

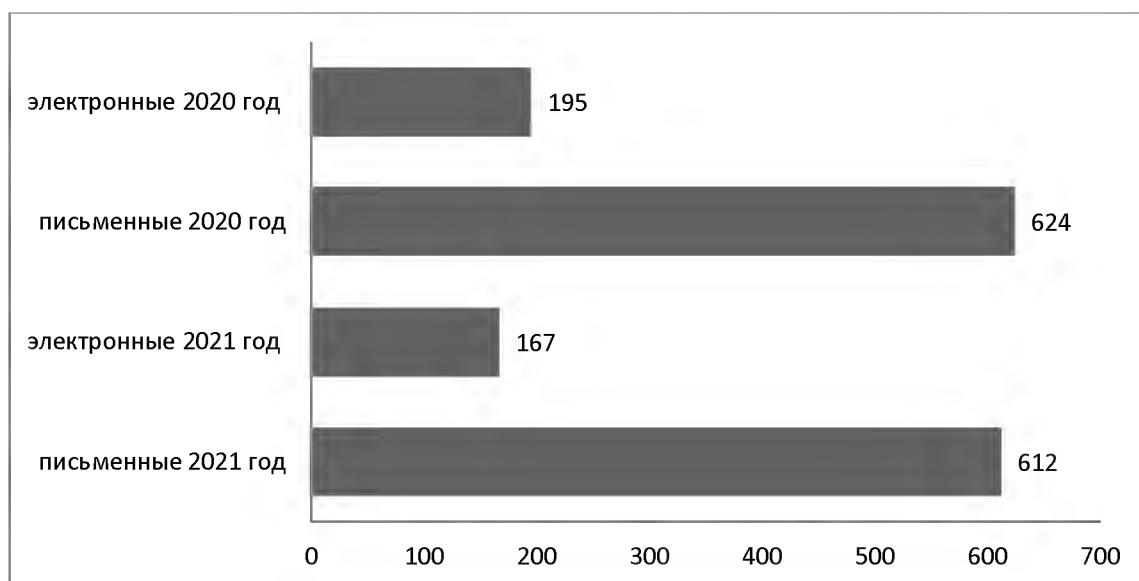
Информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию муниципального образования «Город Можга» за 2021 год

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 2021 год в Администрацию муниципального образования «Город Можга» (далее – МО «Город Можга») поступило 779 обращений граждан. По сравнению с 2020 годом отмечено уменьшение количества обращений граждан (на 1%).

Из 779 поступивших обращений граждан: 612 – письменных, 167 – в электронной форме, поступивших через официальный сайт Администрации МО «Город Можга» (admin@mozhga-gov.ru) посредством электронной почтой.

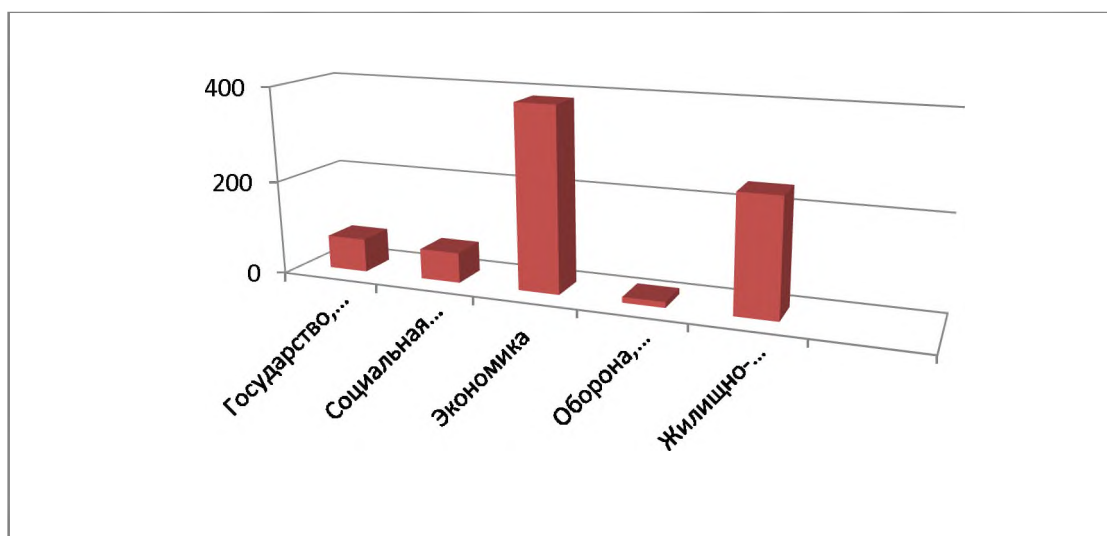
Сравнительный анализ количества обращений, поступивших в Администрацию
МО "Город Можга" за 2021 год
(в сравнении с аналогичным периодом 2020 года)



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

- Государство, общество, политика - 71
- Социальная сфера – 64
- Экономика – 387
- Оборона, безопасность, законность – 12
- Жилищно-коммунальная сфера – 245

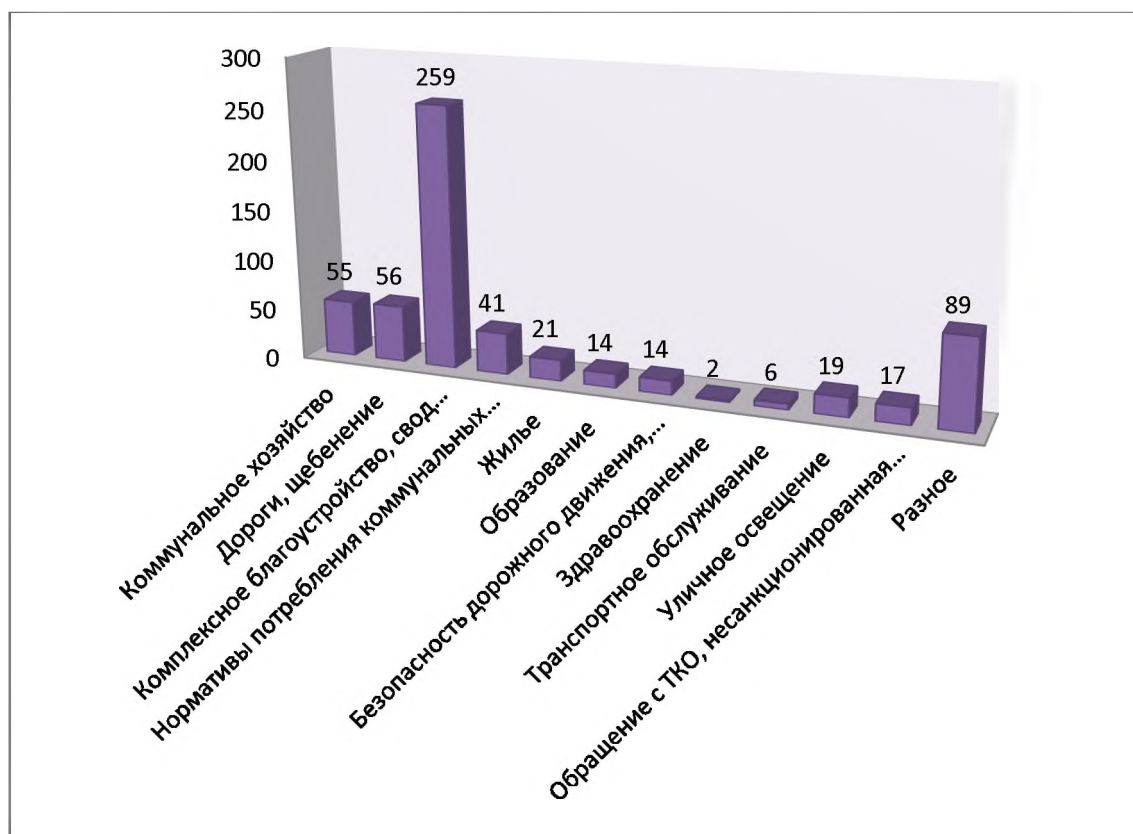
Рис. 1. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО "Город Можга" по тематическому классификатору РФ за 2021 год



160 обращений поступили из вышестоящих организаций, в том числе 67 из Администрации Главы и Правительства Удмуртской Республики. В социальных сетях «Интернет» рассмотрено 1918 обращений граждан. Количество обращений, рассмотренных с выездом на место – 228. Все обращения граждан занесены в электронную систему ССТУ и «Директум» без нарушения сроков. Количество обращений, рассмотрение которых взято на контроль – 13. Выявлено 4 факта нарушения срока рассмотрения обращения, специалисты структурных подразделений Администрации муниципального образования «Город Можга», привлечены к административной ответственности.

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

Рис. 2. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» по тематике за 2021 год



С апреля 2021 года в муниципальном образовании «Город Можга» организована работа Единого окна цифровой обратной связи на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в Удмуртской Республике». Платформа обратной связи (далее - ПОС) позволяет гражданам через форму на Едином портале госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Жалобы», а также виджеты на сайтах органов государственной власти Удмуртской Республики и местного самоуправления направлять обращения в государственные и муниципальные органы по широкому спектру вопросов. За отчетный период количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» через ПОС составило - 75.

Рис.3. Количество обращений, поступивших в Администрацию МО «Город Можга» через «Платформа обратной связи» (ПОС) за 2021 год



Работа с устными обращениями граждан

Главой муниципального образования «Город Можга» на личном приеме рассмотрено 17 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 муниципального образования «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 муниципального образования «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.

Регулярно проводится аналитическая работа по выявлению причин обращений граждан, усилена контрольная работа за исполнением обращений.

Главный специалист-эксперт
административно-организационного отдела
Аппарата Главы, городской Думы,
Администрации МО «Город Можга»

М.Ю. Черезова