

За 6 месяцев 2022 года в администрацию округа поступило 241 обращение (259 вопросов), что на 11,7% меньше в сравнении с показателями аналогичного периода прошлого года (273 обращения).

В общем объеме обращений содержалось 60% заявлений, 30% жалоб, 0% предложений, 10% запросов информации.

Жители используют различные формы обращения. За указанный период поступило:

- 50 вопросов в письменной форме,
- 97 вопросов по телефону,
- 54 вопросов в форме электронного документа,
- 58 вопросов на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец I полугодия 2022 года из 259 вопросов: 28 поддержаны, по 94 приняты меры, на 96 вопросов даны разъяснения, 10 вопросов не поддержаны, 29 вопросов находятся на рассмотрении, 2 вопроса направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

Непосредственно от граждан в администрацию округа за 6 месяцев 2022 года поступило 151 обращение, содержащее 166 вопросов, что на 32,9% меньше уровня аналогичного периода 2021 года (225 обращений, содержащих 298 вопросов).

За 6 месяцев 2022 года уменьшилось количество обращений, полученных на личных приемах граждан, в сравнении с аналогичным периодом 2021 года. (65 обращений против 101).

За I полугодие 2022 года из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 90 обращений, содержащих 93 вопроса, что почти в 2 раза больше, чем за аналогичный период 2021 года (48 обращение, 54 вопроса).

В течение указанного периода 2022 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 округу общее количество обращений уменьшилось. В частности, уменьшилось количество обращений, поступивших на личных приемах главы округа и его заместителей, в том числе на приемах, проводимых в рамках дней администрации, несмотря на то, что количество личных приемов не сократилось. Связано это, прежде всего, с тем, что все большую популярность у жителей приобретает возможность обратиться к официальным лицам со своей проблемой через популярные соцсети: ОК, ВКонтакте. Жителям удобнее и проще, написать сообщение на странице администрации, главы округа, либо сообщение Губернатору и получить ответ не ожидая, установленный 59-ФЗ 30-дневный срок, а в течение суток. Количество таких сообщений неуклонно растет.

По сравнению с 2021 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Конституционный строй», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Хозяйственная деятельность», «Жилище-ЖКХ», «Здравоохранение», «Образование», «Семья». На уровне прошлого года остается количество вопросов по тематикам: «Жилище-Жилье», «Безопасность и охрана правопорядка»,

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2022 году в сравнении с 2021 годом появились вопросы в рамках тематик «Труд и занятость населения», «Финансы».

Традиционно, большую часть, а это 73,5 % от общего количества вопросов составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность».

Тематика «Хозяйственная деятельность»

Данная тематика стоит на первом месте по количеству обращений из общего их количества. По данной тематике в администрацию района поступило 65 вопроса, что на 46,7% меньше уровня аналогичного периода 2021 года (122). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебоев в водоснабжении, уличное освещение поселений, дорожного хозяйства, сохранности и ремонта дорог. Результативность: 13 вопросов поддержаны, в отношении 23 вопросов приняты меры, на 20 даны разъяснения, 7 вопросов находятся на рассмотрении, 4 вопроса не поддержаны.

Тематика «Жилище»

На втором месте. По данной тематике в администрацию Беловского муниципального округа от граждан поступило 57 вопроса. По сравнению с 1 полугодием 2021 года количество вопросов по этой тематике уменьшилось на 39,4%.

Вопросы, относящиеся 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 2022 году. 2 вопроса поддержаны, меры приняты по 19 вопросам, на 8 вопросов даны разъяснения, 6 вопросов находятся на рассмотрении.

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 12 таких вопросов даны разъяснения, по 4 вопросам меры приняты, 2 вопроса не поддержаны, 4 вопроса находятся на рассмотрении.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Третье место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2022 году таких вопросов 18, что на 45,5% меньше уровня 2021 года. 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. Также значительную часть в этой тематике занимают вопросы, связанные с использованием и охраной земель. Результаты: по 4 вопросам приняты меры, на 12 вопросов даны разъяснения, 2 находятся на рассмотрении.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

На четвертом месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. От граждан поступило 10 вопросов. Это на 7 вопросов меньше чем за 1 полугодие 2021 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 4 вопроса даны разъяснения, 4 заявителям оказана помощь, 2 вопроса находятся на рассмотрении.

В I квартале 2022 года повышенный интерес для заявителей, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы: строительства объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли), социальной защиты бывших работников угольной отрасли, социального обеспечения, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, полномочия гос.органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений. В компетенцию администрации Беловского муниципального округа входят вопросы: строительство объектов социальной сферы (строительство школы в с. Беково), социальное обеспечение, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (качество воды в с. Каракан и д. Новороссийка).

Для уменьшения количества обращений по данным тематикам в администрации округа 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. Установили системы химводоочистки на сетях водоснабжения в с. Каракан, д. Новороссийка. Принято решение установить автоматические системы очистки на 9 скважинах Беловского муниципального округа;
3. Для нормализации давления в системе водоснабжения села Вишневка на летний период 2022 года запланирован ремонт водопроводных сетей с увеличением диаметра труб по ул. Магистральная.
4. Произвели замену ветхих сетей в п. Щербазавод
5. На официальных страницах администрации района в социальных сетях регулярно размещаются посты с информацией о проводимой работе в сфере ЖКХ и благоустройства.
6. Принято решение о строительстве школы в с. Беково на 250 человек. Проводятся подготовительные мероприятия. Еженедельно проводятся штабы на строительной площадке Старопестеревской школы, работы по ремонту данной школы ведутся под личным контролем главы округа. Ход работ освещается в социальных сетях.

Администрацией Беловского муниципального округа 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 2022 года на Коллегии администрации округа был рассмотрен вопрос о работе с обращениями граждан в Беловском муниципальном округе. По результатам было издано постановление администрации Беловского муниципального округа от 17.02.2022 № 189 «О работе с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа». В февральском номере районной газеты «Сельские зори» опубликована статья на данную тему.

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 округа, регистрируются и ставятся на контроль, рассматриваются непосредственно главой округа и заместителями главы. Снимаются с контроля главой округа (заместителями главы). Обращений, рассмотренных с нарушением сроков нет.

В целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, а также с целью приведения в соответствие с положениями Федерального закона №59-ФЗ, постановлением администрации Беловского муниципального округа от 13.04.2022 № 411 утверждено Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального округа.

Главой округа в текущем году используются различные формы взаимодействия с жителями: личные приемы, выездные дни администрации в территориальных управлениях, еженедельный объезд территории, встречи с населением, отчеты перед населением, рабочие встречи по поступившим обращениям с выездом на место. Работает «Телефон доверия главы», «Горячая линия по вопросам закрежденности», «Интернет – приемная» официального сайта администрации округа. Ведется диалог с населением через страницы районной газеты «Сельские зори», официальные аккаунты в социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники». В ежедневном режиме происходит информирование жителей через официальные страницы администрации и главы в социальных сетях.

Жители округа имеют возможность ежедневно и лично обратиться либо к главе, либо к его заместителям. Утвержден график приема граждан, который размещен на официальном сайте и на информационном стенде в администрации округа. Объявления и анонсы о проведении личных приемов, а также информация о поступивших на приемах обращениях, размещается на страницах районной газеты и в официальных аккаунтах администрации и главы округа в Одноклассниках и во ВКонтакте. Кроме того, каждый месяц согласно утвержденному графику проходят дни администрации в территориальных управлениях, на которых жители задают вопросы непосредственно главе округа 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 2022 года всего проведено 70 личных приемов граждан:

главой округа:

- 10 очно в рабочем кабинете,
- 2 очно с выездом на место,
- 1 в режиме «прямой линии»;

заместителями главы:

- 52 очно в рабочем кабинете,
- 1 очно с выездом на место,
- 4 в режиме «прямой линии».

В ходе приемов главе поступило 45 вопросов. Заместителям главы поступило 20 вопросов. Количество вопросов, поступивших в 1 полугодии 2022 года на личных приемах, уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2021 года на 35,6%.

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 округа либо заместителями главы. Как правило, ответы на повторные и коллективные обращения дает начальник юридического отдела администрации округа. 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 округа активно пользуются возможностью обратиться к главе в сети Интернет. Для этого на официальном сайте администрации округа 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 2022 году через Интернет-приемную поступил 21 вопрос.

Обращения поступают главе округа и на «Телефон доверия главы». Номер «Телефона доверия» размещен на информационном стенде в администрации, на официальном сайте в сети Интернет, печатается в районной газете «Сельские зори». За 6 месяцев 2022 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 округа по ЖКХ.

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 округа и области. С февраля 2022 года ежемесячно ведется рубрика «Вопрос-ответ» в которой публикуются наиболее острые вопросы граждан и ответы должностных лиц. В 1 полугодии 2022 года освещено 13 вопросов.

Для взаимодействия с населением активно используются социальные сети. В социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники» созданы официальные аккаунты главы округа и администрации округа. Официальные страницы есть и у подведомственных учреждений. На страницах публикуется информация о работе, общественно-значимая информация, проводится информационно-разъяснительная работа. В официальных аккаунтах постоянно ведется работа с обращениями граждан: публикуются ответы на комментарии и личные сообщения. За 1 полугодие 2022 года через социальные сети поступило 146 сообщений и комментариев от жителей района. Из них: 57 сообщений через программу «Инцидент Менеджмент», 89 сообщений на официальных страницах главы и администрации округа в социальных сетях. 11 сообщений поступило через Платформу обратной связи (ПОС).

Контроль за рассмотрением обращений граждан и сообщений, поступивших в социальных сетях и через Платформу обратной связи (ПОС), 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 округа 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 округа на аппаратных совещаниях, коллегиях администрации.

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

Наиболее острые вопросы выносятся на рабочие и межведомственные совещания (такие как, ремонт Старопестеревской школы, вопросы признания дома в п.с. Проектновская аварийным и подлежащим сносу и переселение жителей данного дома, бесперебойная подача воды в отдельных населенных пунктах в летнее время и т.д.).