

За 12 месяцев 2021 года в администрацию округа поступило 602 обращения (715 вопросов), что на 21,9% больше в сравнении с показателями 2020 года (494 обращения).

В общем объеме обращений содержалось 80% заявлений, 13% жалоб, 0% предложений, 7% запросов информации. Эти показатели сравнимы с показателями 2020 года.

Жители используют различные формы подачи обращений. За указанный период поступило:

- 117 вопросов в письменной форме,
- 180 вопросов по телефону,
- 146 вопросов в форме электронного документа,
- 272 вопроса на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец 2021 года из 715 вопросов:

64 поддержаны,
по 231 вопросу приняты меры,
на 366 вопросов даны разъяснения,
14 вопросов не поддержаны,
27 вопросов находятся на рассмотрении,
13 вопросов направлены по компетенции для рассмотрения и принятия мер в другие органы, учреждения, организации.

Все обращения содержат вопросы местного значения.

Непосредственно от граждан в администрацию округа поступило 376 обращений, содержащих 481 вопрос, что на 16% больше уровня 2020 года (324 обращения, содержащих 353 вопроса).

Почти 50% от всех вопросов к главе округа, составили вопросы, поступившие на личных приемах главы, в том числе на выездных днях администрации округа. За 12 месяцев 2021 года в два раза увеличилось количество обращений, поступивших на личных приемах граждан, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (271 обращение против 128).

За 2021 год из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 138 обращений, содержащих 146 вопросов, что на 7% больше чем за 2020 год (129 обращений, содержащих 147 вопросов).

В течение 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 муниципальному округу 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 лично, можно задать сразу несколько вопросов и возможно, получить ответы на них тут же, на месте и решить проблему, волнующую заявителя, сразу. Незначительно увеличилось, по сравнению с прошлым годом, число обращений, поступивших по

телефону и через Интернет-приемную официального сайта, вместе с тем, число письменных обращений уменьшилось.

Увеличилось количество обращений по таким тематикам как: «Конституционный строй», «Основы государственного управления», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Хозяйственная деятельность», «Жилище», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Образование», «Здравоохранение». Уменьшилось количество вопросов по тематикам: «Семья», «Труд и занятость населения», «Информация и информатизация», «Оборона».

68,8 % от общего количества вопросов составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность».

Тематика «Жилище»

По данной тематике в администрацию Беловского округа от граждан поступило 176 вопросов. По сравнению с 2020 годом количество вопросов по этой тематике увеличилось на 64,4 %.

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 2021 году. 7 вопросов поддержаны, меры приняты по 64 вопросам, на 50 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан, 5 вопросов находятся на исполнении.

Произошло увеличение количества 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 33 таких вопроса даны разъяснения, по 10 вопросам меры приняты, 2 вопроса поддержаны, 2 вопроса не поддержаны.

Тематика «Хозяйственная деятельность»

По данной тематике в администрацию округа поступило 234 вопроса, что на 59% выше уровня аналогичного периода 2020 года (147). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: водоснабжения и электрификации поселений, дорожного хозяйства, пассажирского транспорта на селе, борьбой с аварийностью. Результативность: 31 вопрос поддержан, в отношении 84 вопросов приняты меры, на 101 даны разъяснения, 9 вопросов находятся на исполнении, 3 вопроса не поддержаны, 6 вопросов направлены по компетенции в другие органы и организации.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

По вопросам социального обеспечения и социального страхования от граждан поступило 36 вопросов. Это на 5 вопросов больше чем за 12 месяцев 2020 года. Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании социальной и материальной помощи.

Вопросы оказания материальной помощи рассматриваются комиссионно, под председательством главы округа. Заседания комиссии по оказанию материальной помощи проходят 2 раза в месяц. На 26 вопросов даны разъяснения, 7 заявителям оказана материальная помощь.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Увеличилось по сравнению с прошлым годом количество вопросов по данной тематике (56 против 41).

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 вопросов в этой тематике занимают интересующие граждан вопросы, связанные с земельными отношениями (продажа, споры).

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 2021 года на Коллегии администрации 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».

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 и заместителями главы. Снимаются с контроля главой округа (заместителями главы). Обращений, рассмотренных с нарушением сроков нет.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в администрации округа 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 в соответствии с Положением об отделе по делопроизводству и работе с обращениями граждан администрации Беловского муниципального округа, утвержденным постановлением администрации Беловского муниципального округа от 20.12.2021 № 506.

Главой Беловского муниципального округа в 2021 году использовались различные формы взаимодействия с жителями: личные приемы, выездные дни

администрации в сельских поселениях, 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». В ежедневном режиме происходит информирование жителей через официальные страницы администрации округа и главы округа в социальных сетях.

Жители района имеют возможность ежедневно и лично обратиться либо к главе округа, либо к его заместителям. Утвержден график приема граждан, который размещен на официальном сайте и на информационном стенде в администрации округа. Кроме того, каждый месяц согласно утвержденному графику проходят дни администрации в сельских поселениях района, на которых жители задают вопросы непосредственно главе округа и тем специалистам, в компетенцию которых входит решение их проблем. В 2021 году проведено 8 выездных приемов во все сельские поселения. 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. За 12 месяцев 2021 года главой округа проведено 24 личных приема граждан, 4 из которых с выездом в сельские поселения. В ходе приемов главы поступило 158 вопросов. Заместителями главы проведено по утвержденному графику 132 приема, в ходе которых поступило 113 вопросов. Количество вопросов, поступивших за 12 месяцев 2021 года на личных приемах, увеличилось в 2 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 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 Беловского муниципального района активно пользуются возможностью обратиться к главе округа 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 80 вопросов.

Обращения поступают главе округа и на «Телефон доверия главы». Номер «Телефона доверия» размещен на информационном стенде в администрации округа, на официальном сайте в сети Интернет, печатается в районной газете «Сельские зори». За 12 месяцев 2021 года поступило 117 звонков. 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, строительству, транспорту и дорожной деятельности.

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, графики «Прямых телефонных линий», номер «Телефона доверия главы», номера диспетчерской округа и аварийной службы ЖКХ, аналитическая информация по обращениям граждан, объявления о проведении личных приемов должностными лицами администрации округа и области. На страницах газеты публикуются материалы по решению отдельных вопросов, поступивших от граждан.

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 12 месяцев 2021 года через социальные сети поступило 232 сообщения и обращения от жителей района. Из них: 107 сообщений через программу «Инцидент Менеджмент», 125 сообщений на официальных страницах главы и администрации района в социальных сетях. Через Платформу обратной связи (ПОС) поступило 37 сообщений.

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 округа 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 района на аппаратных совещаниях, коллегиях администрации.

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