

# АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА

## о работе с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа за I полугодие 2024 года

Одним из показателей оценки эффективности деятельности органов местного самоуправления является результат работы с обращениями граждан в администрации города и ее структурных подразделениях.

В администрацию Мысковского городского округа за I полугодие 2024 года от населения поступило 667 обращений, содержащих 726 вопросов, что на 90 обращений больше по сравнению с I полугодием 2023 года (577 обращений, 603 вопроса).

В том числе:

308 письменных обращения (358 вопросов), I полугодие 2023 года – 270 обращения, 294 вопроса;

203 устных обращений, на личном приеме; I полугодие 2023 года – 144 обращений.

156 обращений на «виртуальную приёмную»; I полугодие 2023 года – 156 обращения.

68 обращений поступило из Администрации Кемеровской области, I полугодие 2023 года – 66 обращения.

Анализ содержания обращений граждан показал, что за отчетный период наибольшая часть поступивших обращений касалась вопросов, обслуживания населения предприятиями жилищно-коммунального хозяйства, вопросов хозяйственной деятельности и улучшения жилищных условий, оказания социальной и материальной поддержки населения.

**Вопросы обслуживания населения предприятиями жилищно-коммунального хозяйства и вопросы хозяйственной деятельности.**

I полугодие 2024 года в администрацию Мысковского городского округа поступило 379 обращений (426 вопросов) по данным тематикам, что на 101 обращение больше в сравнении с I полугодием 2023 года – 278 обращений, 305 вопросов).

В обращениях поднимались вопросы о качестве работ, предоставляемых управляющими компаниями, о качестве предоставляемых услуг (низкая температура горячей воды, подаваемой в сети теплоснабжающими организациями, низкая температура воздуха в квартирах), о тарифах на предоставляемые услуги управляющими компаниями и ресурсоснабжающими организациями, о строительстве и ремонте водопроводных сетей, по капитальному ремонту многоквартирных домов, по благоустройству придомовых территорий (строительство автостоянок, установка детских игровых площадок, ремонт асфальтового покрытия во дворах многоквартирных домов), по ремонту и отсыпке дорог улиц частного сектора.

**Вопросы соцобеспечения, соцзащиты и оказания адресной материальной помощи.**

Практически на прежнем уровне осталось количество обращений по данным вопросам. Всего за отчетный период поступило 139 обращений, что на 1 обращение меньше, чем в I полугодии 2023 года – 140 обращений.

В основном вопросы касались оказания адресной материальной помощи. За материальной помощью обращались пенсионеры, инвалиды, семьи с детьми, граждане, освободившиеся из мест лишения свободы, а также другие категории трудоспособного населения.

Ситуации самые различные: на приобретение топлива, на ремонт и строительство домов, на приобретение одежды и учебных принадлежностей для детей, на покупку дорогостоящих лекарств, на восстановление жилья после пожара, на погашение кредитов.

В течение анализируемого периода также обращались граждане по вопросам льготного лекарственного обеспечения, по использованию материнского капитала, пенсионному обеспечению, выплаты пособий на детей, вопросов опеки и попечительства и др. 10 граждан получили помощь в виде продуктовых наборов, 45 человек смогли воспользоваться услугами социального такси, 2 гражданам оказана помощь в виде горячих обедов.

Незначительно увеличилось количество обращений по вопросам **улучшения жилищных условий**. Это 39 обращений, I полугодие 2023 – 35 обращений.

В обращениях поднимались вопросы о постановке на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, о включении в реестр получателей жилищных займов и социальных выплат на приобретение жилья, о переселении из ветхого и аварийного жилья, о первоочередном предоставлении жилья отдельным категориям граждан (инвалиды, дети-инвалиды, вдовы участников ВОВ), о предоставлении жилья детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, предоставления жилья пострадавшим от пожара и т.д.

В городе продолжается работа по инвентаризации муниципального жилищного фонда с целью выявления пустующих, либо незаконно заселенных квартир, комнат в общежитиях для последующего предоставления их гражданам, состоящим на учете. В I полугодии 2024 года в общежития было заселено 7 семей по договорам социального найма специализированного жилого помещения.

Увеличилось количество обращений **по природным ресурсам и охране окружающей природной среды** - 15 обращений, I полугодие 2023 – 10 обращения. Обращения по данным вопросам связано с деятельностью разреза «Кузнецкий Южный», строительством технологической дороги со вблизи поселка Берензас, а также слухами о строительстве углепогрузочной станции. Создание его инфраструктуры вносит определенные неудобства для жителей города.

Для снижения количества обращений по данным вопросам руководством города ведется большая работа, направленная на улучшение жизни горожан. В рамках социально-экономического сотрудничества с руководством угледобывающих предприятий, работающих на территории городского округа, разрабатываются социальные проекты, программы, создаются новые рабочие места.

Увеличилось количество обращений по вопросам **образования и культуры**, за отчетный период поступило 13 обращений, в I полугодии 2023– 5. В обращениях поднимались вопросы обустройства территорий прилегающих к образовательным учреждениям, установке пандусов в образовательных учреждениях.

На прежнем уровне осталось количество обращений по вопросам **труда и занятости населения** – 1 обращения, I полугодие 2023 – 1 обращение.

Практически на том же уровне осталось и количество обращений, поступивших в **Администрацию Кемеровской области**, направленных на рассмотрение в администрацию Мысковского городского округа – 68 обращения, I полугодие 2023 – 66 обращений.

Анализ содержания поступивших обращений показал, что большая их часть касалась вопросов предоставления жилья, в т.ч. предоставления жилья вне очереди многодетным и неполным семьям, семьям с детьми-инвалидами, молодым семьям, содействия в получении льготных займов на приобретение жилья, предоставления жилья детям-сиротам; проблем жилищно-коммунального хозяйства, в т.ч. ремонта многоквартирных домов, оказания помощи в ремонте участникам ВОВ, установки детских площадок, обустройства автостоянок, установки памятников погибшим и умершим участникам ВОВ, строительства водопроводных сетей, получения благотворительного угля, оказания материальной помощи на погашение кредитов и т.д. 9 обращений от жителей Мысковского городского округа, в I полугодии 2023 года таких обращений поступило 8.

Все обращения рассмотрены в администрации, взяты на особый контроль, заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Во исполнение Распоряжения Коллегии Администрации Кемеровской области от 27.02.2017 года № 91-р «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области в органах местного самоуправления», в целях улучшения работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа утверждено постановление от 24.03.2017 года № 583-п «О повышении качества работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа, структурных подразделениях, муниципальных учреждениях и организациях».

Руководителями структурных подразделений, муниципальных учреждений и организаций администрации Мысковского городского округа проведена следующая работа:

- составлены графики приема граждан по личным вопросам руководителем организации на 2024 год;
- закреплены ответственные за работу с обращениями граждан;
- внесены изменения в должностные регламенты работников, ответственных за работу с обращениями граждан, предусматривающие ответственность за нарушение порядка рассмотрения предложений, заявлений жалоб;
- в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте администрации Мысковского городского округа, на официальных сайтах структурных подразделений, муниципальных учреждений актуализирована информация для граждан.

Обращения граждан, поступающие в администрацию Мысковского городского округа рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на постоянной основе осуществляется контроль за реализацией положений данного нормативного акта.

При рассмотрении обращений граждан сотрудниками подробно и всесторонне изучаются вопросы, поднятые гражданами, принимаются меры, для их решения.

Для реализации прав граждан на обращение в органы государственной власти и органы местного самоуправления, для совершенствования работы с обращениями граждан в администрации Мысковского городского округа введены в практику следующие формы работы с населением.

Помимо устных и письменных обращений граждане могут воспользоваться возможностями официального сайта администрации <http://www.myskiadmin.ru>, разместив свой вопрос в «виртуальной приемной». Адрес «виртуальной приемной» и номера телефонов, по которым граждане могут обратиться в администрацию Мысковского городского округа, систематически доводятся до сведения населения по телевидению, радио и через газету «Мыски». Также «виртуальные приемные» созданы на официальных сайтах структурных подразделений. Кроме этого, в фойе здания администрации, учреждениях культуры установлены ящики для сбора заявлений, обращений и предложений граждан.

Еженедельно проводятся приемы граждан главой города, его заместителями согласно утвержденному графику. Один раз в месяц осуществляется выездной прием граждан главой Мысковского городского округа с участием его заместителей и руководителей структурных подразделений в микрорайоны и отдаленные поселки города.

Ежедневно по утвержденному графику проводится «прямая линия» заместителями главы и руководителями структурных подразделений, один раз в месяц (второй понедельник месяца) проводится «прямая линия» с участием главы Мысковского городского округа. Информация о проведении «прямой линии» размещается в средствах массовой информации (телевидение, радио).

Качество работы с обращениями граждан в администрации города проверяются посредством обратной связи с населением. Также одной из оценок качества рассмотрения обращений граждан, является отсутствие, либо наличие повторных обращений граждан.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в администрации Мысковского городского округа принимаются меры по соблюдению порядка и сроков рассмотрения обращений граждан.

Работа с обращениями граждан находится на постоянном контроле.