



КОЛЛЕГИЯ АДМИНИСТРАЦИИ КОЛЬЧУГИНСКОГО РАЙОНА

РЕШЕНИЕ

От 26.04.2021

№ 2

*О работе с обращениями и заявлениями
граждан в администрации
Кольчугинского района за 2020 год*

Заслушав и обсудив информацию заместителя главы (руководителя аппарата) о работе с обращениями и заявлениями граждан в администрации Кольчугинского района за 2020 год, коллегия администрации района отмечает, что работа проводилась в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», инструкцией по работе с документами в администрации Кольчугинского района, утвержденной распоряжением главы администрации района от 26.06.2018 № 109а-р (далее – Инструкция).

В 2020 году в администрацию Кольчугинского района поступило 806 обращений, из них через вышестоящие органы – 358. По сравнению с 2019 годом количество обращений уменьшилось на 61. Из Администрации Президента Российской Федерации для рассмотрения и принятия решений в 2020 году поступило 47 обращений, в 2018 – 41.

В 2020 году должностными лицами администрации района (главой администрации и его заместителями) на личном приеме принято 92 человека (в 2019 году – 118). Ввиду сложившейся эпидемиологической обстановки личный прием граждан в 2020 году был ограничен, в связи с чем наблюдается снижение количества принятых на личном приеме граждан по сравнению с прошлым годом на 22% (26 человек).

По той же причине снизилось количество проверок фактов, изложенных в обращениях, с выездом на место с 226 до 169 проверок, или на 25 %.

Вместе с тем, в работе с обращениями граждан имеются и упущения:

- не всегда доступно разъясняется гражданам порядок разрешения тех или иных вопросов;
- в некоторых случаях имеет место формальный подход к решению проблемы, что порождает повторные жалобы;
- наблюдаются случаи подготовки ответов гражданам за пределами сроков, установленных Инструкцией.

В отделе делопроизводства и контроля исполнения ведётся аналитическая работа по обращениям граждан.

На основании изложенного,

КОЛЛЕГИЯ РЕШИЛА:

1. Информацию заместителя главы (руководителя аппарата) о работе с обращениями и заявлениями граждан в администрации района по итогам 2020 года принять к сведению.

2. Обратит внимание заместителей главы администрации района, руководителей структурных подразделений администрации района и муниципальных казённых учреждений на:

- более качественный и детальный подход к рассмотрению обращений граждан, при необходимости с выходом на место;

- своевременное и полное предоставление информации заявителям о результатах рассмотрения их обращений;

- выявление причин, порождающих обоснованные коллективные и повторные обращения.

3. Заведующему отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан:

- осуществлять ежедневный контроль за сроками и соблюдением порядка рассмотрения поступающих в администрацию района обращений граждан;

- ежемесячно проводить полный анализ всех обращений;

- информировать граждан через средства массовой информации, КТОСы по наиболее часто задаваемым вопросам, а также вопросам, представляющим интерес для неограниченного круга людей.

4. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на заместителя главы (руководителя аппарата) администрации района.

Глава администрации района

К.Н. Мочалов