О взаимодействии по вопросам рассмотрения обращений граждан и

перспективных направлениях деятельности

За 2018-2020 год в администрацию Амурского муниципального района поступило 1145 обращений, из которых от жителей г. Амурска - 653 обращения, что составляет 75% от всех поступивших обращений.

Основными вопросами, содержащимися в обращениях от жителей города, являются:

- содержание общего имущества;

- строительство и реконструкция дорог;

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества.

Проводя анализ поступивших обращений, можно проследить, как каждый год увеличивается количество обращений, поступающих по различным информационным электронным системам.

Так, на сегодняшний день одним из способов подачи обращений служит интернет-портал «Открытый регион». За период с 2018 по 2020 год посредством данного портала поступило 106 обращений, большая часть из которых от жителей г. Амурска.

Правами работы в данной программе наделены муниципальные районы и округа, поэтому обращения, поступившие данным способом в поселения направляются автоматически (по СЭД). Хочется напомнить, что сроки рассмотрения обращений, поступивших данным способом, а также обращения, содержащие вопросы разъяснительного характера сокращены до 12 дней. *(протокол 3 от 03.12.2020 заседания координационного Совета при главном управлении Губернатора и Правительства края)*.

* Все обращения, перенаправленные в администрацию городского поселения «Город Амурск» рассмотрены в установленные сроки.
* По всем вопросам, поступившим за отчетный период, проведен своевременный анализ ответов с последующим направлением обращений в архив.

На современном этапе система обращений проходит процесс качественного изменения.

Сейчас проводится эксперимент по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг». С января 2021 года гражданин может подать обращение и отследить ход его рассмотрения через Госуслуги. Правами работы в данной системе уже наделены поселения района. Это новая программа, работа в которой нам предстоит. Будем работать, активно взаимодействовать друг с другом.

Помимо официальных электронных ресурсов граждане активно сейчас комментируют социальные сети. На основании Перечня поручений Президента РФ в Хабаровском крае в ноябре 2020 года открыт Центр управления регионом Хабаровского края.

ЦУР осуществляет координацию работ по мониторингу и обработке всех видов обращений и сообщений граждан в крае, включая систему обработки сообщений граждан из социальных сетей "Инцидент Менеджмент".

Городское поселение «Город Амурск» - это единственное поселение района, которое самостоятельно работает в данной системе, основная цель которой – быстрое реагирование на темы, которые поднимают пользователи соцсетей. За период с 2018 по 2020 год специалистами администрации ГП «Город Амурск» отработано более 330 сообщений и обращений. Сроки рассмотрения данных обращений до 8 часов. Вся информация отрабатывается своевременно, замечаний с Правительства края не поступало.

Также с 2020 года определено рассмотрение обращений граждан, поступающих на официальный аккаунт Губернатора края. Данный формат среди населения становится актуальным, граждане активно используют данный ресурс.

В связи с этим, для снижения социальной напряженности среди населения, а также в целях обеспечения эффективной организации рассмотрения обращений граждан, Правительство края призывает нас более активно освещать наиболее актуальные вопросы, волнующие жителей на официальных сайтах ОМСУ, в том числе в сети «Инстаграмм».

Примеры наиболее востребованных информационных поводов для создания публикаций:

- изменения в ЖКХ и содержании жилья – новые нормы, изменение тарифов, ограничения;

- строительство и ремонты, благоустройство территорий, улучшение жилого фонда, расселение аварийных домов;

- дороги – обслуживание, ремонты, строительство, дорожные знаки;

- транспорт – маршруты, автобусы и тарифы;

- спортивные мероприятия, победы местных спортсменов;

- проведение досуга – куда пойти и чем заняться в свободное время.

Проведение «горячих и прямых линий» для повышения эффективности работы органов власти в качестве обратной связи с населением также носит положительный характер. Предлагаем рассмотреть данный вид взаимодействия с населением.

С целью установления степени удовлетворенности результатами рассмотрения обращений жителей Амурского района, в качестве обратной связи с гражданами, на официальном сайте администрации Амурского муниципального района размещена Анкета о качестве рассмотрения обращений, где граждане могут пройти опрос, выразить свое мнение.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов власти и управления, укреплению их связи с населением.