С П Р А В К А

о работе с обращениями граждан, поступившими в I полугодии 2019года в администрацию Новокузнецкого муниципального района

В администрацию Новокузнецкого муниципального района в первом полугодии 2018 года поступило 423 обращения граждан, что на 181 обращение меньше, чем в 1ом полугодии 2018 года (604) .

423 обращений граждан содержат 1403 вопроса, что на 667 вопрос меньше, чем в 1 полугодии 2018 (736), из них:

в письменной форме принято 497 (1-е полугодие 2018 – 267),

по информационной сети общего пользования – 69 (2018 – 112);

на телефон обращений – 530 (2018 – 227);

на личных приемах граждан – 397 (2018 – 130).

Количество обращений, поступивших в **Управление Президента Российской Федерации,** в первом полугодии текущего года увеличилось на   
2,9%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 2019 год | 2018 год | (>,<) | % |
| 36 | 34 | +2 | 5,5 % |

При этом во втором квартале 2019 года отмечается рост на 2 обращения на 11,7 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| I кв. 2019 | II кв. 2019 | (>,<) | % |
| 17 | 19 | +2 | 11,7 % |

Количество граждан, обратившихся со своими проблемами в **Администрацию Кемеровской области,** составило 147 обращений, что на 26,4% больше, чем в первом полугодии 2018 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 | (>,<) | % |
| Обращения | 148 | 147 | 39 обр. | 26,4 |
| Вопросы | 179 | 191 | 12 вопр. | 6,7 |

В **администрацию Новокузнецкого муниципального района** от граждан на рассмотрение в первом полугодии 2019 года поступило 249 обращений, содержащих 1403вопроса, 36.6 % и 24 % соответственно больше, чем в первом полугодии 2018 года (обращения – 437, вопросы – 557).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 | (>,<) | <% |
| Обращения | 437 | 249 | 160 | 36,6 |
| Вопросы | 557 | 1403 | 134 | 24 |

Количество обращений, поступивших в 2019 году в другие МО и перенаправленные в администрацию Новокузнецкого муниципального района для рассмотрения по принадлежности, 27 (2018 – 19).

По территориальности письменные обращения делятся следующим образом:

1. обращения от жителей г. Новокузнецка – 83(17%)

(2018 год -88 (14,6 % от общего числа обращений),

из них:

* Граждане, имеющие прописку г. Новокузнецка, но имеющие дома в границах населенных пунктов – 67 (2018-65);
* Граждане – члены СНТ – 16 (2018-23);

1. обращения, поступившие от граждан из других городов – 13 (2018 -13);

3. обращения, поступившие от жителей:

- Красулинского сельского поселения– 43 (в 2018 - 53);

- Центрального сельского поселения – 33 (в 2018 - 42);

- Сосновского сельского поселения – 39 (в 2018 - 42);

- Загорского сельского поселения – 24 (в 2018 - 38);

- Терсинского сельского поселения – 16 (в 2018 - 18);

- Кузедеевского сельского поселения – 10 (в 2018 - 15);

1. Обращения, поступившие от жителей района на личных приемах главы района:

- Сосновского сельского поселения – 5 (в 2018-14)

- Красулинского сельского поселения – 10 (в 2018- 12)

- Центрального сельского поселения – 5 (в 2018-10)

- Загорского сельского поселения – 5 (в 2018-7)

- Терсинского сельского поселения – 0 (в 2018- 4)

- Кузедеевского сельского поселения – 3 (в 2018-1)

Из таблицы следует, что почти 17 % от общего количества обращений поступают от граждан, не являющихся жителями Новокузнецкого муниципального района.

Наибольшее количество как письменных обращений, так и обращений на личном приеме главы района поступило от жителей Красулинского сельского поселения.

Следует отметить, что за I полугодие 2019 года в администрацию Красулинского сельского поселения так же поступило на 5% больше, чем в аналогичном периоде прошлого полугодия.

Продолжает сохраняться тенденция направления гражданами обращений во все инстанции разных уровней одновременно:

Житель Красулинского сельского поселения направила 6 повторных обращений на имя Президента Российской Федерации. Не смотря на то, что заявителю давался подробный ответ разъяснительного характера, Людмила Михайловна продолжала писать. Жительницу Красулинского сельского поселения волнует проблема строительства моста через реку Ускат, которая ежегодно подтапливается в весеннее время и транспортная связь с селом Анисимово прерывается на время паводка. В 2019 г. мост затапливался два раза: с 16.03.2019 г. по 19.03.2019 г. и с 22.03.2019 г. по настоящее время. Возможным выходом из сложившейся ситуации является строительство нового моста.

В период паводка со школьниками с. Анисимово проводится дистанционное обучение, классные руководители по телефону контролируют процесс обучения. Каждый год накануне паводка в с. Анисимово завозятся все необходимые продукты питания, медикаменты.

В настоящее время проводится открытый конкурс в электронной форме на выполнение работ по проведению инженерных изысканий, разработке проектной и рабочей документации на строительство моста через р. Ускат. После получения проектных решений и определении точной стоимости моста будет решаться вопрос по поиску источников финансирования данных работ.

Обеспокоены жителей Центрального сельского поселения п. Черемза проблемой открытия углепогрузочной станции. Ими направлено 10 обращений в разные инстанции, которые были перенаправлены в администрацию Новокузнецкого района для решения по существу вопроса

Количество повторных обращений в 1 полугодии 2019 года уменьшилось – 37 (в 2018 году соответственно – 61).

Количество коллективных обращений в 1 полугодии 2019 года увеличилось– 40 (в 2018 году соответственно – 33).

Проведенный анализ обращений, поступивших в орган, показал, что тематика вопросов кардинально не изменилась:

***Хозяйственная деятельность (2019-344, 2018 – 179, 2017 год – 228, 2016 год – 300):***

По-прежнему одной из главных проблем для граждан района являются вопросы хозяйственной деятельности.

На 29,6 % уменьшилось количество обращений по вопросам хозяйственной деятельности (в 1 полугод 2018 г. – 179).

В весенне-летний период, в большинстве случаев, поступают жалобы жителей города Новокузнецка (на территории района расположено 388 садовых общества) на аварийное состояние дорог в районе.

В марте 2019 г. продолжались работы по зимнему содержанию автомобильных дорог на территории Новокузнецкого муниципального района: очищено 1 829 км автодорог, израсходовано 535 тн песко-соляной смеси. Очистка улично-дорожной сети от снега производится в первую очередь на центральных автодорогах населенных пунктов, где проходят маршруты общественного транспорта и школьных автобусов, после этого снегоуборочная техника направляется на остальные улицы.

После постановки автомобильной дороги от границы Мысковского городского округа до п. Черемза (ориентировочной протяженностью 465 м) на баланс администрации Новокузнецкого муниципального района будет разработан и утвержден проект организации дорожного движения и выполнены мероприятия по доведению автомобильной дороги до требований, предъявляемых к автомобильным дорогам с регулярным автобусным сообщением, в том числе и к школьным маршрутам (расширение проезжей части до 6 м, обустройство остановочного пункта в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52766-2007, установка ограждения на мостовом сооружении через реку Черемза).

Выполнить вышеуказанные мероприятия ранее не представляется возможным, так как потребует финансирования, что будет являться нецелевым расходованием бюджетных средств. Таким образом, по выполнению всех вышеперечисленных требований администрацией Новокузнецкого муниципального района будет рассматриваться вопрос об открытии регулярного пассажирского маршрута.

15.03.2019 г. были выполнены работы по грейдированию дорожного полотна участка автомобильной дороги от границы Мысковского городского округа до п. Черемза. После установления благоприятных погодных условий за счет спонсорской помощи будет выполнены работы по отсыпке горельником и грейдированию вышеуказанной дороги.

За летний период 2019 г. по состоянию на 02.07.2019 г. выполнены следующие работы по ремонту и содержанию автомобильных дорог НМР:

Центральное сельское поселение:

классический ямочный ремонт: 314 м2, отсыпано и отгрейдировано: 3,386 км/ 9 ул. нанесена разметка осевая, краевая: 7,22 км, нанесена разметка пешеходный переход: 152 м2;

Загорское сельское поселение:

отсыпано и отгрейдировано: 10,720 км/ 19 ул., нанесена разметка осевая, краевая: 10,519 км, нанесена разметка пешеходный переход: 264 м2;

Красулинское сельское поселение:

укладка нового асфальта: 880 м2, классический ямочный ремонт: 90 м2, отсыпано и отгрейдировано: 1,9 км/ 7 ул., нанесена разметка осевая, краевая: 3,834 км, нанесена разметка пешеходный переход: 390 м2;

Кузедеевское сельское поселение:

отсыпано и отгрейдировано: 1,050 км/ 8 ул., нанесена разметка осевая, краевая: 7,862 км, нанесена разметка пешеходный переход: 41,6 м2;

Сосновское сельское поселение:

отсыпано и отгрейдировано: 2,900 км/ 6 ул., нанесена разметка осевая, краевая: 12,527 км, нанесена разметка пешеходный переход: 101,48 м2;

Терсинское сельское поселение:

классический ямочный ремонт: 1 000 м2, отсыпано и отгрейдировано: 3,100 км/ 10 ул., нанесена разметка осевая, краевая: 0,019 км, нанесена разметка пешеходный переход: 338 м2.

***Социальное обеспечение и социальное страхование:***

Увеличилось количество обращений граждан по вопросам социального обеспечения (2019 – 194,2018- 159, 2017 – 30, 2016 – 25). Так же, как и в 2018г. граждане чаще всего обращаются за консультацией по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения и предоставления социальных льгот.

***Жилище, в том числе: жилищные вопросы, вопросы ЖКХ (2019-329, 2018 – 173, 2017 год – 204, 2016 год –269):***

**Вопросы ЖКХ (2019 –286, 2018 – 134, 2017 год – 204, 2016 год – 269):**

Вопросы, касающиеся работы служб ЖКХ, носят, в основном, сезонный и коллективный характер. Аварии в сетях водоснабжения происходят, так как сети водоснабжения района изношены и требуют ремонта. Насосы не успевают закачивать воду в систему водоснабжения, поэтому случаются перебои с подачей воды населению, что вызывает справедливое недовольство жителей и определяет количество обращений по данному направлению. Серьёзных проблем и перебоев в работе коммунального хозяйства за истекший период не было.

Завершены работы по монтажу бака-аккумулятора, запорной арматуры в п. Казанково. Проведена закупка полиэтиленовых труб для дальнейших работ по замене трубопроводов, проведению центрального водопровода на территории Новокузнецкого муниципального района.

***Жилищные вопросы (2019-228, 2018 – 39, 2017 год – 55, 2016 год – 59):***

За 1 полугодие в администрацию Новокузнецкого муниципального района поступило 228 вопросов граждан по жилищным проблемам, что на 5,8 раз обращений больше в сравнении с аналогичным отчетным периодом 2018 года. Чаще всего, поступившие вопросы, затрагивают темы: переселение из подвалов, бараков, ветхого и аварийного жилья, улучшение жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма, предоставлении информации об очередности на получение жилья.

В рамках подпрограммы «Устойчивое развитие сельских территорий» Государственной программы развития сельского хозяйства и регулирования рынков сельскохозяйственной продукции, сырья и продовольствия 2 семьи (участники программы 2018 года) приобрели жилье с использованием средств социальной выплаты, 4 семьи получили свидетельства о предоставлении социальной выплаты на строительство (приобретение) жилья в сельской местности.

В рамках реализации мероприятия по обеспечению жильем молодых семей ведомственной целевой программы «Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг» государственной программы Российской Федерации «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации» 3 молодые семьи получили свидетельства о праве на получение социальной выплаты на приобретение жилого помещения или создание объекта индивидуального жилищного строительства.

Во исполнение Федерального закона от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», Закона Кемеровской области от 27.12.2012 № 134-ОЗ «Об обеспечении жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» 4 лица, из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обеспечены жилыми помещениями специализированного жилищного фонда на территории МО «Новокузнецкий муниципальный район» за счет средств областного и федерального бюджетов.

В рамках реализации подпрограммы «Обеспечение мероприятий по переселению граждан из ветхого и аварийного жилищного фонда» муниципальной программы «Жилищная и социальная инфраструктура Новокузнецкого муниципального района» 2 семьи переселены из непригодного жилья.

Также граждане обращались по вопросам: ***природные ресурсы и охрана окружающей природной среды (2019-63, 2018 – 6, 2017-17),*** ***здравоохранение. Физическая культура и спорт (2019-22, 2018 – 4)*** и т.д. Значительно возросло количество обращений в связи с реализацией национального проекта «Здравоохранение» в Кемеровской области.

В первом полугодии 2019 поставлено на контроль 677 вопросов

Из всех поступивших вопросов, содержащихся в обращениях, представлен ответ разъяснительного характера – 1048 (84,5%), поддержано – 53 (4,3 %), меры приняты – 139 (11,2 %). На отчетный период на рассмотрении находятся 195 вопросов (12,2 %).

За отчетный период комиссионно рассмотрено 127 вопросов, с выездом на место -191, с участием автора - 15.

В администрации Новокузнецкого муниципального района (далее – администрация района) работа с обращениями граждан проводится строго в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также 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. Вся нормативно – правовая база актуализирована и приведена в соответствие с федеральным законодательством.

В отчетном периоде главой района рассмотрено 229 вопросов, заместителями главы – 21 вопрос, руководителями структурных подразделений - 38. По телефону принято 36 обращений. ЕДДС района принято около 1348 обращений. Также осуществляются телефонные консультации информационного, разъяснительного и юридического характера, работают «горячие линии» по вопросам противодействия коррупции и антикоррупционного просвещения, незаконной торговли алкогольной и спиртосодержащей продукцией и т.д.

Осуществляется систематический контроль за реализацией положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ). Все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения, находятся на личном контроле у главы района. Итоги работы с обращениями граждан, их анализ рассматриваются на коллегии администрации Новокузнецкого муниципального района, обсуждаются на «расширенных» и «малых» аппаратных совещаниях у главы района. Начальники структурных подразделений администрации района еженедельно рассматривают на оперативных совещаниях состояние исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан. Кроме того, организационным отделом осуществляется ежедневный предварительный контроль.

В целях открытости и гласности основные моменты социально-экономической деятельности администрации района освещаются в районной газете «Сельские вести» и на официальном сайте района. Эти же ресурсы используются и с целью оперативного доведения до жителей жизненно важных нормативно – правовых актов администрации района. Для удобства граждан на сайте района работает «Виртуальная приемная главы», где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой с дальнейшим получением ответа, как по почте, так и в форме электронного документа. Кроме того, в адрес интернет - приемной гражданин может отправлять информацию о неисполнении (недобросовестном исполнении) служебных обязанностей муниципальными служащими, превышении служебных полномочий, нарушении прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, фактов вымогательства со стороны должностных лиц, необоснованных запретах и ограничениях. Это очень удобный способ общения населения с властью. За отчетный период обратилось 64 человека. Согласно рекомендациям письма Администрации Кемеровской области № И18-53/2933 от 16.04.2018, официальные сайты в сети «Интернет» администрации Новокузнецкого муниципального района и администрации сельских поселений Новокузнецкого района, содержащих разделы для направления обращений в форме электронного документа, будут модернизированы. В данное время граждане могут разместить обращения в виртуальных приёмных глав сельских поселений без технической возможности прикрепления файла.

Особое внимание уделяется получению мнения заявителей о результатах рассмотрения их обращений. Проводится опрос заявителей методом почтовой рассылки анкет. Анкета направляется заявителю одновременно с ответом на его обращение. Заявитель, обратившийся с предложением, заявлением, жалобой через виртуальную приемную главы района, может оценить работу с обращениями граждан, не выходя из дома, методом заполнения электронной анкеты. Кроме того, проводится устный опрос заявителей, в том числе по телефону, о степени их удовлетворенности результатами рассмотрения обращения. Количество вопросов, по которым получено мнение автора о результатах их рассмотрения за 1 квартал 2019 года:

«удовлетворен» - 214;

«частично удовлетворен» - 144;

«не удовлетворен» - 64.

Ежемесячно на информационном ресурсе ССТУ.РФ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в электронной форме размещается информация о результатах рассмотрения обращений.

Администрация района считает работу с обращениями граждан одним из основных направлений своей деятельности, обеспечивает строгое соблюдение всеми должностными лицами федерального и областного законодательства, иных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, развивает гласность и доступность органов местного самоуправления для населения, выявляет причины, порождающие нарушения прав и свобод граждан.

С уважением,

глава Новокузнецкого муниципального района А.В. Шарнин

Исп.: Шилина И.И..

Тел.:(3843)32-08-37