За 12 месяцев 2022 года в администрацию округа поступило 474 обращения (518 вопросов), что на 21,3% меньше в сравнении с показателями 2021 года (602 обращения).

В общем объеме обращений содержалось 68% заявлений, 22% жалоб, 0% предложений, 10% запросов информации.

Жители используют различные формы обращения. За указанный период поступило:

-74 вопроса в письменной форме,

-161 вопрос по телефону,

-123 вопроса в форме электронного документа,

-160 вопросов на личных приемах.

По результатам рассмотрения, на конец 2022 года из 518 вопросов:

66 поддержаны,

по 177 приняты меры,

на 231 вопрос даны разъяснения,

18 вопросов не поддержаны,

14 вопросов находятся на рассмотрении,

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

Непосредственно от граждан в администрацию округа за 2022 год поступило 319 обращений, содержащих 359 вопросов, что на 15,2% меньше уровня аналогичного периода 2021 года (376 обращений, содержащих 481 вопрос).

За 12 месяцев 2022 года на 41,7% уменьшилось количество обращений, полученных на личных приемах граждан, в сравнении с аналогичным периодом 2021 года. (158 обращений против 271).

За 2022 год из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса на рассмотрение в администрацию округа поступило 155 обращений, содержащих 159 вопросов, что на 12,3% больше, чем за 2021 год (138 обращений, 146 вопросов).

В течение указанного периода 2022 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 уменьшилось. Уменьшение затронуло все формы подачи обращений. Связано это, прежде всего, с тем, что пожелания всегда находят отклик, озвученные проблемы решаются, пусть и не сразу. Так, после обращений жителей были обустроены детские площадки в с. Мохово и с. Старопестерево, укреплена дамба в п. Старобачаты, проложен центральный водопровод на нескольких улицах п. Щебзавод и т.д.

Кроме этого все большую популярность у жителей приобретает возможность обратиться к официальным лицам со своей проблемой через популярные соцсети: Одноклассники, ВКонтакте. Жителям удобнее и проще написать сообщение на странице администрации, главы округа, либо сообщение Губернатору и получить ответ не ожидая, установленный 59-ФЗ 30-дневный срок, а в течение суток. Количество таких сообщений неуклонно растет.

По сравнению с 2021 годом уменьшилось количество обращений по таким тематикам как: «Конституционный строй», «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Хозяйственная деятельность», «Жилище», «Здравоохранение», «Образование», «Семья», «Безопасность и охрана правопорядка», Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2022 году в сравнении с 2021 годом появились вопросы в рамках тематик «Труд и занятость населения», «Финансы».

Традиционно, большую часть, а это 74,9 % от общего количества вопросов составили вопросы, отнесенные к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность».

**Тематика «Хозяйственная деятельность»**

Данная тематика стоит на перовом месте по количеству обращений из общего их количества. По данной тематике в администрацию округа поступило 160 вопросов, что на 31,6% меньше уровня 2021 года (234). Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: перебоев в водоснабжении, уличного освещения поселений, дорожного хозяйства, сохранности и ремонта дорог. Результативность: 36 вопросов поддержаны, в отношении 57 вопросов приняты меры, на 59 даны разъяснения, 3 вопроса находятся на рассмотрении, 2 вопроса не поддержаны, 3 вопроса пересланы в другие органы по компетенции.

**Тематика «Жилище»**

На втором месте. По данной тематике в администрацию Беловского муниципального округа от граждан поступило 109 вопросов. По сравнению с 2021 годом количество вопросов по этой тематике уменьшилось на 38% (176).

Вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере: проблемы водоснабжения, теплоснабжения, содержания общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, обеспечения населения топливом, а также вопросы, касающиеся 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) по прежнему, волновали жителей округа в 2022 году. 7 вопросов поддержаны, меры приняты по 39 вопросам, на 52 вопроса даны разъяснения, 6 вопросов находятся на рассмотрении, 5 вопросов не поддержаны.

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

Третье место занимают вопросы в тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды». В 2022 году таких вопросов 29, что на 48,2% меньше уровня 2021 года (56). В связи с расположением на территории округа 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 земельными отношениями. Результаты: по 6 вопросам приняты меры, на 23 вопроса даны разъяснения.

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

На четвертом месте вопросы социального обеспечения и социального страхования. От граждан поступило 28 вопросов. Это на 22,2% меньше чем за 2021 год (36). Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании социальной и материальной помощи.

Вопросы оказания материальной помощи рассматриваются комиссионно, под председательством главы района. Заседания комиссии по оказанию материальной помощи проходят 2 раза в месяц. На 7 вопросов даны разъяснения, 1 вопрос поддержан и признан обоснованным, 9 заявителям оказана помощь, 2 вопроса находятся на рассмотрении, 3 вопроса не поддержаны, 6 вопросов направлены на рассмотрение по компетенции в другие органы.

В III квартале 2022 года повышенный интерес для жителей Беловского муниципального округа, обратившихся в Администрацию Правительства Кузбасса, представляли вопросы: ремонт содержание и строительство автомобильных дорог федерального, регионального и местного значения; перебои в водоснабжении, электроснабжении, теплоснабжении, газоснабжении, водоотведении и канализации; просьбы о социальной, материальной и финансовой поддержке малообеспеченных категорий граждан; водоснабжение поселений; полномочия гос.органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений.

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 заместителя главы по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности;

2. Увеличены объемы финансирования на ремонт и модернизацию коммунального комплекса Беловского муниципального округа в 2022 году;

3. Для обеспечения бесперебойной работы при аварийных отключениях электроэнергии проведены мероприятия по приобретению и монтажу 6 дизель-генераторных установок на котельных Беловского округа;

4. С целью снижения количества обращений разработаны и утверждены планы мероприятий (дорожные карты) на 2022-2023 годы по проблемам: «Качество питьевого водоснабжения», «Ремонт автомобильных дорог Беловского муниципального округа»;

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 феврале 2022 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 17.02.2022 № 189 «О работе с обращениями граждан в администрации Беловского муниципального округа». В февральском номере районной газеты «Сельские зори» опубликована статья на данную тему.

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, постановлением администрации Беловского муниципального округа от 13.04.2022 № 411 утверждено Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в администрации Беловского муниципального округа.

В ноябре 2022 года в администрации округа состоялось совещание по вопросам организации делопроизводства и работы с обращениями граждан в структурных подразделениях администрации, на котором были выработаны единые принципы организации данных направлений деятельности.

Для оперативного и всестороннего реагирования на проблемы и вопросы семей мобилизованных граждан распоряжением АБМО от 26.10.2022 № 1562 утвержден состав комиссии по рассмотрению обращений граждан по вопросам частичной мобилизации. Организована «Горячая линия по вопросам мобилизации для семей».

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.

Жители округа имеют возможность ежедневно и лично обратиться либо к главе округа, либо к его заместителям. Утвержден график приема граждан, который размещен на официальном сайте и на информационном стенде в администрации округа. Объявления и анонсы о проведении личных приемов, а также информация о поступивших на приемах обращениях, размещается на страницах районной газеты и в официальных аккаунтах администрации и главы округа в Одноклассниках и во ВКонтакте. Кроме того, каждый месяц, согласно утвержденному графику, проходят дни администрации в территориальных управлениях, на которых жители задают вопросы непосредственно главе округа и тем специалистам, в компетенцию которых входит решение их проблем.

В 2022 года всего проведено 161 личный прием граждан:

главой округа:

- 26 очно в рабочем кабинете,

- 7 очно с выездом на место,

- 1 в режиме «прямой линии»;

заместителями главы:

- 121 очно в рабочем кабинете,

- 2 очно с выездом на место,

- 4 в режиме «прямой линии».

В ходе приемов главе поступило 116 вопросов. Заместителям главы поступило 49 вопросов. Количество вопросов, поступивших в 2022 году на личных приемах, уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2021 года на 39,1%.

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 не пригодными для проживания и т.д.)

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, обновляется регулярно соответствии с требованиями законодательства. 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 2022 году через Интернет-приемную поступило 53 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 районной газете «Сельские зори». За 12 месяцев 2022 года поступило 84 звонка. 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 заместителя главы округа по ЖКХ, строительству, транспорту и дорожной деятельности.

Главой округа в текущем году кроме традиционных личных приемов граждан и выездных дней администрации использовались и другие формы взаимодействия с населением. В 8 территориальных управлениях в течение года проводились встречи с разными группами жителей по различным вопросам (состоялось 22 встречи). Два раза в год глава отчитывается перед населением о своей работе. В период с ноября по декабрь состоялось 8 встреч главы с семьями участников СВО. В 2022 году введена практика проведения прямых эфиров главы округа в социальной сети «ВКонтакте», за год проведено 4 эфира. Проходят рабочие встречи по наиболее актуальным вопросам с представителями заинтересованных организаций и жителями: ООО «Чистый город» (по вопросу вывоза крупногабаритного мусора), АО «Кузбассразрезуголь (по вопросу бурения скважины, установке ХВО и проведению водопровода в с. Заринское), АО «Автодор» (сроки ввода в эксплуатацию путепровода на автодороге Кемерово-Новокузнецк), АО «Россельхозбанк» (по вопросу сельской ипотеки) и т.д. Прошли сходы жителей в 8 территориальных управлениях по проектам инициативного бюджетирования. Актуальный вопрос 2022 года в округе - открытие Старопестеревской школы после капитального ремонта. Еженедельно проводились выездные штабы с привлечением подрядчиков, жителей и всех заинтересованных лиц. 1 сентября 2022 года школа приняла ребят после ремонта.

Работает «Горячая линия по вопросам закредитованности», «Горячая линия по вопросам мобилизации для семей».

К работе с обращениями граждан активно привлекаются печатные и электронные средства массовой информации. На страницах районной газеты «Сельские зори» постоянно публикуются материалы с разъяснениями, консультациями по правовым вопросами, вопросам, касающимся жизнеобеспечения населенных пунктов округа, графики «Прямых телефонных линий», номер «Телефона доверия главы», номера диспетчерской и аварийной службы ЖКХ, аналитическая информация по обращениям граждан, объявления о проведении личных приемов должностными лицами администрации округа и области. С февраля 2022 года ежемесячно ведется рубрика «Вопрос-ответ» в которой публикуются наиболее острые вопросы граждан и ответы должностных лиц. В 2022 году в данной рубрике освещено 25 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 сообщениями граждан: публикуются ответы на комментарии и личные сообщения. За 2022 год через социальные сети поступило 288 сообщений и комментариев от жителей района. 21 сообщение 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 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.