СПРАВКА

о работе с обращениями граждан за 1 полугодие 2021 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 2021 в администрацию Новокузнецкого муниципального района (далее – администрация района) по сравнению с аналогичным периодом 2020 г. **увеличилось.** Количество обращений **в Администрацию Правительства Кузбасса практически осталось таким же (разница в 3 обращения), а в Приемную Президента Российской Федерации поступило больше на 5 обращений: обращение (заявитель Шереметьев С.Н.) дважды было направлено из разных структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса и житель г. Новокузнецка обратился с одним и тем же обращением 4 раза)**.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2021 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| Количество обращений | 497 | 451 |
| Количество вопросов | 571 | 572 |
| Обращения из АПК | 109 | 112 |
| Обращения в Приемную Президента | 17 | 12 |

Всего в 1 полугодии 2021 г. в администрацию района поступило 497 обращений граждан, содержащих 571 вопрос, из них поступило:

в письменной форме 121 вопрос,

в форме электронного документа – 186 вопросов;

на телефон обращений – 25 вопросов;

на личном приеме - 329

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество обращений (по способу) | 2021 г., 1 полугодие | 2020 г., 1 полугодие |
| В письменной форме | 121 | 185 |
| В форме электронного документа | 186 | 129 |
| По телефону | 25 | 168 |
| На личном приеме | 239 | 90 |

Квалификация поступивших обращений по видам:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика обращений | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| Предложения | 44 | 39 |
| Заявления | 115 | 113 |
| Жалобы | 338 | 299 |
|  |  |  |

По результатам рассмотрения обращений ответы заявителям носят разъяснительный характер, и в целом не отличаются с результатами рассмотрений с 1 полугодием 2020 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты рассмотрения обращений (вопросы) | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| Разъяснено | 427 | 435 |
| Поддержано | 30 | 31 |
| Меры приняты | 28 | 29 |
| Не поддержано | 16 | 8 |
| Направлено для рассмотрения по компетенции | 93 | 92 |
| На рассмотрении (на 01.07.2021) | 90 | 89 |

По тематике вопросов обращения в целом касаются тех же вопросов, что и в 1 полугодии 2020 года. Значительно уменьшилось количество обращений по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование» и существенно возросло в разделе «Хозяйственная деятельность»

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Тематика вопросов | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| Конституционный строй | 0 | 1 |
| Основы гос. управления | 3 | 10 |
| Жилищные вопросы | 29 | 37 |
| Вопросы ЖКХ | 168 | 178 |
| Соц. обеспечение | 48 | 122 |
| Хоз.деятельность | 230 | 144 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды | 36 | 29 |
| Образование. Наука.Культура | 23 | 17 |
| Здравоохранение. Физическая культура. Спорт | 12 | 11 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| Поставлено на контроль | 349 | 213 |
| Рассмотрено с выездом на место | 42 | 36 |
| Рассмотрено с участием автора | 9 | 31 |
| Рассмотрено комиссионно | 27 | 25 |

За счет возобновления выездных приемов и частичного снятия коронавирусных ограничений значительно увеличилось количество вопросов, рассмотренных на личных приемах как главой, так и заместителями главы района, а так же руководителями структурных подразделений:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Количество вопросов, рассмотренных на личных приемах: | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| Главой района | 127 | 70 |
| Заместителями главы района | 68 | 14 |
| Руководителями структурных подразделений | 44 | 6 |

Большим интересом и популярностью среди жителей района пользуется прием главы района в прямом эфире на личном аккаунте «Инстаграм»   
А.В. Шарнина. Анонсы таких эфиров размещаются на официальном сайте администрации района и в социальных сетях. В 1 полугодии 2021 года проведено 4 эфира. В результате прямого эфира разъяснено и решено порядка 32 вопросов. В тройке лидеров по обращениям – вопросы жилищно-коммунального хозяйства, ремонт дорог и благоустройство сельских поселений. На вопросы, которые не удается ответить в рамках прямого эфира, обязательно даются ответы (размещаются на социальных страницах заявителей).

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 отчетный период:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результат удовлетворенности заявителей | 2021 год, 1 полугодие | 2020 год, 1 полугодие |
| «Удовлетворен» | 198 | 241 |
| «Частично удовлетворен» | 237 | 159 |
| «Не удовлетворен» | 88 | 71 |

Согласно таблице «ТОП-10 вопросов в Администрацию Правительства Кузбасса» за 1 квартал 2021 году наиболее повышенный интерес у заявителей вызвали следующие вопросы:

|  |  |
| --- | --- |
| ТОП вопросов в Администрацию Правительства Кузбасса за 1 квартал 2021 году представляющим наиболее повышенный интерес у заявителей Новокузнецкого муниципального района | Меры управляющего воздействия |
| 1. Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь малообеспеченным категориям | В течение 1 полугодия назначение всех мер социальной поддержки и пособий продлялось в автоматизированном режиме, без привлечения самих получателей, в связи с действием на территории Кемеровской области – Кузбасса особых мер по противодействию распространения коронавирусной инфекции (автоматизированный беззаявительный режим продления выплат действовал до 31.05.2021 года). |
| 1. Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров. 2. Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | Продолжались работы по зимнему содержанию автомобильных дорог на территории Новокузнецкого муниципального района: очищено 1 929 км автодорог, израсходовано 613 т 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.  1. Центральное сельское поселение:  - ведется ремонт водопропускного канала в с. Елань, ул. Школьная: 1 шт.;  - грейдирование автомобильных дорог с добавлением материала: 14,6 км/27 улицы.  2. Загорское сельское поселение:  - ямочный ремонт: 90 м2;  - грейдирование автомобильных дорог с добавлением материала: 1,4 км/7 улиц;  - грейдирование автомобильных дорог: 23,6 км/14 улиц.  3. Красулинское сельское поселение:  - грейдирование автомобильных дорог: 8,2км\29 улиц;  4. Кузедеевское сельское поселение:  - грейдирование автомобильных дорог с добавлением материала: 2.1 км/5 улицы;  - грейдирование автомобильных дорог: 20,0 км/23 улицы.  5. Сосновское сельское поселение:  - грейдирование автомобильных дорог с добавлением материала: 1,4 км/2 улицы;  - грейдирование автомобильных дорог: 67,1 км/24 улицы.  6. Терсинское сельское поселение:  - грейдирование автомобильных дорог с добавлением материала: 2,9 км/6 улиц.  7. Комитет ЖКХ:  - ямочный ремонт: 400 м2;  - грейдирование автомобильных дорог: 11,7 км/5 шт;  - установлено 27 дорожных знаков. |
| 1. Переселение из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | Результат реализации жилищных программ:   * 7 молодых семей получили свидетельства о праве на получение социальной выплаты на приобретение жилого помещения или создание объекта индивидуального жилищного строительства, из них 5 семей уже приобрели жилье; * 1 семья получила свидетельство о предоставлении социальной выплаты на строительство (приобретение) жилья в рамках реализации мероприятия по улучшению жилищных условий граждан, проживающих на сельских территориях; * 2 семьи получили беспроцентный займ на приобретение жилья в соответствии с Законом Кемеровской области от 16.05.2006 № 58-ОЗ «О предоставлении долгосрочных целевых жилищных займов, социальных выплат и развитии ипотечного жилищного кредитования»; * 1 лицо, из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, обеспечено жилым помещением специализированного жилищного фонда; * 17 семей заключили договоры социального найма на предоставленные жилые помещения в соответствии с Законом Кемеровской области от 17.11.2006 № 129-ОЗ «О категориях граждан, имеющих право на получение по договорам социального найма жилых помещений жилищного фонда Кемеровской области, и порядке предоставления им таких помещений» * 4 семьи переселены в новые жилые помещения из многоквартирных домов, признанных до 01.01.2017 в установленном порядке аварийными и подлежащими сносу или реконструкции в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2007 № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства». * 7 семей переселены из непригодного жилья в рамках муниципальной программы. |
| 1. Содержание общего имущества в МКД | В 1 квартале 2021 председателем Комитета ЖКХ регулярно проводились совещания с руководителями управляющих организаций по вопросам надлежащего содержания дворовых территорий и крыш многоквартирных домов в зимний период. На совещаниях обсуждались вопросы проведения регламентных работ по очистке дворовых территорий и крыш многоквартирных домов, а также случаи схода снега и наледи с оконных и балконных отливов, козырьков и кондиционеров. Специалистами комитета в течение всего полугодия проводились еженедельные объезды территории района, в случае выявления нарушений (наличия наледи на крышах и сверхнормативного количества снега), в адрес УК незамедлительно направлялись предостережения. |

За 1 полугодие 2021 года в администрацию Новокузнецкого муниципального района **через социальные сети** от жителей поступило 117 обращений, большинство из которых касались вопросов ремонта дорог (31 обращение). 11 обращений было принято по вопросам благоустройства. Чуть меньше касались проблем мусора, свалок и ТКО (9 обращений). По-прежнему одной из важных проблем для жителей района остается сфера ЖКХ – по этой теме было зафиксировано 11 обращений. Также обращения жителей касались сферы образования (9 обращений), экологии (8 обращений) и строительства (6 обращений). Все вопросы были отработаны своевременно, авторам даны ответы и разъяснения. Среднее время ответа составило 3 часа. Средний уровень удовлетворенности составил 93%.

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой и в целях недопущения распространения новой коронавирусной инфекции гражданам рекомендовано направлять обращения через средства сети «Интернет», такие как платформа «Кузбасс Онлайн» и ПОС (Госуслуги. Решаем вместе).

Существенно возросло количество обращений, направляемых на цифровую платформу ПОС: 1 квартал – 17 обращений, а во 2 квартале уже 39 обращений. На все обращения подготовлены ответы в кратчайшие сроки, приложены фототаблицы.

Всего на цифровую платформу «Кузбасс онлайн» поступило 199 обращений (в 1 квартале 85 обращений, во 2 квартале 114 обращений).

Важным моментом является своевременное информирование граждан о работе «прямой телефонной линии» на официальном сайте муниципального образования «Новокузнецкий муниципальный район» <http://www.admnkr.ru/> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах в администрации Новокузнецкого муниципального района.

В целях открытости и гласности деятельность администрации Новокузнецкого района и ее структурных подразделений освещается в районной газете «Сельские вести» и на официальном сайте администрации. Также информационное обеспечение осуществляется посредством сотрудничества с областным телеканалом ВГТРК «Кузбасс».

В социальных сетях Новокузнецкий муниципальный район представлен:

ВКонтакте – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

Одноклассники – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

Facebook – группа «Администрация Новокузнецкого района»;

«Instagram» – аккаунт «Администрация Новокузнецкого района».

На сайте «YouTube» создан канал «Администрация Новокузнецкого района», где также размещаются видеосюжеты, созданные пресс-центром. В 1 полугодии 2021 года на канале было размещено 52 видеоролика.