

За 12 месяцев 2024 года в администрацию округа всего поступило 473 обращения (549 вопросов). Анализ показал сокращение количества поступивших обращений в целом, по сравнению с 2023 годом на 10%. (527 обращений-594 вопроса).

Незначительно, по сравнению с 2023 годом, сократилось количество обращений от граждан и из других органов, учреждений, организаций поступивших в администрацию округа (363 обращения, содержащих 423 вопроса в 2024 году, 369 обращений, содержащих 428 вопросов в 2023 году).

За 2024 год из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 110 обращений, содержащих 126 вопросов, что меньше аналогичного периода 2023 года на 30,4% (158 обращений, 166 вопросов).

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

За указанный период поступило:

- 97 вопросов в письменной форме,
- 116 вопросов по телефону,
- 143 вопроса в форме электронного документа,
- 193 вопроса на личных приемах.

В 2024 году сократилось по сравнению с 2023 годом количество обращений, поступивших в администрацию округа по Телефону обращений и в письменной форме, увеличилось количество обращений, поступивших на личных приемах и в форме электронного документа. Это связано, прежде всего, с увеличением количества выездных встреч с населением и большим охватом различных слоев населения (ветераны, молодежь, работники бюджетной сферы, предприниматели, фермеры и т.д.), а также с доступностью Интернета и информированностью жителей о возможности подачи обращения не выходя из дома.

В Администрацию Правительства Кузбасса в 2024 году чаще, чем в 2023 году жители округа обращались по Телефону обращений граждан. Это связано с увеличением количества прямых линий, проводимых Губернатором Кузбасса. Количество обращений по другим каналам связи, поступившим в Администрацию области и направленным в работу в администрацию округа, сократилось.

По результатам рассмотрения, на конец 2024 года:

- 84 вопроса поддержаны,
- по 219 вопросам приняты меры,
- на 211 вопросов даны разъяснения,
- 9 вопросов не поддержаны,
- 3 вопроса находятся на рассмотрении,
- 23 вопроса направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

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

По сравнению с 2023 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Здравоохранение», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Безопасность и охрана правопорядка», «Оборона», «Вопросы ЖКХ», «Семья».

Увеличилось количество вопросов по тематикам: «Жилище», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Гражданское право», «Основы государственного управления».

На уровне прошлого года осталось количество вопросов по темам: «Образование», «Конституционный строй», «Труд и занятость населения» «Хозяйственная деятельность».

Большая часть (75,4%) вопросов, поступивших в 2024 году в администрацию округа от жителей и организаций, относится к тематикам «Жилище» (жилье и ЖКХ), «Хозяйственная деятельность». Не смотря на сокращение общего количества обращений, этот показатель остается высоким.

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

Тематика «Жилище»

Данная тематика включает в себя две темы: «Жилищные вопросы» и «Вопросы ЖКХ» и занимает ведущее место по количеству обращений. По данной тематике в администрацию Беловского муниципального округа от граждан поступило 164 вопроса. По сравнению с 2023 годом количество вопросов по этой тематике незначительно увеличилось.

Вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере, традиционно лидируют в этой тематике. Проблемы водоснабжения, теплоснабжения, содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, обеспечения населения топливом волновали жителей округа в 2024 году. Однако количество вопросов сократилось по сравнению с 2023 годом на 2,6%. По результатам обращения: 18 вопросов поддержаны, меры приняты по 60 вопросам, на 32 вопроса даны разъяснения, 2 вопроса направлены по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

Количество обращений по вопросам 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) увеличилось на 15,6% по сравнению с 2023 годом. По результатам обращения: 5 вопросов поддержаны, на 28 вопросов даны разъяснения, по 14 вопросам приняты меры, 1 вопрос признан необоснованным, 4 вопроса направлены по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

Тематика «Хозяйственная деятельность»

Данная тематика на втором месте. По ней в администрацию округа поступило 155 вопросов, что соответствует уровню 2023 года. Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебои в водоснабжении,

устройство уличного освещения, качество холодного водоснабжения, содержание дорожного хозяйства, сохранность и ремонт дорог. Результативность: 37 вопросов поддержаны, в отношении 60 вопросов приняты меры, на 51 даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан, 5 вопросов направлены по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»

На третьем месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. На 34,8% увеличилось количество таких вопросов по сравнению с 2023 годом и составило 31 вопрос (в 2023 году-23 вопроса). Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании социальной и материальной помощи, социальных услуг. В результате 15 обращений поддержаны и по ним приняты меры, на 8 вопросов даны разъяснения, 3 вопроса признаны необоснованными, 5 вопросов направлены по компетенции в другие учреждения для принятия мер.

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»

Четвертое место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2024 году сократилось количество вопросов в этой тематике на 30% (21 вопрос против 31 в 2023 году). Экологические вопросы, а также вопросы, связанные с использованием и охраной земель актуальны для жителей округа. Результаты: по 9 вопросам приняты меры, на 12 вопросов даны разъяснения.

Тематика «Образование. Наука. Культура»

На пятом месте вопросы ремонта и оснащения учреждений культуры и образования, проблемы с доставкой обучающихся в учебные учреждения. Количество таких вопросов осталось на уровне прошлого года (13 вопросов). В результате: 5 вопросов поддержаны и по ним приняты меры, на 5 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан, 2 вопроса направлены по компетенции для принятия мер.

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.

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. 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 специалистами этих подразделений. Отдельные обращения рассматриваются комиссионно (оказание материальной помощи, признание жилых помещений непригодными для проживания и т.д.), с выездом на место (аварийные ситуации на водопроводе, содержание дорог, благоустройство).

Жители округа имеют возможность лично обратиться к главе округа, либо к его заместителям. Утвержден график приема граждан, который размещен на официальном сайте администрации 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, так и в населенных пунктах округа. В 2024 году проведено 8 встреч с населением (выезд во все населенные пункты округа), 28 тематических приемов и встреч главы с семьями участников СВО, 12 встреч с трудовыми коллективами, ветеранами, молодежью, главами КФХ, предпринимателями. Все вопросы, поступившие на встречах с населением отрабатывались в соответствии с законодательством и на них давались ответы.

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», а также на информационных стендах в зданиях территориальных управлений.

В 2024 году главой Беловского муниципального округа всего проведено 67 приемов граждан:

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

В ходе приемов поступило 193 вопроса.

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 разработаны меры, которые позволили снять данную проблему); оценка состояния автомобильных дорог общего пользования на территории округа (результаты переданы в ГКУ «Дирекция автомобильных дорог Кузбасса» для устранения выявленных нарушений), погашение задолженности по заработной плате на разрезе «Инской» (разработаны меры оказания возможной помощи работникам предприятия), работа почтовых отделений в населенных пунктах округа (намечены мероприятия по улучшению обслуживания населения и т.д.).

Главой округа проводились 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, ремонт кровли сельских домов культуры в д. Новороссийка, с. Поморцево, строительство амбулатории в п. Новый Каракан и т.д.)

В 2024 году проведено 4 прямых эфира в социальных сетях по актуальным вопросам: «Об организации зимнего досуга населения, праздничного оформления сельских поселений, мероприятия по обеспечению безопасности в период новогодних каникул на территории Беловского муниципального округа», «О готовности образовательных учреждений к новому учебному году», «Меры социальной поддержки, предоставляемые управлением 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 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 или прислать обращение на электронный адрес администрации округа. Ответы на такие обращения направляются заявителям на адрес электронной почты. С целью получения дополнительной информации, с заявителем может вестись электронная переписка. В 2024 году на Интернет-приемную администрации округа поступило 74 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 12 месяцев 2024 года поступил 65 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, 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 2024 году опубликовано 26 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 2024 год через социальные сети поступило 376 сообщений и комментариев от жителей округа. 36 сообщений поступило через Платформу обратной связи (ПОС), в «Кузбасс-онлайн» поступил 241 вопрос.

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.

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.