Автор: Administrator
07.02.2018 08:50

Установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

В Управление Росреестра по Волгоградской области в 2017 году поступило 1287 (970)*, обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, увеличение на 317 или 32,6%, из них 1052 (761) обращения граждан, увеличение на 291, или 38,2% и 235 (209) юридических лиц, увеличение на 26 или 12,4%.

Из общего количества поступивших обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения) в структурные подразделения аппарата Управления поступило - 1108 (797), в территориальные отделы - 179 (173).

По - прежнему, востребованным остается направление обращений по почте. Вместе с тем, следует отметить, о значительном увеличении поступления обращений по сети «Интернет» (посредством сервиса сайта Росреестра, электронной почты), за 2017 год в Управление поступило 353 (210), увеличение на 143 единицы или 68,0 %, граждане все больше использовали удаленные формы доступа для обращения в Управление.

Данный факт свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в том числе в целях оперативного обращения в Управление, в результате прослеживается тенденция к

увеличению количества обращений граждан.

При направлении обращения в Управление, обеспечена возможность направлять обращения через официальный сайт Росреестра, содержащий разделы для направления обращения в форме электронного документа, в целях обеспечения гарантий безопасности граждан в связи с обращением.

В Управление обращения поступают путем заполнения специальной формы на официальном сайте Росреестра. В отчетном периоде поступило 610 (305)портальных обращений, увеличение на 305 или 100%, из которых 160 (108), увеличение на 52 или 48,1%, обращений граждан рассмотрено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, 450 (197) запросов информации, поступивших от граждан - в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

*** в скобках указаны сведения аналогичного периода 2016 года**

Одной из форм обращения в Управление является поступление запросов через Единую систему регистрации и обработки обращений, ведомственный центр телефонного обслуживания Росреестра. За 2017 год поступило 383 (163) запроса от граждан, что больше на 220 единиц или 135%, с размещением ответа заявителю, из которых 11 рассмотрены как обращения граждан.

За отчетный период в Управление поступило 47 (35) обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, доля которых от общего количества поступивших обращений уменьшилась, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составляет 3,6% (4,4%).

Управлением проведены мероприятия по совершенствованию организации работы с

обращениями граждан, в результате значительно уменьшилось на 77,7% количество повторных обращений и на 48,3% обращений, поступивших в форме жалоб, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

Доля повторных обращений - 4 (18), от общего количества поступивших обращений составляет 0,3% (1,8%).

Доля обращений в форме жалоб - 31 (60), от общего количества поступивших обращений составляет 2,4% (6,1%). По результатам рассмотрения, указанные доводы не нашли свое подтверждение, обоснованные жалобы отсутствуют.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам государственного кадастрового учета и государственной регистрации прав, предоставление сведений из ЕГРН - 551 (409), по вопросам государственного земельного надзора - 247 (204), по вопросам деятельности саморегулируемых организаций, арбитражных управляющих - 225 (192).

Основными целями по совершенствованию работы с обращениями является повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений. В этих целях в 2017 году особое внимание уделялось организации личного приема граждан руководством Управления.В средствах массовой информации освещены вопросы деятельности Управления, в т.ч. в газете «Юринфо» ежемесячно размещается График проведения «горячих телефонных линий» начальниками структурных подразделений Управления по актуальным вопросам деятельности.

В результате произошло уменьшение на 173 или 54,5% количества граждан, обратившихся на личный прием в 2017 году - 144 (317), из общего количества принятых на личном приеме поступило 8 (4) письменных обращений. Непосредственно руководством Управления принято - 59 (36), увеличение на 23 или 63,6%, начальниками структурных подразделений Управления принято - 85 (281) граждан, уменьшение на 196 или 69,7%.

Динамика устойчивого снижения количества граждан, обратившихся на личный прием, сохраняется на протяжении трех лет, что свидетельствует о результативности

принимаемых решений и мер по совершенствованию работы с обращениями.

Для обеспечения гражданам возможности обратиться непосредственно к руководителю Управления, руководителем Управления осуществлены выездные тематические приемы в муниципальные районы области по вопросам государственной регистрации прав, кадастрового учета и государственного земельного надзора: 25.05.2017 в администрации г. Николаевска проведен личный прием граждан. В рабочем порядке осуществлены выезды в территориальные отделы: Калачевский, Городищенский, Николаевский, Быковский и межмуниципальный отдел по Суровикинскому, Клетскому и Чернышковскому районам Управления.

Руководителем Управления проведен личный прием в приемной Президента Российской Федерации в Волгоградской области.

Для граждан обеспечена возможность обращения за получением необходимой информации по «телефону доверия - антикоррупция», работа которого организована круглосуточно.

Результаты исследования удовлетворенности заявителей по оценке качества государственных услуг Управления располагаются в электронном виде на сайте «Ваш контроль» в информационно аналитической системе мониторинга качества государственных услуг (ИАС МКГУ), где граждане могут оставить свой отзыв.

В Управление поступило два судебных иска, непосредственно связанных с рассмотрением обращений граждан. Судебные решения вынесены не в пользу граждан.

В рамках оказания бесплатной юридической помощи, в соответствии с п.1 ст.16 Федерального закона от 21.11.211 №324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», осуществляется правовое консультирование по вопросам, входящим в компетенцию Управления.

Итоги обобщений и анализов послужили основанием для рассмотрения на заседании

коллегии Управления 27.02.2017 по вопросу «О результатах работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц».

Результатом аналитической работы и рассмотрения их итогов коллегиальными органами явилась выработка конкретных мер по совершенствованию деятельности организации работы с обращениями граждан.

В целях уменьшения поступления в Управление обращений граждан совершенствуется практика консультирования юридических и физических лиц, информационные материалы по актуальным вопросам деятельности Управления размещаются на официальных сайтах органов местного самоуправления.