

За 6 месяцев 2021 года в администрацию района поступило 273 обращения (352 вопроса), что на 35% больше в сравнении с показателями аналогичного периода прошлого года (202 обращения).

В общем объеме обращений содержалось 80% заявлений, 15% жалоб, 0% предложений, 5% запросов информации. Эти показатели сравнимы с показателями 2020 года.

Жители используют различные формы обращения. За указанный период поступило:

- 52 вопроса в письменной форме,
- 58 вопросов по телефону,
- 67 вопросов в форме электронного документа,
- 175 вопросов на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец I полугодия 2021 года из 352 вопросов: 25 поддержаны, по 116 приняты меры, на 181 вопрос даны разъяснения, 8 вопросов не поддержаны, 15 вопросов находятся на рассмотрении, 7 вопросов направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

Непосредственно от граждан в администрацию района за 6 месяцев 2021 года поступило 225 обращений, содержащих 298 вопросов, что на 50% больше уровня аналогичного периода 2020 года (151 обращение, содержащее 159 вопросов).

70 % от всех вопросов к главе района, составили вопросы, поступившие на личных приемах главы района и его заместителей, в том числе на выездных днях администрации района.

За 6 месяцев 2021 года почти в 2 раза увеличилось количество обращений, полученных на личных приемах граждан, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года. (101 обращение против 53).

За I полугодие 2021 года из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию района поступило 48 обращений, содержащих 54 вопроса, что на 6% меньше, чем за аналогичный период 2020 года (51 обращение, 55 вопросов).

В течение указанного периода 2021 года от граждан поступали различные вопросы. Все они были классифицированы по тематикам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений. Анализ показал, что в целом по району общее количество обращений увеличилось. Связано это, прежде всего, со снятием ограничительных мер, введенных на территории Кузбасса в связи с распространением коронавирусной инфекции в отношении проведения личных приемов граждан в очном режиме т.к. количество обращений поступивших на личных приемах значительно увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Жителям удобнее обращаться к должностным лицам администрации района лично, можно задать сразу несколько вопросов и возможно, получить ответы на них тут же, на месте и решить проблему, волнующую заявителя, сразу.

Увеличилось количество обращений по таким тематикам как: «Конституционный строй», «Социальное обеспечение и социальное страхование»,

«Хозяйственная деятельность», «Жилище», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Здравоохранение». На уровне прошлого года остается количество вопросов по тематикам: «Семья», «Основы государственного управления», «Образование. Наука. Культура». В тематике «Жилище» количество вопросов, связанных с ЖКХ увеличилось в два с половиной раза, а количество вопросов, связанных с обеспечением жильем осталось на прежнем уровне, по сравнению с 2020 годом. Не поступали в 2021 году обращения по таким тематикам как «Труд и занятость населения», «Информация и информатизация».

72,5 % от общего количества вопросов составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность».

Тематика «Жилище»

По данной тематике в администрацию Беловского района от граждан поступило 94 вопроса. По сравнению с 1 полугодием 2020 года количество вопросов по этой тематике увеличилось в 2 раза.

Значительно выросло количество вопросов, относящихся к жилищно-коммунальной сфере. Проблемы водоснабжения, теплоснабжения, содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, обеспечения населения топливом по-прежнему, волновали жителей района в 1 полугодии 2021 году. 3 вопроса поддержаны, меры приняты по 39 вопросам, на 25 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан, 2 вопроса находятся на исполнении.

На уровне прошлого года осталось количество вопросов, касающихся улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма, обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье). На 14 таких вопросов даны разъяснения, по 7 вопросам меры приняты, 2 вопроса поддержаны, 1 вопрос не поддержан.

Тематика «Хозяйственная деятельность»

По данной тематике в администрацию района поступило 122 вопроса, что в 2,5 раза выше уровня аналогичного периода 2020 года (46). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: водоснабжения и электрификации поселений, дорожного хозяйства, пассажирского транспорта на селе, борьбой с аварийностью. Результативность: 12 вопросов поддержаны, в отношении 47 вопросов приняты меры, на 56 даны разъяснения, 3 вопроса находятся на исполнении, 4 вопроса направлены по компетенции в другие органы и организации.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

По вопросам социального обеспечения и социального страхования от граждан поступило 17 вопросов. Это на 5 вопросов больше чем за 1 полугодие 2020 года. Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании социальной и материальной помощи.

Вопросы оказания материальной помощи рассматриваются комиссионно, под председательством главы района. Заседания комиссии по оказанию материальной помощи проходят 2 раза в месяц. На 12 вопросов даны разъяснения, 3 заявителям оказана материальная помощь.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Увеличилось по сравнению с прошлым годом количество вопросов по данной тематике.

В связи с расположением на территории района большого количества угледобывающих предприятий, одной из главных проблем является ухудшение экологической ситуации. С угольными предприятиями ведется постоянная работа в сфере охраны окружающей среды. Большую роль играют и традиционные субботники, в которых принимают участие работники промышленных предприятий, учреждений и организаций бюджетной сферы, школьники.

Значительную часть в этой тематике играют интересующие граждан вопросы, связанные с земельными отношениями (продажа, споры).

В I квартале 2021 года повышенный интерес для заявителей, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы коммунально-бытового хозяйства и предоставления услуг в условиях рынка, предоставления услуг ненадлежащего качества, комплексного благоустройства, социального обеспечения, перебоев в водоотведении и канализации. Для уменьшения количества обращений по данным тематикам в администрации района ведется следующая работа:

1. Обращения, содержащие вопросы, относящиеся к сфере ЖКХ, стоят на личном контроле заместителя главы по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности;
2. На платформе «Кузбасс-онлайн» проводились общественные обсуждения по отбору автомобильных дорог, требующих ремонта, по определению мест для размещения детских площадок, по мнению жителей района. Результаты голосования: мнение жителей учтено при формировании муниципальных программ «Формирование комфортной городской среды в Беловском муниципальном районе» и «Развитие транспортной обеспеченности и дорожной сети в Беловском муниципальном районе»;
3. Разрабатываются проекты зон санитарной охраны объектов водоснабжения Беловского муниципального района, согласно которым будет определен весь комплекс санитарно-технических и иных мероприятий, необходимых для приведения качества питьевой воды в соответствие с требованиями СанПиН;
4. На официальных страницах администрации района в социальных сетях регулярно размещаются посты с информацией о проводимой работе в сфере ЖКХ и благоустройства.

Администрацией Беловского муниципального района проводится работа в соответствии с распоряжением коллегии администрации Кемеровской области от 27.02.2017 № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления».

В феврале 2021 года на Коллегии администрации района был рассмотрен вопрос о работе с обращениями граждан в Беловском муниципальном районе. По результатам было издано постановление администрации Беловского муниципального района от 26.02.2021 № 73 «О работе с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального района». Данный вопрос рассматривается и на коллегиях администраций сельских поселений.

Работа с обращениями граждан организована с учетом Методических рекомендаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, разработанных Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Все обращения граждан, поступающие в администрацию Беловского муниципального района, регистрируются и ставятся на контроль, рассматриваются непосредственно главой района и заместителями главы. Снимаются с контроля главой района (заместителями главы). Обращений, рассмотренных с нарушением сроков нет.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в администрации района в июне 2021 года создан отдел по делопроизводству и работе с обращениями граждан. Теперь регистрация, учет, анализ и контроль за сроками рассмотрения всех обращений осуществляется специалистами отдела.

Главой района в текущем году используются различные формы взаимодействия с жителями: личные приемы, выездные дни администрации в сельских поселениях района, еженедельный объезд территории, встречи с населением в рамках подготовки к празднованию 300-летия Кузбасса и 90-летия Беловского района. Работает «Телефон доверия главы», «Интернет – приемная» официального сайта администрации района. Ведется диалог с населением через страницы районной газеты «Сельские зори», создано 12 официальных аккаунтов в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Instagram», «Facebook».

Жители района имеют возможность ежедневно и лично обратиться либо к главе района, либо к его заместителям. Утвержден график приема граждан, который размещен на официальном сайте и на информационном стенде в администрации района. Главы сельских поселений ведут прием граждан ежедневно. Кроме того, каждый месяц согласно утвержденному графику проходят дни администрации в сельских поселениях района, на которых жители задают вопросы непосредственно главе района и тем специалистам, в компетенцию которых входит решение их проблем. По итогам выездного дня издается распоряжение главы о мероприятиях по выполнению критических замечаний, высказанных на дне администрации, в котором установлены конкретные сроки исполнения этих мероприятий и ответственные исполнители. Информация о ходе исполнения распоряжения заслушивается на часе контроля у главы. В 1 полугодии 2021 года главой района

проведено 15 личных приемов граждан, 3 из которых с выездом в сельские поселения: Старобачатское, Бековское, Евтинское. В ходе приемов главы поступило 96 вопросов. Заместителями главы проведено по утвержденному графику 62 приема, в ходе которых поступило 78 вопросов. Количество вопросов, поступивших в 1 полугодии 2021 года на личных приемах, увеличилось в 3 раза по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Все письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, ставятся на контроль и всесторонне рассматриваются. Заявителям даются аргументированные ответы по существу, с разъяснением норм действующего законодательства. Ответы на обращения подписываются главой района либо заместителями главы. Как правило, ответы на повторные и коллективные обращения дает начальник юридического отдела администрации района. Ответы на обращения, переданные на рассмотрение в структурные подразделения администрации (управления), даются юристами этих подразделений. Очень часто обращения рассматриваются комиссионно (оказание материальной помощи, признание жилых помещений непригодными для проживания и т.д.)

Жители района активно пользуются возможностью обратиться к главе района в сети Интернет. Для этого на официальном сайте администрации района создан раздел «Обращения граждан» где размещена вся справочная информация по обращениям граждан, нормативные акты, применяемые для рассмотрения обращений. Информация, размещенная на сайте, обновлена. В разделе «Интернет-приемная» заявитель может задать свой вопрос. Ответы на такие обращения направляются заявителям на адрес электронной почты. С целью получения дополнительной информации, с заявителем может вестись электронная переписка. В 2021 году через Интернет-приемную поступило 37 вопросов. Свои «Интернет-приемные» есть на официальных сайтах в администрациях всех сельских поселений.

Обращения поступают главе района и на «Телефон доверия главы». Номер «Телефона доверия» размещен на информационном стенде в администрации района, на официальном сайте в сети Интернет, печатается в районной газете «Сельские зори». За 6 месяцев 2021 года поступило 44 звонка. Как правило, на телефон поступают вопросы, которые требуют безотлагательного решения: отсутствие воды, расчистка дорог от снега, вывоз мусора. Информация сразу доводится до служб, ответственных за выполнение этих работ. Такие обращения стоят на контроле у заместителя главы района по ЖКХ. Свои «Телефоны доверия» действуют и в администрациях сельских поселений.

К работе с обращениями граждан активно привлекаются печатные и электронные средства массовой информации. На страницах районной газеты «Сельские зори» постоянно публикуются материалы с разъяснениями, консультациями по правовым вопросам, вопросам, касающимся жизнеобеспечения населенных пунктов района, графики «Прямых телефонных линий», номер «Телефона доверия главы», номера диспетчерской района и аварийной службы ЖКХ, аналитическая информация по обращениям граждан, объявления о проведении личных приемов должностными лицами администрации района и области. На страницах газеты публикуются материалы по решению отдельных вопросов, поступивших от граждан. Так, например, в номере газеты от 18.06.2021 опубликована заметка о том, что во время замены ветхого водопровода в д.

Калиновка нарушилась подача воды в дом заявительницы. Во время еженедельного объезда территории глава района встретился с заявительницей. В результате меры были приняты, водоснабжение восстановлено.

Для взаимодействия с населением используются социальные сети. В социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Instagram», «Facebook» созданы официальные аккаунты главы района и администрации района. Официальные страницы есть и у подведомственных учреждений. На страницах публикуется информация о работе, общественно-значимая информация, проводится информационно-разъяснительная работа. В официальных аккаунтах ведется работа с обращениями граждан: публикуются ответы на комментарии и личные сообщения. За 1 полугодие 2021 года через социальные сети поступило 83 сообщения и обращения от жителей района. Из них: 49 сообщений через программу «Инцидент Менеджмент», 34 сообщения на официальных страницах главы и администрации района в социальных сетях.

Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел по делопроизводству и работе с обращениями граждан. Исполнителям в ежедневном режиме доводятся напоминания об истечении сроков рассмотрения обращений. Все обращения детально рассматриваются на аппаратных совещаниях у главы района в присутствии заместителей и исполнителей, работающих по данным обращениям.

Администрацией района проводится ежемесячный, ежеквартальный, полугодовой и ежегодный статистический анализ поступающих обращений граждан с целью своевременного выявления и устранения причин и условий их порождающих, которые доводятся до главы района на аппаратных совещаниях, коллегиях администрации.

Анализ рассмотрения обращений граждан используется при составлении планов работы администрации района, как календарных, так и перспективных, муниципальных программ.

Наиболее острые вопросы выносятся на рабочие и межведомственные совещания.