СПРАВКА

о работе с обращениями граждан за 1 полугодие 2020 г., поступившими в администрацию Новокузнецкого муниципального района

Администрация Новокузнецкого муниципального района старается создать оптимальные условия для реализации гражданами конституционного права на обращение в органы местного самоуправления в разных формах.

Общее количество обращений и вопросов, поступивших в 1 полугодии 2020 г. в администрацию Новокузнецкого муниципального района (далее – администрация района) по сравнению с аналогичным периодом 2019 г. **увеличилось на 81%,** а количество обращений **в Администрацию Правительства Кузбасса и в Приемную Президента Российской Федерации уменьшилось на 41% и 67%** соответственно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| Количество обращений | 249 | 451 |
| Количество вопросов | 1403 | 572 |
| Обращения из АПК | 191 | 112 |
| Обращения в Приемную Президента | 36 | 12 |

Всего в 1 полугодии 2020 г. в администрацию района поступило 451 обращение граждан, содержащее 572 вопроса, из них поступило:

в письменной форме 185 вопросов,

в форме электронного документа – 129 вопросов;

на телефон обращений – 168 вопросов;

Количество повторных обращений в 1 полугодии 2020 г. уменьшилось – 22 (в 2019 г. соответственно – 37).

Количество коллективных обращений в 1 полугодии 2020 г. также уменьшилось– 18 (в 2019 г. соответственно – 40).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений (по способу) | 2019 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| В письменной форме | 497 | 185 |
| В форме электронного документа | 170 | 129 |
| По телефону | 530 | 168 |

Во исполнение распоряжения Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 26.03.2020 №28-рг «О внесении изменений в распоряжение Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 14.03.2020 №21-рг «О введении режима «Повышенная готовность» на территории Кемеровской области - Кузбасса и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (СОVID-19)» личный прием граждан в администрации Новокузнецкого муниципального района на период введения на территории Кемеровской области - Кузбасса режима «Повышенная готовность» проходит в режиме «прямой телефонной линии» согласно утвержденному графику.

В указанный период главой района проведено 12 личных приемов, из них в режиме «прямой телефонной линии» - 6, 2 приема в режиме видеоконференцсвязи, рассмотрено 40 обращений, 70 вопросов. 20 вопросов рассмотрено заместителями главы района и руководителями структурных подразделений. Все вопросы рассмотрены, заявителям даны ответы разъяснительного характера.

Жители сельских поселений, обратившихся на личный прием к главе района

|  |  |
| --- | --- |
| Красулинское сельское поселение | 9 |
| Сосновское сельское поселение | 8 |
| Терсинское сельское поселение | 8 |
| Центральное сельское поселение | 7 |
| Загорское сельское поселение | 7 |
| Кузедеевское сельское поселение | 6 |
| Новокузнецк | 9 |
| СНТ | 1 |

***ТЕМАТИКА ОБРАЩЕНИЙна личный прием главы района***

|  |  |
| --- | --- |
| Водоснабжение поселение (8) | Анисимово, Красулино, Митино (2 обращения), Апанас, Таловая, Березово Безруково |
| Хозяйственная деятельность в области земельных отношений (7) | Сосновка (2 обращения), Чистая Грива (2 обращения), Тайлеп, Загорское, Апанас. |
| Строительство моста и ремонт дорог (6) | Кузедеево (2 обращения), Анисимово, Юла, Севрный, Иганино-Чичербаево |
| Жилищные вопросы (5) | Красулино (3 обращения), Юрково, Кузедеево |
| Ремонт жилья (3) | Кузедеево (2 обращения),Чистогорский |
| Трудовые конфликты (3) | Славино (2 обращения), Кузедеево. |
| Теплоснабжение (3) | п.ст. Тальжино, п.Елань, с. Сосновка |
| Электроснабжение (3) | Юла, Успенка, Сосновка |
| Комплексное благоустройство (после ликвидации аварийных ситуаций) (2) | Чистая Грива, Митино |
| Оплата услуг ЖКХ (2) | Загорский, Березово |
| Экологический надзор (2) | Апанас, Безруково |

6 обращений перенаправлены в администрации сельских поселений для рассмотрения по компетенции. На все вопросы даны ответы разъяснительного характера и дальнейший алгоритм действий. По одному обращению результат рассмотрения «поддержано, меры приняты»: директор СОШ п. Елань пожаловалась на качество хлебобулочных изделий, поставляемых в столовую для детского питания. В результате проверки данные указанные директором школы в жалобе подтвердились: с начала действия муниципального контракта поставщиком хлебобулочных изделий недлительного хранения были нарушены обязательства по исполнению контракта в части сроков поставки хлеба в образовательные учреждения Новокузнецкого муниципального района. Была начата претензионная работа и поставщику выставлена претензия. Так же, управлением образования администрации района организован ежедневный контроль организации питания обучающихся, в том числе за поставкой хлеба.

Проведенный анализ обращений, поступивших в администрацию района в 1 полугодии 2020 г. показал, что тематика вопросов не изменилась по сравнению с 1 полугодием 2019 г., но значительно снизилось количество вопросов. В 1 полугодии 2020 г. наибольшее количество вопросов граждан Новокузнецкого района и г. Новокузнецка касалось:

***Вопросы ЖКХ - 178 вопросов (2019 г. –286 вопросов):***

Серьёзных проблем и перебоев в работе коммунального хозяйства за истекший период не было.

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Населен пункт/кол-во |
| водоснабжение | СидоровоКузедеевоЛысВосточныйКрасулиноАпанасНедорезовоРассвет-2Бенжереп 1-ыйСНТ «Прогресс»КостенковоИльинка-6ПушкиноКазанково (СТ «Увалы»)-3Северный-2СНТ «Металлист» (Карлык)СосновкаМирКуртуковоКр ОрловкаП.ст. Ерунаково |
| электроснабжение | РассветМутныйЖерново-3ДНТСН «Елань»Кузедеево-2СНТ «Таргайское»Ашмарино-2Усть-НарыкИльинкаМирБенжереп 2-ойУспенкаСары-Чумыш-28 СНТ КарлыкТайлеп |
| Оплата услуг ЖКХ | Атаманово-2Ильинка |
| Вывоз мусора | Увал,КрасулиноНедорезовоИльинкаКуртуково-2 |
| Ремонт жилья | БаевкаРассвет |
| Признание жилья аварийным | КругленькоеРассветП.ст. ТальжиноКузедеевоИльинка |
| Управляющ компании | ЗагорскийАтаманово |

***Хозяйственная деятельность - 144 вопроса , а в 1 полугодии 2019 г.-344вопроса:***

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

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Населен пункт/кол-во |
| Ремонт дорог | Увал, КуртуковоЗагадноеКарлыкБенжереп 1-ыйБенжереп 2-ойЮлаАтамановоБерезово-КостенковоУсть-НарыкИльинкаКазанковоИльинка-Шорохово |
| Очистка дорог от снега | КузедеевоМитиноКуртуковоГавриловка |
| Выделение з/у | Староабашево (Очубаев)Металлургов |
| Приватизация земельных участков | СНТ «Кыргай»ЕланьСосновкаП. Ерунаково |
| Переселение из подвалов, аварийн….. | О. ПлесоМутныйЛысКузедеевоЮрковоКуртуковоМеталлургов |
| Уличное освещение | ЛысБенжереп 2-ой |
| Домашний скот | Бенжереп 1-ый, |
| Уголь | СидоровоЕланьЛысИльинкаКуртуково |
| Мост (строительство, ремонт) | СтароабашевоАнисимово-2Безруково-4 |
| Водопонижение и берегоукрепление | КузедеевоСмирновкаСНТ Ускат |
| Дорожные знаки | Бунгур-2СНт»Домостроитель»Кульчаны |
| СНТ, ТСН | Металлург-2СНТ «Надежда» -коронавирусСНТ «Монолит»СНТ «Радужное» СосновкаОсман – СО «Прибрежное»-3СНТ «Сосновец» |
| Угольная промышленность | п. ЕрунаковоБерезово |
| Земельный надзор | с. СосновкаО передаче участка дороги в собственность района:- Новокузнецк- Костенково - Листвяги-Апанас  |

***Социальное обеспечение и социальное страхование – 122 вопроса (2019 г. – 194 вопроса):***

Так же, как и в 2019 г. граждане чаще всего обращаются за консультацией по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения и предоставления социальных льгот. В мае и июне 2020 г. поступало много обращений, касающихся вопросов предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации: семьям с детьми, рожденными в период с 01.04.2017 по 30.06.2020 года включительно, имеющим право на ежемесячную выплату в размере 5000 рублей за апрель, май и июнь 2020 года на каждого такого ребенка, а так же семьям с детьми в возрасте от 3 до 16 лет, имеющим право на единовременную выплату в размере 10 000 рублей за апрель—май 2020 года на каждого рожденного или усыновленного ребенка.

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Населен пункт/кол-во |
| Соц. материальная помощь | Степной-2ОсманКуртуковоБукиноМеталлурговРассветЕлань-3НиколаевкаЛысИльинка |
| Выплаты в связи с пандемией | Федоровка |

***Жилищные вопросы – 37 (2019 г. -228 вопросов):***

За 1 полугодие 2020 г. в администрацию района поступило всего 37 вопросов граждан по жилищным вопросам. 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.

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Населен пункт/кол-во |
| Предоставление жилья | Степной, Ильинка (Чикаков) -2КрасинскНовокузнецк-3Березово |
| Обмен и жилье в соц найм | Степной, |
| Улучшение жил условий | ОсманКуртуковоП.ст. Тальжино |

Тематика вопросов, поступивших в администрацию района в 1 полугодии 2020 г.:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика вопросов | 2019 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| Конституционный строй | 16 | 1 |
| Основы гос. управления | 43 | 10 |
| Жилищные вопросы | 329 | 37 |
| Вопросы ЖКХ | 286 | 178 |
| Соц. обеспечение | 194 | 122 |
| Хоз.деятельность | 344 | 144 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 63 | 29 |
| Образование. Наука. Культура | 26 | 17 |
| Здравоохранение. Физическая культура. Спорт | 22 | 11 |

|  |  |
| --- | --- |
| Проблема | Населен пункт/кол-во |
| Черемза | МыскиВортело (Кемерово)КлеповаПьянкова-2 (АПК и Роспотребнадзор)Ходырева (пр)Татарников (пр)+ Мин прир ресур и экологЕрасов (Мин прир ресур и эколог) |
| (дистанц. обучение) | ЗаречныйЧистогорский-2КостенковоП.ст. Тальжино |
| Сан-эпид надзор | ЧистогорскийСосновкаЧистая Грива (База Южная) |
| Информация и информатизация | МеталлурговТальжино |
| Транспорт | Новокузнецк-Костенково |
| Здравоохранение | Загоский |
| Экологич. надзор | Филякова (СНТ Пруды)-4Сосновка-3Тайлеп-2Усково |
| Образование  | КузедеевоЗагорскийБезруковоМеталлургов-2 (строит-во школы)МеталлурговСтепной |

В 1 полугодии 2020 г. поставлено на контроль рассмотрение 313 вопросов, из них 36 вопросов рассмотрены с выездом на место, 31 вопрос рассмотрен с участием автора, а 25 обращений рассмотрены комиссионно.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты рассмотрения обращений (вопросы) | 2019 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| Разъяснено | 1048 | 435 |
| Поддержано | 53 | 31  |
| Меры приняты | 139 | 29 |
| Не поддержано | 70 | 8 |
| Направлено по компетенции | 89 | 92 |
| На рассмотрении | 195 | 89 |

**Поддержано /меры приняты (пример)**

В администрации Новокузнецкого района, города Новокузнецка и Администрацию Правительства Кузбасса обратился житель района с жалобой на загрязнение проезжей части по ул. Заречная с. Сосновка. Специалистами администрации района был произведен выездной осмотр. Факты, указанные в жалобе, нашли свое подтверждение. В адрес руководителя предприятия ООО «Сосновское» направлено письмо с требованием произвести мероприятия по благоустройству территории. В течение 5 дней предприятие выполнило все предписания по благоустройству улицы Заречная с предоставлением фототаблицы.

Житель п. Елань обратился в Администрацию Правительства Кузбасса с просьбой об оказании помощи многодетной семье, пострадавшей в результате пожара. Выполнены конкретные меры: оказана материальная помощь, помощь вещами, обувью, продуктами питания и канцелярскими товарами. Кроме того, подготовлено и направлено ходатайство в Администрацию Правительства Кузбасса об оказании возможной помощи в строительстве за счет средств областного бюджета. Все меры социальной поддержки, предусмотренные действующим законодательством, семье погорельцев предоставлены.

Представитель общества защиты животных обратилась в прокуратуру Куйбышевского района г. Новокузнецка с жалобой на неисполнение обязательств по отлову и содержанию безнадзорных собак. Обращение было перенаправлено в администрацию Новокузнецкого муниципального района для рассмотрения по компетенции. Администрацией района совместно с прокуратурой Новокузнецкого района и Новокузнецкой районной станцией по борьбе болезнями с животными проведена комиссионная проверка в отношении ООО «Авега». Выявлены нарушения, направленно представление об устранении нарушений в течении 30 дней. Контроль осуществляет прокуратура.

По обращению, перенаправленному из Сибирского управления Ростехнадзора, о сносе незаконно установленных двух столбов электросети в
с. Ильинка так же было были приняты конкретные меры. Специалистом по земельному контролю МБУ «Центр по землеустройству и муниципальному имуществу в МО «Новокузнецкий муниципальном районе» был осуществлен выездной осмотр земельного участка. В результате было установлено, что опоры действительно незаконно установлены на земельном участке заявителя. Было выписано предписание о необходимости переноса опор.

**Не поддержано (пример)**

Не по всем обращениям результатом обращения является «разъяснено», «поддержано» и «меры приняты». Бывают обращения, в которых изложенные факты не находят своего подтверждения.

Так, жителю п. Усть-Нарык на обращение о недопустимом отсутствии электроэнергии было разъяснено: при возникновении аварийных ситуаций электроэнергия подавалась жителям с помощью бензинового генератора. Кроме того, в п. Усть-Нарык были проведены работы по монтажу новых опор линий электропередач. Так же, заявителю сообщили, что ежемесячно затраты на обеспечение электроснабжения трех населенных пунктов, не подключенных к единой энергосистеме (Усть-Нарык, Мутный, Ячменюха), составляет 19 млн. рублей. Т.о. заявление об отсутствии внимания к вопросам жизнеобеспечения жителей п. Усть-Нарык, не соответствуют действительности.

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 полугодие 2020 г.:

«удовлетворен» - 241;

«частично удовлетворен» - 159;

«не удовлетворен» - 71.

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

В связи с неблагополучной эпидемиологической обстановкой, вызванной распространением новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), а также тем, что администрация района продолжает развивать прямое общение с гражданами посредством социальных сетей, телефонной связи. Во 2 квартале 2020 г. значительно возросло количество обращений в социальные сети, по телефону и в форме электронного документа. За 1 полугодие 2020 г. в личные обращения главе района через социальные сети поступило 47 обращений. Из них 40 обращений в социальной сети «Инстаграм» и 7 обращений в «Вконтакте». Основные темы обращений: несвоевременный вывоз мусора, плохая расчистка дорог, частое отключение света, плохое качество воды, вопросы газификации района.

В аккаунты администрации в социальных сетях за отчетный период поступило 21 сообщение. Основные темы обращений те же: несвоевременный вывоз мусора, плохая расчистка дорог, частое отключение света, плохое качество воды. В системе «Инцидент-менеджмент» за первое полугодие поступило и было отработано 78 обращений. Всем заявителям даны ответы разъяснительного характера и приняты конкретные меры.

Информация по сельским поселениям

Количество обратившихся в администрации сельских поселений по сравнению с 2019 годом уменьшилось: 280 человек – 1 полугодие 2020 – 299 за аналогичный период 2019 года.

Но наибольше количество жителей обратилось в Центральное с/п(74 чел.), в Кузедеевское сельское поселение – 62 обращения и Красул сельское поселение – 50 обращений. Наименьшее количество жителей обратилось в Загорское сельское поселение – 33 обращения (в 1 полугодии 2019 года – 68 человек).

Кроме того, следует отметить, что не только в администрацию Кузедеевского сельского поселения обратилось в 2,5 раза больше человек по сравнению с аналогичным периодом 2019 года, но и в администрацию района и Администрацию Правительства Кузбасса обратилосьбольшее количество жителей. А в Сосновское сельское поселение обратилось примерно в 2 раза меньше жителей.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сельское поселение | 2020 г., 1 полугодие | 2019 г., 1 полугодие |
| Центральное сельское поселение | 74 | 55 |
| Кузедеевское сельское поселение | 62 | 25 |
| Красулинское сельское поселение | 50 | 41 |
| Терсинское сельское поселение | 38 | 66 |
| Загорское сельское поселение | 33 | 68 |
| Сосновское сельское поселение | 23 | 44 |
| ИТОГО | 280 | 299 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Сельское поселение | Количество обращений в аНмр и АПК 1 полугодие 2020 г. | Количество обращений в аНмр и АПК 1 полугодие 2019 г. |
| Центральное сельское поселение | 35 | 33 |
| Кузедеевское сельское поселение | 22 | 10 |
| Красулинское сельское поселение | 47 | 43 |
| Терсинское сельское поселение | 14 | 16 |
| Загорское сельское поселение | 21 | 24 |
| Сосновское сельское поселение | 29 | 39 |
| Жители г. Новокузнецка | 66 | 83 |
| Жители др. городов | 6 | 13 |