

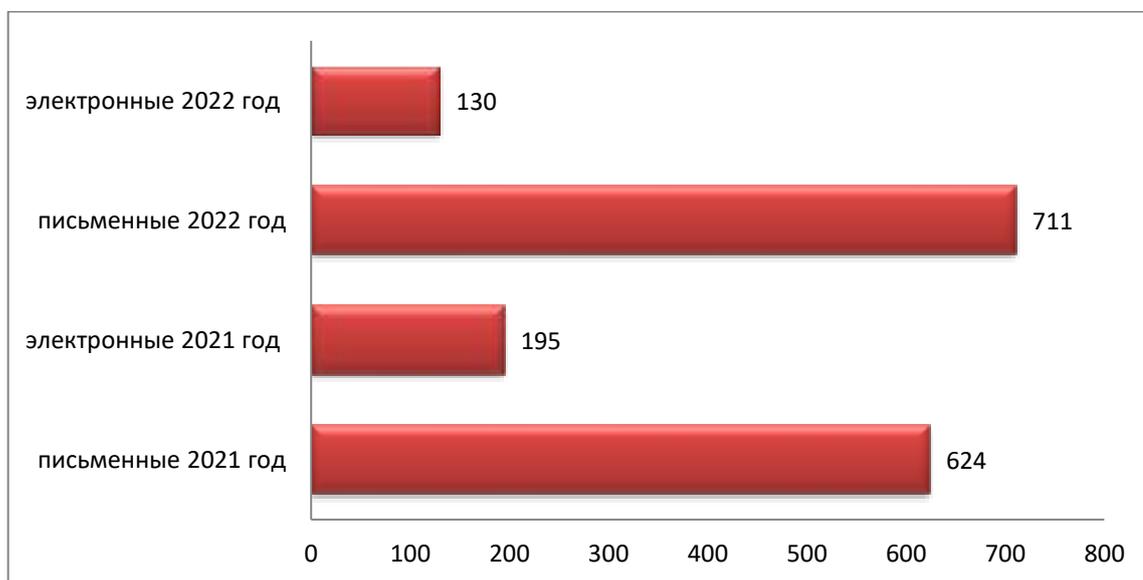
Информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию муниципального образования «Город Можга» за 2022 год

Рассмотрение обращений граждан в Администрации муниципального образования «Город Можга» осуществляется в соответствии с Федеральным Законом от 02 мая 2006 года № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 2022 год в Администрацию муниципального образования «Город Можга» (далее – МО «Город Можга») поступило 841 обращение граждан. По сравнению с 2021 годом отмечено увеличение количества обращений граждан на 7,96 %.

Из 841 поступившего обращения граждан: 711 – письменных, 130 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Администрации МО «Город Можга» (admin@mzhga-gov.ru) посредством электронной почты.

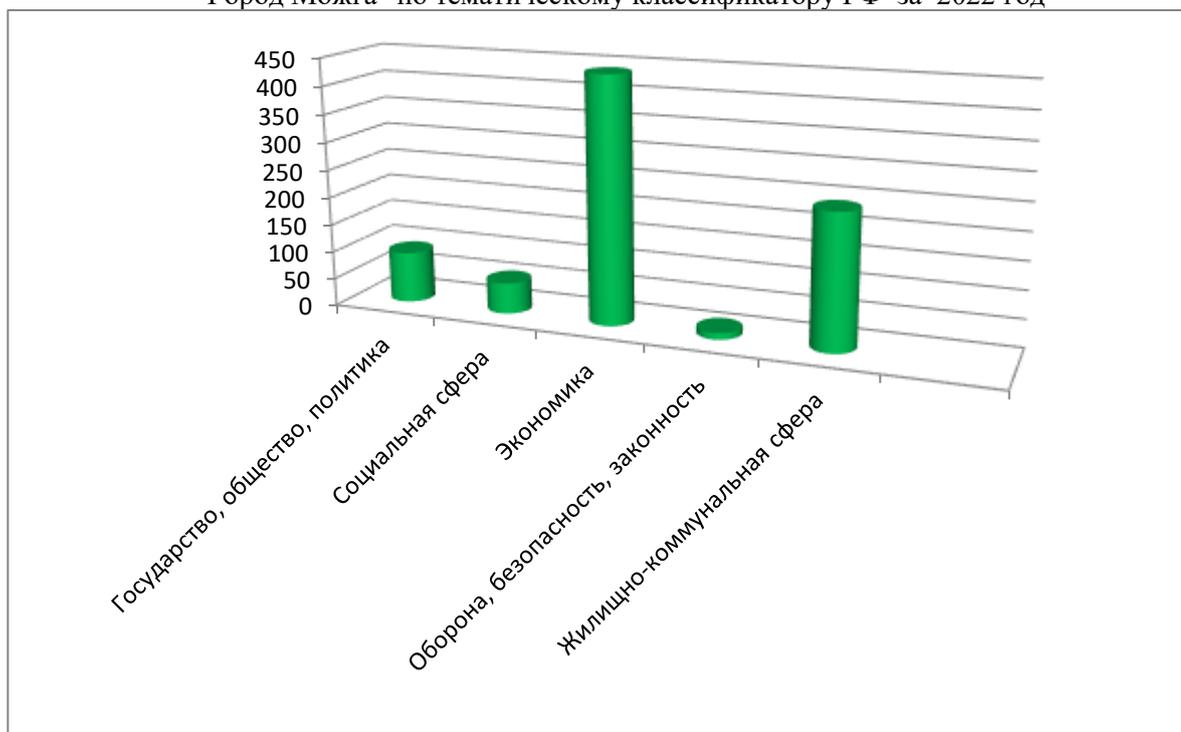
Сравнительный анализ количества обращений, поступивших в Администрацию
МО "Город Можга" за 2022 год
(в сравнении с аналогичным периодом 2021 года)



Количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан (Рис.1.):

- Государство, общество, политика - 92
- Социальная сфера – 56
- Экономика – 440
- Оборона, безопасность, законность – 12
- Жилищно-коммунальная сфера – 241

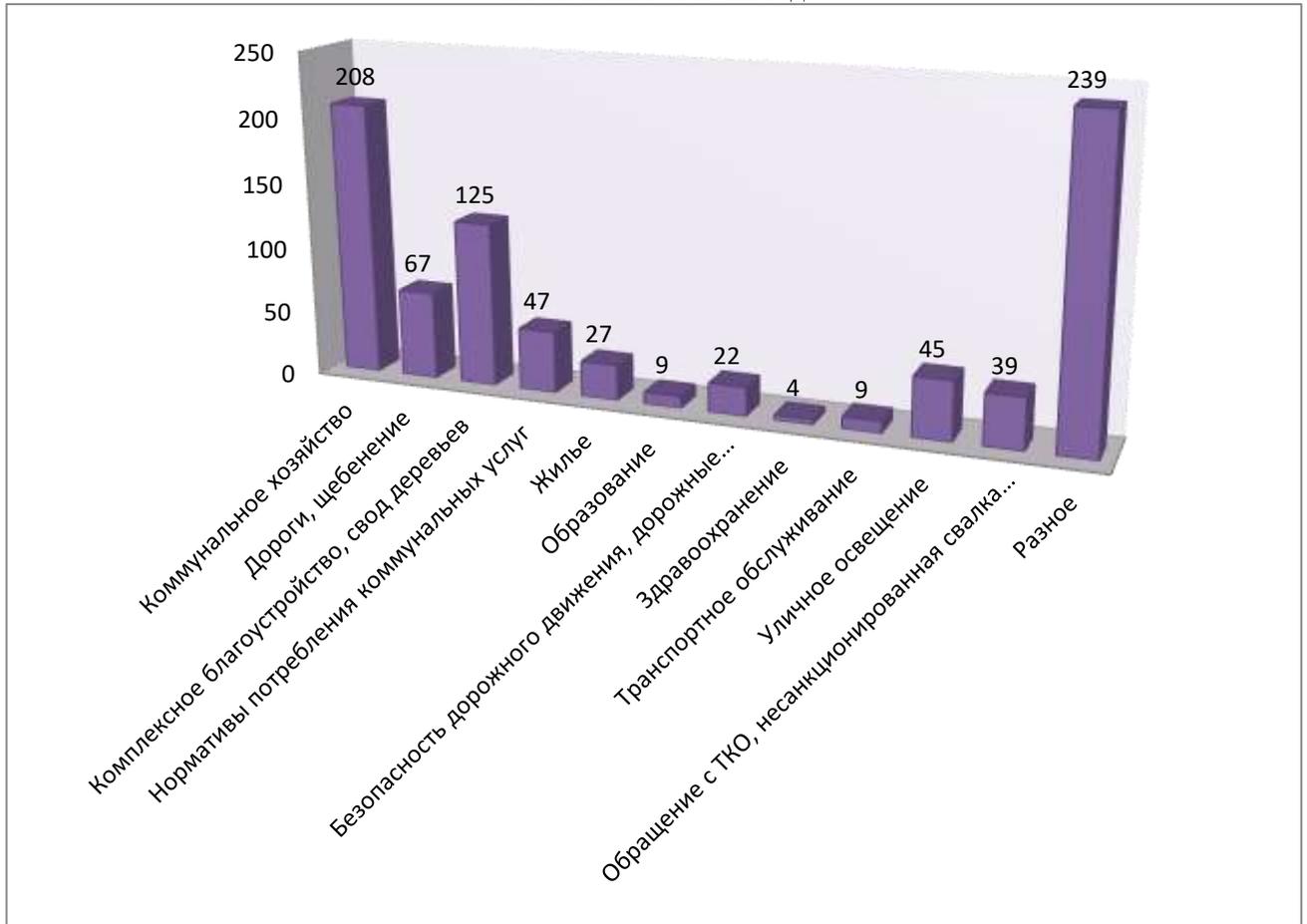
Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО "Город Можга" по тематическому классификатору РФ за 2022 год



264 обращения поступили из вышестоящих организаций, в том числе 179 из Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики. В социальных сетях «Интернет» рассмотрено 2010 обращений граждан. Количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 354. Все обращения граждан занесены в электронную систему ССТУ и «Директум» без нарушения сроков. Количество обращений, рассмотрение которых взято на контроль – 12. Выявлен 1 факт нарушения срока рассмотрения обращения, специалист структурного подразделения Администрации МО «Город Можга», привлечен к административной ответственности.

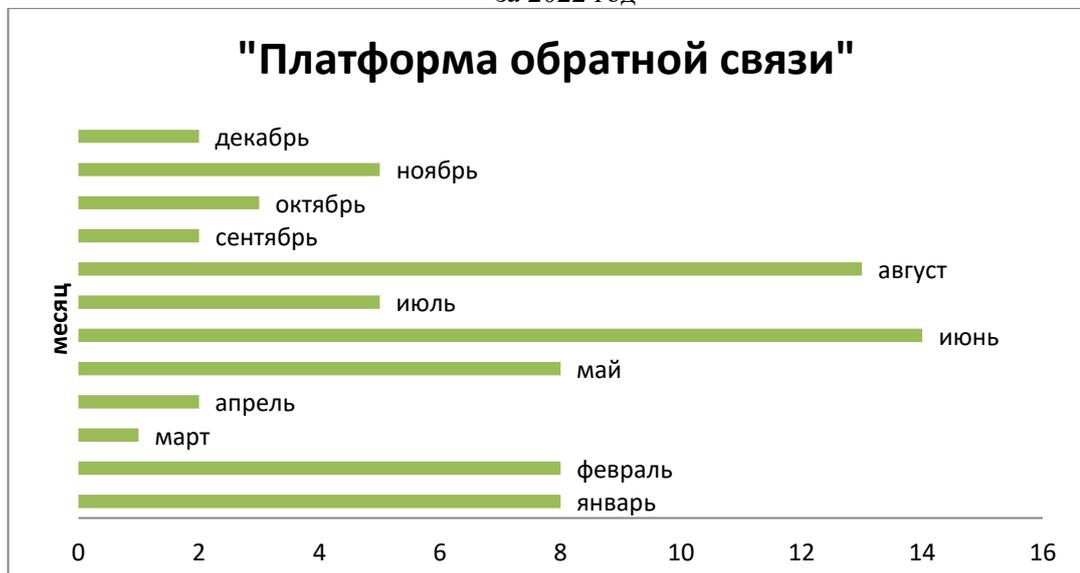
Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной. Неизменно остается достаточно высоким количество обращений граждан следующим вопросам: предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества управляющими компаниями; о нарушениях начисления платы за жилищно-коммунальные услуги ООО «Можгинская УК», МУП ЖКХ, «ЭнергосбыТ Плюс»; о свале старых и опасных деревьев; об асфальтировании дорог; о восстановлении уличного освещения и (Рис. 2.).

Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» по тематике за 2022 год



За отчетный период количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» через Платформу обратной связи (далее - ПОС), составило – 63, что уменьшилось по сравнению с 2021 года на 15%.

Рис.3. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» через «Платформа обратной связи» (ПОС) за 2022 год



Работа с устными обращениями граждан

Главой муниципального образования «Город Можга» на личном приеме рассмотрено 20 обращений граждан.

Ежемесячно ведется личный прием граждан заместителями главы Администрации МО «Город Можга». Предусмотрена возможность личного приема граждан руководством Администрации МО «Город Можга» вне графика личного приема, в течение рабочего дня без предварительной записи.

В ходе личного приёма ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно, о чем делается запись в учетной карточке приема граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные федеральным законом.

Справочная информация о порядке обращения граждан в Администрацию МО «Город Можга», месте нахождения и графике личного приема граждан должностными лицами размещена на официальном сайте Администрации МО «Город Можга» (<https://www.mozhga-gov.ru/feedback/new.php>).

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

Должностные лица Администрации МО «Город Можга» в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Текущий контроль за соблюдением сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется административно-организационным отделом Аппарата Главы, городской Думы, Администрации МО «Город Можга». Для этого используется система предупредительного контроля: еженедельно исполнителям направляются справки предупредительного контроля с напоминанием о сроках исполнения документов. Осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков подготовки ответов на обращения граждан.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечивается, в первую очередь, за счет осуществления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов,

повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

В VI квартале 2022 года Администрация МО «Город Можга» совместно с Администрацией Главы и Правительства УР в лице начальника управления по работе с обращениями граждан Администрации и Главы и Правительства УР Зубковой И.В. и заместителем начальника по работе с обращениями и приему граждан Крекниной О.П. провели учебу по работе с обращениями граждан.

Участниками являлись специалисты отделов и секторов администрации г. Можги, управления культуры и образования, а также муниципальных учреждений МО «Город Можга».

На обучении рассматривались современные технологии в работе с обращениями граждан, расширение каналов коммуникаций, общение со СМИ и работе в публичном пространстве, правила рассмотрения и подготовки ответов на сложные обращения граждан, особенности их документального оформления, порядок хранения документов и дел с обращениями, отчетность по обращениям.

Проведены практические рекомендации по организации процесса рассмотрения обращений граждан в соответствии с современными технологиями и внедрения в практику новых методов работы, усовершенствование навыков подготовки ответов на обращения граждан в соответствии с требованиями законодательства и критериями качества, научиться предупреждать и разрешать конфликтные ситуации при рассмотрении обращений.