

За 12 месяцев 2023 года в администрацию округа поступило 527 обращений (594 вопросов), что на 11% больше в сравнении с показателями аналогичного периода прошлого года (474 обращения-518 вопросов).

В общем объеме обращений содержалось 63% заявлений, 27% жалоб, 0% предложений, 10% запросов информации.

Жители используют различные возможности для подачи обращения. За указанный период поступило:

- 109 вопросов в письменной форме,
- 128 вопросов по телефону,
- 160 вопросов в форме электронного документа,
- 197 вопросов на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец 2023 года из 589 вопросов:

98 вопросов поддержаны,

по 236 приняты меры,

на 229 вопросов даны разъяснения,

7 вопросов не поддержаны,

6 вопросов находятся на рассмотрении,

18 вопросов направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

От граждан и из других органов, учреждений, организаций в администрацию округа за 12 месяцев 2023 года поступило 369 обращений, содержащих 428 вопросов, что на 15,7% больше уровня аналогичного периода 2022 года (319 обращений, содержащих 359 вопросов).

За 2023 год из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 158 обращений, содержащих 166 вопросов, что соответствует уровню 2022 года (155 обращений, 159 вопросов).

В течение указанного периода 2023 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 вопросов, интересующих жителей, увеличилось. Из общего количества на 22,5% увеличилось количество вопросов, поступивших на личных приемах главы округа, в том числе на приемах, проводимых главой округа в отдаленных территориях. Связано это, прежде всего с тем, что увеличилось количество личных приемов. Произошло увеличение на 26% количества вопросов поступивших на Интернет-приемную и электронный адрес администрации округа, на 46% увеличилось количество вопросов, поступивших в письменной форме. На 20,5% уменьшилось количество вопросов, поступивших на Телефон доверия.

Количество вопросов, поступивших в работу в администрацию округа из Администрации Правительства Кузбасса, осталось на уровне 2022 года. В Администрацию Правительства Кузбасса чаще, чем в 2022 году жители округа обращались на личных приемах должностных лиц и направляли свои вопросы в

форме электронного документа. Реже по сравнению с 2022 годом обращались по Телефону обращений граждан.

По сравнению с 2022 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Финансы», «Конституционный строй», «Труд и занятость населения», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Хозяйственная деятельность». Увеличилось количество вопросов по тематикам: «Жилище», «Основы государственного управления», «Семья», «Здравоохранение», «Образование», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Безопасность и охрана правопорядка», «Оборона».

73,6% от общего количества вопросов, поступивших в 2023 году в администрацию округа от жителей и организаций, составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище» (жилье и ЖКХ), «Хозяйственная деятельность». Этот показатель остался на уровне 2022 года.

Топ-5 тем по количеству вопросов, поступивших в администрацию Беловского муниципального округа:

Тематика «Жилище»

Данная тематика занимает ведущее место по количеству обращений из общего их количества. По данной тематике в администрацию Беловского муниципального округа от граждан поступило 160 вопросов. По сравнению с 2022 годом количество вопросов по этой тематике увеличилось на 45%.

Вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере, традиционно лидируют в этой тематике. Проблемы водоснабжения, теплоснабжения, содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, обеспечения населения топливом, по прежнему, волновали жителей округа в 2023 году. 22 вопроса поддержаны, меры приняты по 59 вопросам, на 28 вопросов даны разъяснения, 2 вопроса находятся на рассмотрении, 2 вопроса не поддержаны, 2 вопроса направлены по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

К тематике «Жилище» относятся и вопросы 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). 2 вопроса поддержаны, на 31 вопрос даны разъяснения, по 8 вопросам меры приняты, 1 вопрос находится на рассмотрении, 3 вопроса направлены по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

Тематика «Хозяйственная деятельность»

На втором месте. По данной тематике в администрацию округа поступило 155 вопросов, что на 3% меньше уровня аналогичного периода 2022 года (160). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебоев в водоснабжении, уличное освещение поселений, дорожного хозяйства, сохранности и ремонта дорог. Результативность: 41 вопрос поддержан, в отношении 56 вопросов приняты меры, на 51 даны разъяснения, 3 вопроса не поддержаны, 4 вопроса направлены на рассмотрение в другие органы и организации.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Третье место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2023 году таких вопросов 31, что на 7% больше уровня 2022 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 16 вопросам приняты меры, на 12 вопросов даны разъяснения, 3 вопроса поддержаны.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

На четвертом месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. От граждан поступило 23 вопроса, что на 17,9% меньше уровня 2022 года (28). Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании социальной и материальной помощи.

Вопросы оказания материальной помощи рассматриваются комиссионно. Заседания комиссии по оказанию материальной помощи проходят 2 раза в месяц. На 11 вопросов даны разъяснения, 7 заявителям оказана помощь.

Тематика «Образование. Наука. Культура»

На пятом месте вопросы ремонта и оснащения учреждений культуры, жалобы на конфликтные ситуации в образовательных учреждениях, проблемы с доставкой обучающихся в учебные учреждения. Количество таких вопросов увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года в три раза (12 против 4). 4 вопроса поддержано, по 5 приняты меры, на 2 вопроса даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан.

В III квартале 2023 года повышенный интерес для заявителей, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы:

- реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей;
- ремонт, содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения;
- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления качестве нуждающихся в жилых помещениях;
- водоснабжение поселений;
- полномочия гос.органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений.

В компетенцию администрации Беловского муниципального округа входят вопросы:

- водоснабжение поселений;

- содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения;
- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

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 первого заместителя главы округа (по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности);

2. увеличены объемы финансирования на ремонт и модернизацию коммунального комплекса Беловского муниципального округа в 2023 году;

3. с целью снижения количества обращений разработаны и утверждены планы мероприятий (дорожные карты) на 2023 годы по проблемам: «Качество питьевого водоснабжения», «Ремонт автомобильных дорог Беловского муниципального округа»;

4. для снижения напряженности в вопросе улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договорам социального найма гражданам, состоящим на учете в администрации Беловского муниципального округа в качестве нуждающихся в жилых помещениях в перспективе малоэтажной многоквартирной жилой застройки на территории Беловского муниципального округа сформирован земельный участок п. Снежинский, ул. Советская № 196. В настоящее время аукцион на предоставление земельного участка под строительство многоквартирного дома проведен, ведутся работы по проектированию 48-ми квартирного дома.

Также для строительства многоквартирных домов на территории Беловского муниципального округа сформированы земельные участки в с. Старопестерево, с. Мохово, д. Ивановка и с. Вишневка;

5. в рамках социально-экономического сотрудничества угольными предприятиями округа было выделено 30,0 млн. рублей на переселение жителей из ветхого жилья на территории с. Старопестерево;

6. с целью повышения качества работы с обращениями граждан и персональной ответственности должностных лиц и муниципальных служащих в Беловском муниципальном округе принято распоряжение № 750 от 24.05.2023 «О повышении качества работы с обращениями граждан в Беловском муниципальном округе»;

7. на официальных страницах администрации округа в социальных сетях регулярно размещаются посты с информацией о проводимой работе в сфере ЖКХ и благоустройства, публикуются материалы в газете «Сельские зори».

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 администрации Беловского муниципального округа принято распоряжение от 24.05.2023 № 750 «О повышении качества работы с обращениями граждан в Беловском муниципальном округе».

С целью приведения в соответствие с положениями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Беловского муниципального округа от 08.12.2023 № 542 утверждено Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа.

В феврале 2023 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 17.02.2023 № 81 «О работе с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа».

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.

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 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.

Главой округа в текущем году кроме традиционных личных приемов граждан и выездных дней администрации использовались и другие формы взаимодействия с населением. Ежеквартально проводились, в соответствии с утвержденным графиком, личные встречи главы с семьями участников СВО, прямые линии и выездные встречи. В 2023 году проведено 12 встреч с населением в 8 территориальных управлениях, 45 встреч главы с семьями участников СВО, 10 встреч с трудовыми коллективами, ветеранами, молодежью. Все вопросы, поступившие на встречах с населением отрабатывались в соответствии с законодательством и на них давались ответы.

В 2023 году главой Беловского муниципального округа всего проведено 69 приемов граждан:

- 42 очно в рабочем кабинете,
- 27 очно с выездом на место.

В ходе приемов поступило 184 вопроса. Количество вопросов, поступивших в 2023 году на личных приемах, увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2022 года на 14%.

Наиболее острые вопросы в 2023 году были вынесены на рабочие и межведомственные совещания (погашение задолженности по заработной плате на разрезе «Инской», работа отделений почтовой связи в округе). Главой округа проводились выездные штабы (строительство пристройки к архиву, ремонт столовой Моховской школы и т.д.)

Объявления и анонсы о проведении личных приемов, встреч с населением, а также информация о прошедших встречах и поступивших на них обращениях, размещается на страницах газеты «Сельские зори» и в официальных аккаунтах администрации и главы округа в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Телеграм».

В 2023 году проведено 4 прямых эфира, посвященных актуальным проблемам, на которых глава округа, в том числе, отвечал на поступившие вопросы.

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 в работе с обращениями граждан. Информация, размещенная на сайте, обновляется регулярно в соответствии с требованиями постановления АБМО от 22.05.2023 № 285 «Об утверждении порядка размещения информации и перечня информации о деятельности органов местного самоуправления Беловского муниципального округа, размещаемой на официальном сайте администрации Беловского муниципального округа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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 2023 году на Интернет-приемную администрации округа поступило 60 вопросов.

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 газете «Сельские зори». За 12 месяцев 2023 года поступил 81 звонок. 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 первого заместителя главы округа.

К работе с обращениями граждан активно привлекаются печатные и электронные средства массовой информации. На страницах газеты «Сельские зори», постоянно публикуются материалы с разъяснениями, консультациями по правовым

вопросами, вопросам, касающимся жизнеобеспечения населенных пунктов района, графики «Прямых телефонных линий», номера диспетчерской округа и аварийной службы ЖКХ, аналитическая информация по обращениям граждан, объявления о проведении личных приемов должностными лицами администрации округа и области, подробная информация о вопросах, поступающих от граждан на личных приемах. Ежемесячно в рубрике «Вопрос-ответ» публикуются наиболее острые вопросы граждан и ответы должностных лиц. В 2023 году опубликовано 29 вопросов и ответов на них.

Для взаимодействия с населением активно используются социальные сети. В социальных сетях: «ВКонтакте», «Одноклассники», «Телеграм» созданы официальные аккаунты главы 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 2023 года через социальные сети поступило 332 сообщения и комментария от жителей округа. 12 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 округа в присутствии заместителей и исполнителей, работающих по данным обращениям.

Проанализировав полученные данные можно сделать вывод о возможных причинах увеличения количества обращений, поступивших в 2023 году по сравнению с 2022 годом:

1. высокий процент износа коммунальных сетей;
2. трудности в привлечении водителей на школьные автобусные маршруты (низкая заработная плата), что повлекло за собой увеличение количества обращений по тематике «Образование. Наука. Культура»;
3. ликвидация последствий ураганного ветра 19.11.2023 года, вследствие чего происходило отключение электроэнергии, а также разрушение кровли муниципальных учреждений культуры и образования и жилых домов жителей;
4. увеличение количества обращений, поступивших на личные приемы главы округа, произошло в результате увеличения количества приемов (69 приемов в 2023 году, 33 в 2022 году), а также расширения категорий населения, участвующих в них.

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.