

## Работа с обращениями граждан в 2019 году в администрации Костомукшского городского округа

### 1. Количество поступивших обращений

В 2019 году в администрацию Костомукшского городского округа поступило 2450 письменных обращений граждан. В течение последних лет наблюдается картина повышения количества обращений и заявлений, поступивших от граждан в администрацию городского округа. Данные приведены на диаграмме «Количество обращений».

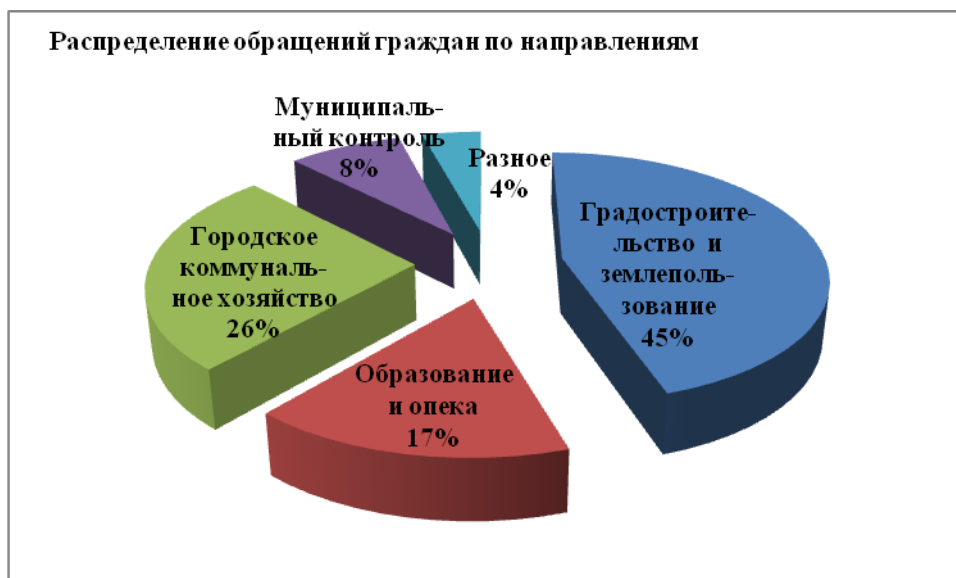


Динамика роста, вероятно, связана с увеличением количества услуг, которые предоставляются органами местного самоуправления и получением обязательной разрешительной документации или согласований различного рода действий, для получения конечного результата.

Основная часть обращений поступает от заявителей лично в виде письменных заявлений. Незначительная часть обращений (5% от общего числа) поступает через официальный сайт из раздела «Виртуальная приемная».

Так же поступают обращения в ходе личного приема Главы Костомукшского городского округа, который проводится на регулярной основе. Все поступившие обращения рассмотрены, по каждому обращению граждан, поступившему на личном приеме главы городского округа, даны либо устные разъяснения, либо направлен письменный ответ.

### 2. Тематика поступивших обращений



Анализ содержания поступивших обращений свидетельствует о том, что тематические предпочтения в вопросах жителей остаются традиционными.

Лидирующую позицию, по-прежнему занимают обращения в сфере землепользования и жилищного строительства – 1105 (45 %): предоставление земельных участков в собственность, присвоение адресов земельным участкам и жилым домам (340 – 14%), выдача разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию ИЖД (185 – 7,5 %), перепланировка и реконструкция жилых помещений (201 - 8 %), выдача градостроительных планов (162 – 6,5 %). Почти 8% обращений составляют вопросы разного содержания, в том числе и уведомительные письма об окончании строительных работ или о планируемом строительстве. Данная норма введена в действие в отчетном году, что привело соответственно к росту числа обращений в целом.

Второй по значимости темой обращений граждан стали вопросы жилищно-коммунальной сферы – 664 (27 %): о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, уборке снега, параметрах отопления и качестве водоснабжения, высокой квартплате при невысоком качестве предоставленных коммунальных услуг, перерасчете за услуги ЖКХ, проведении капитального ремонта домов. Актуальными были вопросы, связанные с содержанием и очисткой дорог, особенно в сезон неблагоприятных погодных условий.



Третье место занимают вопросы социальной сферы – 432 (17,5 %): образование и опека, спорт и культура, получение мер социальной поддержки. Количество обращений в отчетном периоде осталось на уровне 2018 года, но в целом данный показатель был на втором месте в прошлом году.

Продуктивной была работа отдела муниципального контроля в 2019 году, который рассмотрел около 200 (8%) обращений, из них 196 обращение граждан, 4 обращения от депутатов. В основном это вопросы в части нарушений обязательств управляющих компаний, неправомерных начислений за ЖКУ, вопросы охраны природы.

Из числа поступивших обращений в администрацию более 10 % обращений было перенаправлено для рассмотрения по компетенции. Как правило, это вопросы заключения договоров социального найма жилого помещения, аренды земельных участков, предложения о продаже жилых помещений. В 2019 году число таких обращений составило 251. Так же в администрацию поступают обращения граждан, которые перенаправляет для рассмотрения прокуратура города, Администрация Главы Республики Карелия и различные министерства и государственные комитеты.

Анализируя данные по количеству обращений граждан за предыдущие годы, наблюдается стабильно устойчивая картина числа обращений и лидирующих направлений. В целом это представлено на следующей диаграмме:



### 3. Прием граждан по личным вопросам и встречи с населением

В течение 2019 года на личном приеме граждан главой округа было принято 69 человек. Часть вопросов, с которыми обращались жители города, были решены в ходе приемов, по другим давались поручения, разъяснения или рекомендации, либо принимались письменные заявления. Общая картина представлена на диаграмме:



Так же, следуя установленной традиции с 2017 года, Глава округа проводит прием граждан каждый квартал в День единого приема граждан, который назначается распоряжением Главы Республики Карелия. В 2019 году было проведено три Дня приема. Все приемы проводились с участием представителя курирующего министерства - министра имущественных и земельных отношений - С. Ю. Щебекина. В целом обратилось 43 человека (40 человек в 2018 году, 27 граждан в 2017 году). Вопросы, с которыми граждане обращаются на личном приеме, как правило, относятся к сфере жилищного, земельного законодательства, правил благоустройства и социальной направленности. Все обращения рассматриваются, и заявителям направляется письменный ответ.

Еще одной из форм взаимодействия с жителями округа по-прежнему остается возможность подать обращение через электронный сервис на официальном сайте Костомукшского городского округа в рубрике «Виртуальная приемная» или «Вопрос

ответ». В 2019 году с помощью этого ресурса было получено и рассмотрено 120 обращений по различным направлениям (в 2018 г – 60).

Большое внимание в администрации Костомукшского городского округа уделяется обеспечению доступности деятельности для населения, информационной открытости, созданию результативного механизма взаимодействия с жителями городского округа.

Информация о работе с обращениями граждан, графиках приема граждан должностными лицами, почтовых и электронных адресах, основных федеральных, региональных, муниципальных правовых актах размещается как на страницах городской газеты «Новости Костомукши», так и на официальном Интернет-сайте Костомукшского городского округа (<http://www.kostomuksha-city.ru>), информационных стендах, расположенных в здании администрации.

Также применяются различные формы освещения деятельности администрации и Совета Костомукшского городского округа. Всего за 2019 год освещению деятельности органов местного самоуправления и социально-экономического развития городского округа посвящено около 420 часов радиоэфира, на сайтах информационных изданий размещено более 200 информационных материалов (в том числе актуальные комментарии о жизнедеятельности города, интервью, фото- и видеоматериалы).

В конце 2018 года запущена и продолжает работу новая система мониторинга «Инцидент менеджмент», которая позволяет отслеживать информационные поводы в социальных сетях и реакцию сообществ на действия органов местного самоуправления. Растет читательская аудитория интернет-издания городской еженедельной газеты "Новости Костомукши", которая имеет около 6 тыс. подписчиков. Тираж печатного издания газеты составляет 600 экземпляров. Активно развивается официальная страница и группа в социальной сети ВКонтакте, где общий охват аудитории составляет более 2 тыс. человек.

В целом, в течение года использовался ряд мероприятий для устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию администрации. Основные меры заключаются в:

1. Формировании доверительного отношения к органам местного самоуправления путем соблюдения контрольных сроков рассмотрения обращений граждан. Часть рассмотрений проводится в присутствии граждан, например с выездом на место или при проведении соответствующих проверочных мероприятий.
2. Регулярное проведение личного приема главой городского округа и руководством администрации.
3. Проведение встреч с населением для рассмотрения и решения наиболее актуальных и наболевших вопросов. Традиционно подобные встречи проводятся в марте на отчетном заседании Совета Костомукшского городского округа. Так же проводятся встречи главы округа с отдельными группами населения (представителями общественности, ветеранами, инвалидами).
4. Информирование и открытость деятельности путем размещения публикаций в СМИ и на официальном сайте Костомукшского городского округа информационных статей об исполнении администрацией своих полномочий.

По итоговым результатам количества обращений граждан в 2019 году считаем целесообразным:

- продолжить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- проведение ежеквартального дня приёма граждан, с участием представителей органов исполнительной власти Республики Карелия.

- ежемесячно рассматривать и анализировать работу с обращениями граждан;

- продолжить практику оказания методической и практической помощи руководителям структурных подразделений администрации, муниципальных предприятий и учреждений по вопросам реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- особое внимание уделять обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Практиковать информирование заявителей о продлении сроков исполнения их обращений. Не допускать формальных и недостоверных ответов;

- принимать необходимые меры по повышению ответственности должностных лиц за результаты работы с обращениями граждан, обеспечить населению доступность регулярного личного приема, строго соблюдать дни и часы приема граждан;

- при организации личного приема руководителями администрации, обратить особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями граждан, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов. Полнее аргументировать отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъяснять порядок обжалования отклонения обращения;