Автор: Administrator
05.07.2019 09:57 -

В Декларации прав и свобод человека и гражданина, принятой Верховным Советом РСФСР 22 ноября 1991 года утверждены права и свободы человека, его честь и достоинство как высшая ценность общества и государства. В 1993 году эти права получили более глубокое развитие в Конституции Российской Федерации.
Граждане имеют право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы и должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, примять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный законом срок.

В Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Волгоградской области за 5 месяцев 2019 года поступило 1766 (511)* обращений граждан, организаций, в т.ч. юридических лиц (далее - обращения), динамика поступивших обращений свидетельствует о значительном увеличении, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года, на 1255 единиц или 245,5%.

Возможными причинами, послужившими значительному увеличению обращений является задержка рассматриваемых документов, поступивших для осуществления учетно-регистрационных действий, в результате аварии произошедшей в центре обработки данных, которая привела к полной остановке ФГИС ЕГРН.

Доля поступивших обращений по сети Интернет составляет 70%, что свидетельствует о доступности сервиса Росреестра, для обращения в Управление, кроме того граждане так же имеют возможность направлять обращения посредством почты (нарочно).

Доступным и востребованным способом направления обращения в Управление является портал Единой системы регистрации и обработки обращений, Ведомственный центр телефонного обслуживания (ВЦТО), путем направления запроса.

Еще одним доступным способом направления обращения в Управление является официальный Интернет портал Росреестра.

Кроме того, гражданам обеспечена возможность направлять обращения адресованные Президенту Российской Федерации.

В связи с увеличением общего количества поступивших обращений граждан в Управление, произошло увеличение по всем вопросам, относящимся к компетенции Управления.

Наиболее актуальные в отчетном периоде, поступили обращения граждан, организаций и юридических лиц по следующим вопросам:

0001.0003.0037.0210 Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним -1007;

0003.0011.0123.0843 Государственный земельный надзор -136;

0003.0009.0094.0669. Предоставление сведений из Единого государственного реестра недвижимости - 133;

0001.0003.0030.0202 Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих - 112;

0003.0009.0096.0679 Государственный кадастровый учет недвижимого имущес тва - 62;

0001.0002.0025.0114 Государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости - 51.

Все обращения рассмотрены в установленный законом срок. В большинстве ответов заявителям даны разъяснения по существу поставленных в обращениях вопросов, с направлением ответа автору обращения.

Одной из форм обеспечивающей гражданам реализовать свое право на обращение, является личный прием.

Личный прием граждан в Управлении осуществляется на основании утвержденного графика приема. На личном приеме принято 153 (54) граждан. В случае, если факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Следует отметить, что увеличилось количество граждан обратившихся для записи на личный прием посредством ВЦТО, за 5 месяцев 2019 года обратилось 39 (2) граждан.

В целях соблюдения законодательства, в Управлении реализована контрольная функция при проведении плановых комплексных, контрольных и тематических проверок организации работы с обращениями граждан структурных подразделений аппарата и территориальных отделов, кроме того проведение внутреннего аудита сис темы менеджмента качества.

В целях выработки мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений по вопросам, решение которых входит в компетенцию Управления, приняты следующие меры:

проводится аналитическая работа по различным аспектам организации работы с обращениями граждан с выработкой конкретных предложений по ее совершенствованию;

проводится работа по совершенствованию различных форм взаимодействия с общественностью и средствами массовой информации;

осуществляется профессиональное практическое обучение сотрудников, ответственных за рассмотрение обращений;

в рамках оказания бесплатной юридической помощи осуществляется правовое консультирование по вопросам, входящим в компетенцию Управления;

осуществляется взаимодействие с аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Южном Федеральном округе по Волгоградской области.

В Управлении создана рабочая группа и принята дорожная карта по своевременному осуществлению учетно-регистрационных действий, в результате принятых мер уменьшилось на 1404 или 72,2% количество обращений поступивших в 1 квартале 2019 года - 1207 по сравнению с 4 кварталом 2018 года - 2079.

В целях выработки управляющих воздействий обращается внимание на ситуативные и постоянные вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес, решение которых входит в компетенцию Управления.

* в скобках указаны сведения аналогичного периода 2018 года

Начальник отдела общего обеспечения Управления Росреестра по Волгоградской области Нина Бояринцева