

## Информация

о результатах совершенствования организации работы с обращениями граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Управлении Росреестра по Волгоградской области за 1 полугодие 2018 года

20.07.2018

Волгоград

Одной из приоритетных задач Управления Росреестра по Волгоградской области является совершенствование уровня организации работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, повышение ответственности государственных гражданских служащих при исполнении данной обязанности.

Указом Президента Российской Федерации № 171 от 17.04.2017 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» (далее – Указ) определены пути совершенствования работы с обращениями граждан Российской Федерации, лиц без гражданства, объединений граждан, лиц без гражданства (далее – Указ, обращения).

В целях реализации Указа Управлением осуществлен комплекс мероприятий и обеспечена реализация управленческих решений, направленных на снижение количества обоснованных жалоб и заявлений граждан, а также на повышение результативности их рассмотрения, а именно:

назначены ответственные должностные лица за рассмотрение обращений в Управлении;

определены лица, уполномоченные на принятие решений о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с российским или иностранным гражданином, лицом без гражданства, объединением граждан, в том числе юридическим лицом по конкретному вопросу, об отказе в ходе личного приема российского или иностранного гражданина, лица без гражданства, представителя объединения граждан, в том числе юридического лица, в дальнейшем рассмотрении обращения, а также принятия решения о непредоставлении информации;

назначены лица, ответственные за качество государственных услуг в Управлении, в том числе за организацию предоставления государственных услуг на базе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг.

Для граждан и юридических лиц обеспечена возможность обращаться в Управление посредством ведомственных центров телефонного обслуживания Росреестра (ВЦТО): ФГБУ «ФКП Росреестра» ВЦТО «Курск», ФГБУ «ФКП Росреестра» ВЦТО «Казань». Звонок и консультация для граждан бесплатные.

Одной из форм обращения в Управление также является обращение через раздел «Обратная связь» официального сайта Росреестра в сети «Интернет».

Отмечу, что при подаче обращений у граждан возникают затруднения при изложении сути предложения, заявления или жалобы, и при определении подведомственности вопроса их нарушенных прав. Для разрешения этой проблемы в форме для подачи заявления имеются графы для свободного изложения сути обращения, но с указанием предполагаемого результата разрешения поставленных вопросов.

В соответствии с Федеральным законом от 06.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в Управлении рассмотрено 637 (599) обращений.

Из общего количества обращений - обращений граждан рассмотрено 546 (478), обращений юридических лиц - 91 (121). Произошло незначительное увеличение количества обращений на 6,3%.

Основным фактором увеличения количества обращений по всем направлениям деятельности, является доступность и удобство использования направления обращений, запросов информации посредством сервиса официального сайта Росреестра.

В отчетном периоде поступили обращения граждан, организаций и юридических лиц по следующим наиболее актуальным вопросам:

- государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним;
- государственный земельный надзор;
- несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих;
- государственный кадастровый учет недвижимого имущества;
- государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости.

Анализ результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, показал, что по результатам рассмотрения вопроса содержащегося в обращениях, приняты решения:

- о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы, по полному фактическому разрешению поставленного вопроса «Поддержано» - 48 (46);
- об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы «Разъяснено» - 463 (474);
- о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы «Не поддержано» - 74 (22).

Отмечу, что в обращениях граждан и юридических лиц о привлечении арбитражных управляющих к административной ответственности, по которым принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы, в большинстве случаев, отсутствуют события или состав административного правонарушения, а также данные, указывающие на наличие события административного правонарушения.

По обращения, отнесенным к категориям «Поддержано» и

«Разъяснено» осуществлено полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, реализация предложения, удовлетворение заявления или жалобы.

В Управлении также осуществляется личный прием должностными лицами Управления, согласно установленному графику. Информация для граждан о днях и времени приема размещена в фойе административных зданий и в доступных местах помещений территориальных подразделений.

Руководителем Управления осуществлены выездные тематические приемы в муниципальные районы области. В ходе проведения мероприятий личного приема, обратившимся гражданам разъяснены вопросы государственной регистрации прав на недвижимое имущество, кадастрового учета и иные вопросы гражданско-правового характера, входящие в компетенцию Управления, при необходимости принимаются письменные обращения.

В рамках реализации Федерального закона «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 324-ФЗ ответственными лицами Управления в 1 полугодии 2018 года оказана бесплатная юридическая помощь по 663 обращениям граждан.

Проводимая Управлением работа дает возможность выстроить единую систему правового обеспечения реализации права на обращение.

---