За 6 месяцев 2023 года в администрацию округа поступило 251 обращение (296 вопросов), что на 4,1% больше в сравнении с показателями аналогичного периода прошлого года (241 обращение).

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

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

-48 вопросов в письменной форме,

-62 вопроса по телефону,

-55 вопросов в форме электронного документа,

-131 вопрос на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец I полугодия 2023 года из 296 вопросов:

49 вопросов поддержаны,

по 106 приняты меры,

на 112 вопросов даны разъяснения,

5 вопросов не поддержаны,

19 вопросов находятся на рассмотрении,

5 вопросов направлены в другие органы, организации для рассмотрения по компетенции.

Непосредственно от граждан в администрацию округа за 6 месяцев 2023 года поступило 194 обращения, содержащих 232 вопроса, что на 28,5% больше уровня аналогичного периода 2022 года (151 обращение, содержащее 166 вопросов).

За I полугодие 2023 года из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 57 обращений, содержащих 64 вопроса, что на 36,7% меньше, чем за аналогичный период 2022 года (90 обращений, 93 вопроса).

В течение указанного периода 2023 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 незначительно увеличилось. Из общего количества почти в два раза увеличилось количество вопросов, поступивших на личных приемах главы округа и его заместителей, в том числе на приемах, проводимых главой округа в отдаленных территориях. Связано это, прежде всего с тем, что увеличилось количество личных приемов. Количество обращений поступивших в администрацию округа из Администрации Правительства Кузбасса уменьшилось. Вместе с тем количество обращений поступивших в письменной форме, форме электронного документа и по Телефону доверия главы осталось на прежнем уровне.

По сравнению с 2022 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Финансы», «Конституционный строй», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». Увеличилось количество вопросов по тематикам: «Жилище-ЖКХ», «Здравоохранение», «Образование», «Хозяйственная деятельность», «Безопасность и охрана правопорядка». На уровне прошлого года остается количество вопросов по тематикам: «Жилище-Жилье», «Социальное обеспечение и социальное страхование». В 2023 году в сравнении с 2022 годом появились вопросы в рамках тематик «Оборона».

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 перовом месте по количеству обращений из общего их количества. По данной тематике в администрацию района поступило 89 вопросов, что на 36,6% больше уровня аналогичного периода 2022 года (65). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебоев в водоснабжении, уличное освещение поселений, дорожного хозяйства, сохранности и ремонта дорог. Результативность: 23 вопроса поддержаны, в отношении 36 вопросов приняты меры, на 20 даны разъяснения, 7 вопросов находятся на рассмотрении, 1 вопрос не поддержан, 2 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 88 вопросов. По сравнению с 1 полугодием 2022 года количество вопросов по этой тематике увеличилось на 54, 4%.

Вопросы, относящиеся 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 2023 года. 13 вопросов поддержаны, меры приняты по 29 вопросам, на 18 вопросов даны разъяснения, 4 вопроса находятся на рассмотрении, 2 вопроса не поддержаны, 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 2 таких вопроса даны разъяснения, по 16 вопросам меры приняты, 1 вопрос находится на рассмотрении, 1 вопрос направлен по компетенции в другие органы и организации для принятия мер.

**Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»**

Третье место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2023 году таких вопросов 13, что на 27,8% меньше уровня 2022 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 тематике занимают вопросы, связанные с использованием и охраной земель. Результаты: по 7 вопросам приняты меры, на 5 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос поддержан.

**Тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование»**

На четвертом месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. От граждан поступило 10 вопросов. Это на уровне 1 полугодия 2022 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 7 вопросов даны разъяснения, 3 заявителям оказана помощь.

**Тематика «Образование. Наука. Культура»**

Вопросы ремонта и оснащения учреждений культуры, жалобы на конфликтные ситуации в образовательных учреждениях на пятом месте. Количество таких вопросов увеличилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года и составило 9 против 2. 3 вопроса поддержано, по 3 приняты меры, на 2 вопроса даны разъяснения, 1 вопрос не поддержан.

В I квартале 2023 года повышенный интерес для заявителей, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы: перебои в водоснабжении, ремонт, содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения, деятельность некоммерческих организаций, полномочия гос.органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, угольная промышленность.

В компетенцию администрации Беловского муниципального округа входят вопросы: перебои в водоснабжении, ремонт, содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения.

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 заместитель главы округа (по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности);

2.Увеличены объемы финансирования на ремонт и модернизацию коммунального комплекса Беловского муниципального округа в 2023 году;

3. С целью снижения количества обращений разработаны и утверждены планы мероприятий (дорожные карты) на 2023 годы по проблемам: «Качество питьевого водоснабжения», «Ремонт автомобильных дорог Беловского муниципального округа»;

4. С целью повышения качества работы с обращениями граждан и персональной ответственности должностных лиц и муниципальных служащих в Беловском муниципальном округе принято распоряжение № 750 от 24.05.2023 «О повышении качества работы с обращениями граждан в Беловском муниципальном округе»

5. 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».

В целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов, а также с целью приведения в соответствие с положениями Федерального закона №59-ФЗ, в администрации округа разработано Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа. Проект положение находится в прокуратуре на правовой экспертизе. После получения положительного заключения положение будет утверждено.

В феврале 2023 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 17.02.2023 № 81 «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.

Все письменные обращения и обращения, поступившие в форме электронного документа, ставятся на контроль и всесторонне рассматриваются. 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 юристами этих подразделений. Очень часто обращения рассматриваются комиссионно (оказание материальной помощи, признание жилых помещений непригодными для проживания и т.д.)

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 (тематические приемы семей участников СВО, встречи с трудовыми коллективами предприятий и организаций, встречи с жителями населенных пунктов, встречи с молодежью и т.д.).

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

В 1 полугодии 2023 года главой Беловского муниципального округа проведено 36 приемов граждан:

- 20 очно в рабочем кабинете,

- 16 очно с выездом на место.

В ходе приемов поступило 125 вопросов. Количество вопросов, поступивших в 1 полугодии 2023 года на личных приемах, увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2022 года в два раза. Количество самих приемов также увеличилось.

С 2022 года введена практика проведения прямых эфиров главы округа в социальной сети «ВКонтакте», в 1 полугодии 2023 года проведено 2 прямых эфира, посвященных актуальным проблемам округа.

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 2023 году через Интернет-приемную поступил 26 вопросов.

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 2023 года поступило 39 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 вопросами, 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 2023 года освещено 15 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 2023 года через социальные сети поступило 124 сообщения и комментария от жителей округа. 3 сообщения 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.

Наиболее острые вопросы выносятся на рабочие и межведомственные совещания (такие как бесперебойная подача воды в отдельных населенных пунктах в летнее время и т.д.).