**Обзор обращений граждан за 2017 год**

За 12 месяцев 2017 года в администрацию района от жителей поступило 468 обращений (588 вопросов), что на 12,8% больше в сравнении с показателями 2016 года (415 обращений). Жители используют различные формы обращения. За указанный период поступило 97 вопросов в письменном виде, 36 по телефону, через Интернет-приемную официального сайта администрации района 29. За указанный период увеличилось количество обращений, полученных на личных приемах граждан, в том числе с выездом на место в сравнении с аналогичным периодом прошлого года и составило 426 против 225.

По результатам рассмотрения, из 588 вопросов:

21 поддержан,

по 210 приняты меры,

на 346 вопросов даны разъяснения,

4 вопроса не поддержаны,

7 вопросов находятся на рассмотрении.

Все обращения содержат вопросы местного значения.

За 2017 год из управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области на рассмотрение в администрацию района поступило 151 обращение, содержащее 183 вопроса, что на 33,5 меньше чем за 2016 год (227 обращений).

 На треть уменьшилось число обращений, адресованных Президенту и поступивших на рассмотрение в администрацию района, и составило 18 обращений за 2017 год против 26 в 2016 году.

В течение 2017 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 району возросло по сравнению с 2016 годом количество вопросов по 4 тематикам «Хозяйственная деятельность», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «Образование. Наука. Культура», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Уменьшилось количество обращений по тематикам «Социальное обеспечение и социальное страхование», «Гражданское право», «Труд и занятость населения». Наибольшее число вопросов было отнесено к тематикам «Жилище», «Хозяйственная деятельность», «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды».

**Тематика «Жилище»**

 По данной тематике в администрацию Беловского района было направлено 205 вопросов. По сравнению с 2016 годом количество вопросов по этой тематике осталось на прежнем уровне.

 Вопросы коммунального хозяйства касались перебоев в водоснабжении, содержания общего жилья, оплаты жилищно-коммунальных услуг, выполнения работ по капитальному ремонту. Меры приняты по 48% вопросам, на 50% вопросов даны разъяснения.

 Традиционно с началом летнего сезона и установившейся жаркой погодой резко увеличивается число обращений, связанных с недостатком или отсутствием воды. К сожалению, эта проблема стоит очень остро ввиду износа некоторых водопроводных сетей и увеличившейся нагрузкой на существующие водонапорные башни, которые часто обеспечивают водой не один, а сразу несколько населенных пунктов. Ресурсоснабжающая организация ООО «Энергоресурс» принимает все необходимые меры по улучшению водоснабжения в районе. Решение вопроса обеспечения водой жителей района находится на постоянном контроле заместителя главы района по ЖКХ. К сожалению, из-за возникающих проблем с водой сразу в нескольких населенных пунктах одновременно, не всегда возможно оперативное их разрешение, что приводит к повторным обращениям заявителей, в том числе и в вышестоящие органы.

 В рамках подготовки к зиме проведен ремонт более 3-х км водопроводных сетей, ремонт объектов теплоснабжения: котельная в п. Новый Каракан, 240 метров тепловых сетей (текущий и капитальный). На мероприятия к подготовке к зиме затрачено 32 млн. руб.

 Жилищные вопросы касались частного домовладения, улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма, обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. На 75% этих вопросов даны разъяснения, 13% поддержаны, 12% меры приняты.

 В 2017 году в районе введено 9000 кв. м. нового жилья.

 По договорам социального найма за 2017 год улучшили жилищные условия 7 семей, по категории «малоимущие»

В ходе выполнения Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2008 г. №714 "Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов" за 2017 год получили Свидетельства о праве на получение единовременной денежной выплаты на строительство или приобретение жилого помещения 1 человек.

В рамках подпрограммы «Устойчивое развитие сельских территорий» государственной программы Кемеровской области «Государственная поддержка агропромышленного комплекса и устойчивого развития сельских территорий в Кемеровской области» на 2014-2018 годы» за 2017 год реализованы следующие мероприятия:

Один участник категории «молодая семья» получил субсидии на строительство жилого дома на сумму 561940,00 рублей, в том числе из федерального бюджета – 325740,00 рублей, из областного бюджета – 139600,00 рублей, из местного бюджета – 96600,00 рублей.

В рамках действующего законодательства 3 семьи получили долгосрочные целевые жилищные займы по приобретение и строительство жилого помещения из средств областного бюджета в соответствии с Законом Кемеровской области от 16.05.2006 № 58-ОЗ «О предоставлении долгосрочных целевых жилищных займов, социальных выплат на приобретение жилых помещений и развитии ипотечного жилищного кредитования» 1 семья, в соответствии с Законом Кемеровской области от 30.04.2013 № 47-ОЗ «О предоставлении займов и социальных выплат многодетным семьям» 2 семьи.

По программе «Обеспечение детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей» в 2017 году приобретено 17 квартир для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей, общей площадью 601,0 м.кв. Выделены из федерального бюджета для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей средства в размере 15 369 538, 55 руб.

**Тематика «Хозяйственная деятельность»**

 По данной тематике в администрацию района поступило 213 вопросов, что в 2 раза выше уровня аналогичного периода 2016 года. Анализ поступивших обращений показал, что наибольшее их число касалось вопросов: водоснабжения и электрификации поселений, дорожного хозяйства, пассажирского транспорта на селе. Результативность: 5 % обращений поддержано, 43 % обращений приняты меры, на 52% даны разъяснения.

Для решения хозяйственных вопросов администрациями сельских поселений заключены договора с предприятиями различных форм собственности.

 На территории района действует муниципальная программа «Повышение безопасности дорожного движения на 2016-2019 годы», в которой на 2017 год предусмотрен ремонт дорог на сумму 22, 6 млн. руб.

 Для приведения дорог района в надлежащее состояние проводятся следующие мероприятия: на ремонт асфальтированных дорог потрачено 8 млн руб. Всего в районе за 2017 год кроме асфальта отсыпали щебнем 27 км дорог. В этом помогли и угольные предприятия, выделив безвозмездно в рамках соглашения более 3000 куб. м щебня. В 2018 году на строительство дорог в районе будет направлено более 10 млн. руб.. Планируется проложить асфальтобетонное покрытие на подъезде к селу Сидоренково.

 В 2017 году Беловскому ГПАТП направлено более 8 млн. руб. за продление 30-и маршрутов внутри поселений и оплату 5-ти дополнительных рейсов, по утвержденному районом расписанию.

 В зимний период для очистки дорог от снега заключены договора с частными предпринимателями, привлекается техника и с угольных предприятий

 Ведется работа по отлову бродячих собак (этот вопрос часто поднимается жителями), заключены договора с организацией, которая выполняет данный вид деятельности. За 11 месяцев 2017 года в районе отловлено 167 голов бродячих собак.

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

 За 12 месяцев 2017 года отмечено УВЕЛИЧЕНИЕ количества вопросов по тематике «Образование и наука» с 12 до 19. Жителей интересовали вопросы оплаты за детские дошкольные воспитательные учреждения, доставка детей в образовательные учреждения района, сроки ремонта образовательных учреждений И учреждений культуры, разрешения конфликтных ситуаций. Большая часть таких обращений рассмотрена коллегиально, с участием авторов обращений, поддержана и по ним приняты меры либо даны разъяснения.

 Вопросы состояния дел в этих сферах находятся на контроле заместителя главы по соц. вопросам и постоянно рассматриваются на сессиях районного совета народных депутатов, коллегиях администрации. В 2017 году проведены капитальные ремонты в домах культуры сел Мохово, Конево, Степной, Заринское, произведена реконструкция и увеличена площадь Школы искусств в Ивановке. Проведен ремонт крыш школ в Пермяках, Инюшке и Каралде. Полностью решена проблема очередности в детские сады для детей от трех до семи лет.

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

 По вопросам социального обеспечения и социального страхования от граждан поступило 44 вопроса. Это меньше в 2,5 раза, чем за 2016 год (102). Большая часть поступивших обращений содержала просьбы граждан об оказании адресной материальной помощи. 19 заявителям оказана материальная помощь, 23 разъяснен порядок оказания помощи.

 Вопросы оказания материальной помощи рассматриваются комиссионно, под председательством главы района. Заседания комиссии по оказанию материальной помощи проходят 2 раза в месяц.

 В 2017 году помощь оказана 135 гражданам в денежном выражении на сумму 689700 руб., 233 семьи обеспечены твердым топливом в количестве 5 тонн, 39 человек обеспечены продуктовыми наборами на сумму 39380 руб., 11 человек получили одежду и обувь на общую сумму 30500 руб.

**Тематика «Труд и занятость населения»**

 По данной теме в 2017 году поступило меньше вопросов (5), чем за аналогичный период 2016 года (8). Основная часть: это жалобы на задержку заработной платы. Данный вопрос стоит на особом контроле в администрации района. Постоянно работает штаб по финансовому мониторингу и выработке мер поддержки отраслей экономики Беловского района. За 12 месяцев текущего года на территории района проведено 77 заседаний, рассмотрено 104 предприятия, 289 физических лиц. В результате: сумма погашенной просроченной задолженности по заработной плате 32 080,5 тыс. руб., по платежам в бюджеты-40807,1 тыс. руб., во внебюджетные фонды-28411,5 тыс. руб., коммунальные платежи-534,6 тыс. руб., плата за аренду земли, имущества-80,6 тыс. руб.

 Создана межведомственная комиссию по снижению неформальной, занятости населения и легализации

серых схем выплаты заработной платы.

Организована ежедневная горячая линия специалистов.

Комиссия:

- выявляет дополнительные объекты налогообложения;

- подводит работодателей к тому, чтобы строить трудовые отношения со своим работниками на законных основаниях.

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

 Резко увеличилось по сравнению с прошлым годом количество вопросов по данной тематике.

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. Большую роль играют и традиционные субботники, в которых принимают участие работники промышленных предприятий, учреждений и организаций бюджетной сферы, школьники. Ликвидированы несанкционированные свалки в с. Вишневка, с. Старопестерево, с. Старобачаты, с. Евтино и др.

 Резкий рост обращений связан, прежде всего, с тем, что на территории Менчерепского сельского поселения планируется открытие нового угольного разреза. В связи с открытием еще одного угольного предприятия жители района обеспокоены дальнейшим ухудшение экологической обстановки в районе, которая самым негативным образов влияет на здоровье людей. Это заставляет их писать во все инстанции с надеждой, что их услышат и прекратят все работы по открытию разреза.

 Администрация района принимает все необходимые меры для снижения социальной напряженности, по этому вопросу проводятся встречи с население, даются разъяснения, направляются официальные письма в заинтересованные инстанции.

В указанный период поступали обращения и по другим тематикам: «Основы государственного управления», «Семья», «Финансы», «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»

 Жители района имеют возможность ежедневно и лично обратиться либо к главе района, либо к его заместителям. Разработан график приема граждан, который размещен на официальном сайте и на информационном стенде в администрации района. Главы сельских поселений ведут прием граждан ежедневно. Кроме того, каждый месяц проходят дни администрации в сельских поселениях района, на которых жители задают вопросы непосредственно главе района и тем специалистам, в компетенцию которых входит решение их проблем. По итогам выездного дня издается распоряжение главы о мероприятиях по выполнению критических замечаний, высказанных на дне администрации, в котором установлены конкретные сроки исполнения этих мероприятий и ответственные исполнители. Информация о ходе исполнения распоряжения заслушивается на часе контроля у главы. В 2017 году состоялось 8 выездных дней в Новобачатском, Евтинском, Бековском, Старопестеревском, Пермяковском, Менчерепском, Старобачатском, Моховском сельских поселениях, в ходе проведения которых жители задали 345 вопросов. Всего же на личных приемах в 2017 году поступило 426 вопросов.

 Главы 8 сельских поселений регулярно проводят выездные дни в отдаленные населенные пункты по разработанному графику. Распространены такие формы работы с населением как сходы, встречи, отчеты.

 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. Как правило, ответы на повторные и коллективные обращения дает начальник юридического отдела администрации района. 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.) В 2017 году комиссионно рассмотрено 143 вопроса, в 192 случаях выезжали на место (обследование жилья и социально-бытовых условий, вопросы ЖКХ), с участием автора рассмотрено 112 вопросов.

 Жители района имеют возможность обратиться к главе района и в сети Интернет. Для этого на официальном сайте администрации района создан раздел «Обращения граждан» где размещена вся справочная информация по обращениям граждан, нормативные акты, применяемые для рассмотрения обращений, регулярно размещается аналитические материалы по данной теме. Информация, размещенная на сайте, обновлена. В разделе «Интернет-приемная» заявитель может задать свой вопрос. Ответы на такие обращения направляются заявителям либо на почтовый адрес, если он указан, либо на адрес электронной почты. С целью получения дополнительной информации, с заявителем может вестись электронная переписка. За 12 месяцев текущего года поступило 29 таких вопросов. Свои «Интернет-приемные» есть в администрациях 6 сельских поселениях.

 Обращения поступают главе района и на «Телефон доверия». Номер «Телефона доверия» размещен на информационном стенде в администрации района, на официальном сайте в сети Интернет, печатается в районной газете «Сельские зори». За 12 месяцев 2017 года поступило 36 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 района. Свои «Телефоны доверия» действуют и в администрациях сельских поселений.

 В целях регулирования вопросов закредитованности населения, защиты прав граждан на охрану жизни, здоровья, обеспечения законности, правопорядка и общественной безопасности администрацией района издано распоряжение от 08.12.2016 № 1236 «Об организации работы «Горячей линии» по обращениям граждан Беловского муниципального района по вопросам закредитованности». В 2017 году поступило три обращения. По данному вопросу опубликованы две статьи в районной газете «Сельские зори».

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 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 района и области. В 2017 году проведено два «Прямых эфира» с главой Беловского района на телеканале «Рен ТВ-Белово» в ходе которых было задано 29 вопросов. Прямая трансляция из студии велась и в Интернете. За ходом беседы зрители могли наблюдать в социальной сети «Одноклассники» в официальной группе телекомпании. Кроме этого, в 2017 году в редакции газеты «Сельские зори» проводились «Прямые телефонные линии» с главой района. Новости на актуальную тему транслируются в эфирах ГТРК «Кузбасс», «СТС-Кузбасс», «ТВМ», ТРК «Омикс», ТРК «Рен ТВ- Белово, радио «Максимум», постоянно обновляется новостная лента официального Интернет-сайта.

 Контроль за рассмотрением обращений граждан В администрации района принято распоряжение от 29.07.2016 № 710 «О внесении изменений в распоряжение администрации Беловского муниципального района от 03.02.2014 г. № 167 «Об оказании бесплатной юридической помощи гражданам, проживающим в Беловском муниципальном районе». За 2017 год за бесплатной юридической помощью к специалистам администрации района и ее структурных подразделений обратилось 326 человек. Жители получают бесплатную юридическую помощь в ходе проведения выездных дней администрации района, на личном приеме, в ходе проведения «Дня правовой помощи детям» в Управлении опеки и попечительства Беловского района, электронная приемная «Вопрос-ответ» в УСЗН Беловского района, на страницах районной газеты «Сельские зори»

Глава района В.А. Астафьев

Исп. Сухорукова Ю.А.

Т. 2-69-35