

За 6 месяцев 2024 года в администрацию округа поступило 237 обращений (293 вопроса), что на 5,6% меньше в сравнении с показателями аналогичного периода прошлого года (251 обращение).

В общем объеме обращений содержалось 57% заявлений, 33% жалоб, 0% предложений, 10% запросов информации.

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

- 46 вопросов в письменной форме,
- 61 вопрос по телефону,
- 70 вопросов в форме электронного документа,
- 116 вопросов на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец I полугодия 2024 года из 293 вопросов: 32 вопроса поддержаны, по 110 приняты меры, на 101 вопрос даны разъяснения, 4 вопроса не поддержаны, 39 вопросов находятся на рассмотрении, 7 вопросов направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

От граждан и из других органов, учреждений, организаций в администрацию округа за 6 месяцев 2024 года поступило 180 обращений, содержащих 229 вопросов, что на 7,2% меньше уровня аналогичного периода 2023 года (194 обращения, содержащее 232 вопроса).

За I полугодие 2024 года из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 57 обращений, содержащих 64 вопроса, что соответствует уровню 2023 года (57 обращений, 64 вопроса).

В течение указанного периода 2024 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. Из общего количества на 11,5% уменьшилось количество вопросов, поступивших на личных приемах главы округа и его заместителей, в том числе на приемах, проводимых главой округа в отдаленных территориях. Вместе с тем количество обращений поступивших в письменной форме и по Телефону доверия главы осталось на прежнем уровне. На 27,3% увеличилось количество обращений, поступивших в форме электронного документа.

По сравнению с 2023 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Жилище», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Образование. Наука. Культура», «Безопасность и охрана правопорядка», «Оборона». Увеличилось количество вопросов по тематикам: «Основы государственного управления», «Хозяйственная деятельность», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Труд и занятость населения». На уровне прошлого года осталось количество вопросов по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». В 2024 году в сравнении

с 2023 годом появились вопросы в рамках тематик: «Конституционный строй», «Гражданское право».

Традиционно, большую часть, а это 76,3 % от общего количества вопросов составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность».

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

Тематика «Хозяйственная деятельность»

Данная тематика стоит на первом месте по количеству обращений из общего их количества. По данной тематике в администрацию округа поступило 92 вопроса, что на 7% больше уровня аналогичного периода 2023 года (89). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебоев в водоснабжении, уличного освещения, дорожного хозяйства, сохранности и ремонта дорог. Результативность: 17 вопросов поддержаны, в отношении 36 вопросов приняты меры, на 19 даны разъяснения, 17 вопросов находятся на рассмотрении, 3 вопроса переадресованы в другие органы и организации для принятия мер.

Тематика «Жилище»

На втором месте. По данной тематике в администрацию Беловского муниципального округа от граждан поступило 84 вопроса. По сравнению с 1 полугодием 2023 года количество вопросов по этой тематике уменьшилось на 4, 5%.

Уменьшилось количество вопросов, относящихся к жилищно-коммунальной сфере. Проблемы водоснабжения, теплоснабжения, содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, обеспечения населения топливом по-прежнему, волновали жителей округа в 1 полугодии 2024 года. 6 вопросов поддержаны, меры приняты по 24 вопросам, на 15 вопросов даны разъяснения, 16 вопросов находятся на рассмотрении, 1 вопрос направлен по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

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 11 таких вопросов даны разъяснения, по 6 вопросам меры приняты, 2 вопроса находятся на рассмотрении, 1 вопрос направлен по компетенции в другие органы и организации для принятия мер, 1 вопрос не поддержан.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Третье место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2024 году таких вопросов 16, что на 23% больше уровня 2023 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 тематики занимают вопросы, связанные с использованием и охраной земель. Результаты: по 7 вопросам приняты меры, на 8 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос находится на рассмотрении.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

На четвертом месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. От граждан поступило 8 вопросов. Это на 20 % меньше уровня 1 полугодия 2023 года. 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 2 вопроса даны разъяснения, 3 заявителям оказана помощь, 2 вопроса не поддержано.

Тематика «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»

Вопросы ремонта и оснащения медицинских учреждений, предоставления медицинских услуг на пятом месте. Количество таких вопросов на уровне аналогичного периода прошлого года. 1 вопрос поддержан, по 2 приняты меры, на 4 вопроса даны разъяснения.

В I квартале 2024 года повышенный интерес для заявителей, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы: выплата пособий и компенсаций на детей, ремонт, содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, уборка снега, содержание общего имущества в МКД. В компетенцию администрации Беловского муниципального округа входят вопросы: ремонт, содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, уборка снега, содержание общего имущества в МКД.

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 2024 году;

3. С целью снижения количества обращений разработаны и утверждены планы мероприятий (дорожные карты) на 2024 год по проблемам: «Качество питьевого водоснабжения», «Ремонт автомобильных дорог Беловского муниципального округа», «Уличное освещение» «О предоставлении услуги по вывозу твердых коммунальных отходов на территории Беловского муниципального округа»;

4. 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».

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».

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 2024 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 16.02.2024 № 74 «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.

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. Ежемесячно проводились, в соответствии с утвержденным графиком личные встречи главы с семьями участников СВО как в здании администрации округа, так и на выезде. Ежеквартально проводятся прямые линии в социальных сетях по актуальным вопросам.

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

В 1 полугодии 2024 года главой Беловского муниципального округа проведено 34 приема граждан:

- 19 очно в рабочем кабинете,
- 15 очно с выездом на место.

В ходе приемов поступило 115 вопросов. Количество вопросов, поступивших в 1 полугодии 2024 года на личных приемах, уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

Наиболее острые вопросы в 2024 году были вынесены на рабочие и межведомственные совещания с привлечением жителей и всех заинтересованных лиц: нехватка воды в с. Старопестерево в июне 2024 года (ходе выездного совещания были выработаны пути решения проблемы); оценка состояния

автомобильных дорог общего пользования на территории округа (результаты переданы в ГКУ «Дирекция автомобильных дорог Кузбасса» для устранения выявленных нарушений) и т.д.

Главой округа проводятся выездные штабы (на строительной площадке жилого дома в п. Снежинский, приемка работ по реконструкции здания архива, восстановление дороги и ликвидации подтопления моста в д. Новохудяково в ходе паводка и т.д.)

С 2022 года введена практика проведения прямых эфиров главы округа в социальной сети «ВКонтакте», в 1 полугодии 2024 года проведено 2 прямых эфира, посвященных актуальным вопросам («Меры социальной поддержки, предоставляемые в управлении социальной защиты населения», «Организация летнего отдыха детей»).

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 2024 году через Интернет-приемную поступил 34 вопроса.

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 6 месяцев 2024 года поступило 35 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 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 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, подробная информация о вопросах, поступающих от граждан на приемах главы. Ежемесячно в рубрике «Вопрос-ответ» публикуются наиболее острые вопросы граждан и ответы должностных лиц. В 1 полугодии 2024 года освещено 16 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 2024 года через социальные сети поступило 155 сообщений и комментариев от жителей округа. 13 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.