развития, повышения уровня и качества жизни населения.

Право граждан России на обращения закреплено в Конституции Российской Федерации и законодательстве, регулирующем данную сферу правоотношений, основу которого в настоящее время составляет Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан» регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления. Устанавливаются виды обращений, порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами, сроки рассмотрения, права граждан и гарантии при рассмотрении обращения, требования к обращению, особенности рассмотрения отдельных обращений и ответственность за нарушение закона.

Этим же законом определен порядок ведения личного приема граждан в государственных органах, органах местного самоуправления.

Работа с обращениями граждан в части приема обращений регистрации, учета, контроля и направление ответов, возложена на общий отдел Администрации города Великие Луки.

Регистрация обращений граждан и дальнейшая их обработка ведется в электронном виде с помощью лицензионного программного обеспечения «Регистрация документов организации» (далее – Программа). Лицензия программы позволяет подключить 25 рабочих мест, что обеспечивает возможность подключения всех органов и структурных подразделений Администрации города.

С помощью Программы формируется регистрационно-контрольная карточка с указанием ФИО заявителя, его почтового или электронного адреса, вида документа, даты поступления, регистрационного номера, краткого содержания. Специалистами общего отдела предварительно устанавливается исполнитель и срок ответа.

Контрольная карточка, совместно с поступившими документами, направляется Главе Администрации города, либо должностному лицу, которому было адресовано обращение, для рассмотрения и наложения резолюции. Специалисты общего отдела с помощью Программы сканируют

поступившие обращения и регистрационно-контрольные карточки с резолюциями, после чего направляют документы непосредственно ответственным исполнителям.

Ответы на обращения подписываются Главой Администрации или лицом на то уполномоченным. Ответы регистрируются в общем отделе Администрации города, за исключением случаев, когда ответ дается органом Администрации города, и направляются заявителям. Согласно распоряжения Администрации города правом направлять ответы заявителям наделен начальник МУ «Управления жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Великие Луки» или председатель Комитета по управлению муниципальным имуществом г. Великие Луки. Ответы направляются почтой по адресу, указанному в обращении, либо по электронной почте. Независимо от способа отправки все ответы заносятся в Программу.

В общем отделе Администрации города ведется учет личного приема граждан, который проводит Глава Администрации города, а также его заместители. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. Информация о дате и времени личного приема размещается на сайте муниципального образования и информационном стенде возле кабинета общего отдела. Запись на прием ведется в приемных Главы Администрации города и его заместителей или по телефонам приемных.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Согласно Распоряжению Администрации города от 11.06.2010 № 1199-р «Об утверждении Регламента работы с телефонными обращениями граждан по вопросам противодействия коррупции («телефон доверия») в Администрации города Великие Луки», поступившие обращения, не относящиеся к вопросам противодействия коррупции, регистрируются в общем отделе Администрации города и рассматриваются в сроки и по правилам, предусмотренным законодательством Российской Федерации для рассмотрения письменных обращений граждан.

В своей работе специалисты общего отдела Администрации города руководствуются Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан», Распоряжением Администрации города № 299-р от 01.10.2021, в котором установлен порядок рассмотрения обращений граждан применительно к особенностям структуры Администрации города и Методическими рекомендациями по практике применения ФЗ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», утвержденными решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

На общий отдел Администрации города возложена работа и с обращениями граждан в социальные сети Губернатора Псковской области. Данные обращения не попадают под нормы, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а регулируются распоряжением Губернатора Псковской области от 17.02.2020 № 20-РГ «О работе Администрации области и иных органов исполнительной власти области в социальных сетях».

Ответы на обращения, поступающие в соцсети Губернатора Псковской области, направляются по системе электронного документооборота и размещаются отделом по связям с общественностью и информационному обеспечению Администрации города в социальных сетях заявителя.

Всего за 2022 год поступило 1458 обращений в том числе:

- из Аппарата Президента РФ – 44;
- из Правительства Псковской области – 90;
- социальные сети Губернатора Псковской области - 345;
- от Главы города Великие Луки – 134;
- от депутатов и контролирующих органов – 28;
- интернет приемную Администрации города – 30;
- электронной почтой – 99;
- по «телефону доверия» – 5.

По характеру обращений:

- содержание и ремонт жилья, улучшение жилищных условий – 204;
- коммунальное хозяйство – 785;
- социальное обеспечение – 16;
- выделение земельных участков – 135;
- транспорт – 15;
- труд и заработная плата – 10;
- законность и охрана общественного порядка – 23;
- образование – 31;
- культура и спорт – 13;
- иные вопросы – 226.

На личном приеме Главы Администрации города и его заместителями принято 49 граждан.

Сведения о характере обращений граждан, поступивших в Администрацию города Великие Луки ежеквартально размещаются на сайте муниципального образования «Город Великие Луки»

Специалистами общего отдела Администрации города, так же проводится работа в информационном ресурсе ССТУ.РФ. Портал ССТУ (аббревиатура расшифровывается как сетевой справочный телефонный узел) – сайт для органов власти, изначально созданный для проведения Общероссийского дня приема граждан. Поступившие обращения и результаты их рассмотрения регистрируются на данном портале. Данный портал используется Администрацией Президента Российской Федерации для оценки работы с обращениями граждан и организаций.

При нарушении контрольных сроков подготовки ответов на обращения граждан сотрудниками общего отдела, с использованием Программы, направлялись уведомления о нарушении сроков. Информация о допущенных нарушениях сроков направлялась Главе Администрации города.

За нарушение порядка рассмотрения ответов на обращения граждан в 2022 году к административной ответственности в пяти случаях привлечены руководители.

В Администрацию города поступает большое количество обращений посредством социальных сетей.

Осуществление работы с инцидентами, поступившими из открытых источников – социальных сетей, в том числе через информационно-

аналитическую программу «Инцидент менеджмент», с обращениями и сообщениями граждан, поступившими на платформу обратной связи, созданной на базе сайта Госуслуги, на сайт Губернатора Псковской области и сайт «Мойрегион60.рф» возложено на отдел по связям с общественностью и информационному обеспечению Администрации города Великие Луки.

В работе с инцидентами, поступившими из открытых источников, отдел по связям с общественностью и информационному обеспечению руководствуется Положением об организации работы Администрации области и иных органов исполнительной власти области с сообщениями из открытых источников, утверждённым Распоряжением Губернатора Псковской области от 17.02.2020 № 20-РГ «О работе Администрации области и иных органов исполнительной власти области в социальных сетях», утвержденному данным распоряжением «Положению о порядке создания и ведения аккаунтов Администрации области и иных органов исполнительной власти области в социальных сетях».

Отдельным постановлением № 1963 от 18.10.2021 утвержден порядок рассмотрения публикаций граждан в социальных сетях, поступивших по системе «Инцидент менеджмент». Помимо этого, в соответствии с Распоряжением Администрации города Великие Луки от 18.11.2020 № 547-р «О назначении ответственных лиц по внедрению единой цифровой платформы», Распоряжением Администрации города Великие Луки от 14.12.2020 № 612-р «О назначении ответственного лица» за работу на портале «Мойрегион60.рф», отделом по связям с общественностью и информационному обеспечению организована работа по обработке сообщений граждан, поступивший на вышеуказанные сайты.

В целом, за 2022 год отделом по связям с общественностью обработано 5079 обращений. Из них в информационно-аналитическую программу «Инцидент менеджмент» поступил 3331 инцидент, на платформу Госуслуги – 700 обращений, на сайт Губернатора Псковской области – 159, на сайт «Мойрегион60.рф» – 5 обращений, в аккаунты Главы города Великие Луки в социальных сетях – 884 обращения.

Отмечу, что по каждому обращению был дан ответ: либо по решению указанного вопроса, либо консультация в связи с тем, что решение указанного вопроса не находится в компетенции органов местного самоуправления МО «Город Великие Луки».

В случае с инцидентами, поступившими посредством информационно-аналитической программы «Инцидент менеджмент», срок рассмотрения составляет 1 сутки. В случае если ответ в установленный срок не поступает, по инциденту размещается промежуточный ответ, который даётся заявителю для понимания, что его обращение или жалоба приняты в работу. В данном промежуточном ответе указывается срок – максимум четыре рабочих дня. Переносить этот срок ещё раз крайне нежелательно, поскольку такие переносы негативно сказываются на рейтинге Администрации города Великие Луки, который составляет Центр управления регионом (далее – ЦУР Псковской области). Ответы на инциденты размещаются только после подписания главой Администрации города.

В случае если заявителя не удовлетворяет предоставленный ответ, инцидент оформляется снова с пометкой «Реакция заявителя» и рассматривается в

установленном порядке до тех пор, пока заявитель не получит ответа, который будет отвечать его запросу.

Работа с обращениями граждан на платформе обратной связи (далее – ПОС) на сайте «Госуслуги» ведётся с декабря 2020 года. Срок рассмотрения обращений на данной платформе устанавливается программой, в зависимости от важности вопроса и может составлять 5, 7, 10 или 30 календарных дней. Чаще всего программой устанавливается срок подготовки ответа 10 дней. Главное отличие работы на ПОС (платформе обратной связи) – размещать обращения на данной платформе могут только граждане, зарегистрированные соответствующим образом на сайте «Госуслуги», поэтому обращения здесь не анонимные, в них указываются ФИО и контактный номер заявителя.

Срок рассмотрения сообщений, поступивших на платформу «Мойрегион60», на которой отдел по связям с общественностью и информационному обеспечению работает с декабря 2020 года, составляет 7 календарных дней. Сообщения также не анонимные, в них указаны ФИО и контактный номер заявителя.

Что касается статистики и тем инцидентов, обращений и сообщений, с которыми работает отдел по связям с общественностью Администрации города, то наибольшее число инцидентов касается сферы ЖКХ. Второе место занимают жалобы на общественный транспорт, далее, по убывающей идут инциденты, касающиеся социальной сферы, образования, строительства и архитектуры, торговли, физической культуры и спорта, культурной сферы, медицины, экономики и бизнеса и так далее.

Во исполнение поручения Губернатора Псковской области по итогам рабочего совещания по проблемным вопросам взаимодействия и реализации проектов с Администрацией города Великие Луки от 14.12.2022 отделом по работе с Псковской областью АНО «Диалог Регионы» 27 декабря 2022 года с сотрудниками Администрации города проведен обучающий вебинар «Работа в системе инцидент-менеджер», а 09.02.2023 Управлением документационного обеспечения Правительства Псковской области проведен семинар с сотрудниками органов местного самоуправления по рассмотрению обращений граждан.

В заключение, отмечу, что главная задача по дальнейшей работе с обращениями граждан – это снижение числа нарушений сроков предоставления ответов заявителям до нуля и повышение качества предоставляемых ответов. Работа по данным направлениям будет продолжена.