ДОКЛАД

на коллегию 2021 года

Сегодня мы делаем обзор работы за три года: 2018-2020 годы.

Работа с обращениями граждан в администрации городского поселения «Город Амурск» на основании решения коллегии 2016 года признана приоритетным направлением в деятельности администрации и построена на основании Конституции Российской Федерации и в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В рамках реализации данного решения при проведении аттестации муниципальных служащих администрации городского поселения «Город Амурск» учитываются наличие (отсутствие) представлений прокурора по нарушениям в рассмотрении обращений граждан. Данная мера подтвердила свою результативность. Так, если в 2016 году было 7 представлений прокурора, в 2017 году – 4 представления, 2018-2020 г.г. – 2 представления.

Специалисты общего отдела осуществляют систематический контроль за своевременным, всесторонним и качественным рассмотрением обращений граждан. Так, при приемке проектов ответов на обращения в печать, ведущий специалист при обнаружении неполного, некачественного проекта ответа – возвращает его специалисту на доработку. Консультируется со специалистами других подразделений по вопросам, озвученным в обращениях. Также инициируем проведение совещаний при получении обращений со сложными вопросами.

Количество поступающих обращений в администрацию год от года не значительно изменяется. Статистика за период 2018 - 2020 гг. показывает, как и прежде, что количество обращающихся граждан в администрацию хоть и снижается, но все равно остается на достаточно высоком уровне:

Пандемия внесла свою лепту и в этом вопросе. В связи со вспышкой заболеваемости коронавирусной инфекции был ограничен вход в помещения администрации, соответственно и проведением личных приемов руководителями с 30 марта по 17 июня 2020 года и с 23 октября 2020 года до 01 февраля 2021 года. В связи с этим, очень малое количество граждан мы смогли принять на личных приемах. Ограничение доступа в помещения администрации повлияли также на способы доставки письменных обращений. Мы видим, что увеличилось количество обращений, направленных электронным способом.

Количество многократных обращений сократилось до нуля, а повторных обращений в администрацию сократилось в 2 раза, что говорит о более качественном рассмотрении обращений граждан, принятии всевозможных мер решения поставленных в обращениях вопросов.

Как видим, в отчетном периоде самыми активными являются пенсионеры, тогда как активность других категорий граждан не высока. Это говорит о том, что по-прежнему пенсионеры являются с одной стороны наиболее активно реагирующими на изменяющиеся условия законодательства, с другой стороны наиболее неравнодушными к происходящему в жизни города. В 2020 году сложно было определить категорию граждан, в связи с отсутствием контакта, когда мы не могли выяснить, к какой категории относятся заявитель.

Стабильным остается количество поступивших обращений с сопровождением из органов исполнительной власти, местного самоуправления, прокуратуры и др. В пределах 27-30%.

Как видно на слайде, за последние 3 года количество обращений в Администрацию Президента ‬Российской Федерации, к Губернатору края уменьшилось, а количество обращений в органы местного самоуправления увеличилось.

Так, если в 2018 году - обращений к Президенту ‬Российской Федерации - 43, Губернатору края – 67, в органы местного самоуправления края – 25. То в 2020 году – обращений к Президенту ‬Российской Федерации – 11, к Губернатору края – 29, а в органы местного самоуправления – 57.

Рассмотрим теперь, о чем же люди обращаются, по каким вопросам:

Раздел: **Государство, общество, политика**, в том числе: (рассказать по разделу): деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей, деятельность представительных органов, депутатов, национальная политика и межнациональные отношения и т.д.

Здесь мы видим значительное снижение количества обращений (в 2 раза).

Благоустройство подъездных дорог – обращаются по ремонту заездов на дворовые территории,

Анализируя этот раздел, мы видим, с одной стороны, что жители города хотят видеть город красивым, ухоженным, комфортным для проживания всех категорий граждан. Здесь мы видим увеличение количества обращений об уличном освещении.

С другой стороны видим, что в 2020 году значительно уменьшилось количество вопросов по темам: строительство, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения. А в 2019 году – это было большой проблемой. Это связано с тем, что в 2020 году довольно рано были проведены аукционы на локальный ремонт автомобильных дорог и уже в мае-июне были отремонтированы основные аварийные участки дорог общего пользования. Поэтому сразу снизилось количество вопросов по данным темам.

Также снизилось количество обращений по вопросу «пассажирские перевозки» (если сравнивать 2018 год и 2020 год). Было много обращений по маршруту № 103 (Амурск – Мылки»). В связи с введением второго маршрута № 103а с 01.11.2020 количество поступающих обращений по данному вопросу в администрацию значительно снизилось.

По вопросу о принятии мер к соседям в связи с ведением последними асоциального образа жизни, как то: систематические ночные пьянки, дебош, содержание своего жилища в антисанитарных условиях, способствующих активному размножению насекомых (тараканов, клопов и т.д.)

Казалось бы, цифра маленькая, почему же нужно заострять внимание на этой проблеме? Дело в том, что за одним заявлением стоят люди, проживающие в подъезде, а это 20-40 человек. Не каждый пойдет писать жалобу, но очень часто люди вызывают наряд полиции, когда рядом живут люди и безобразно ведут себя.

До 2018 года органы местного самоуправления составляли протоколы на основании актов полиции о нарушении режима тишины со стороны граждан, в соответствии с Кодексом об административных правонарушениях. Так, например, в 2015 году в администрацию города Амурска поступило 325 материалов проверки из органов полиции, в 2016 году – 606, 2017 году – 537.

Как минимум треть из этих материалов – по вопросу нарушения тишины со стороны граждан, ведущих асоциальный образ жизни. Таким образом, от одного такого гражданина могут страдать большое количество окружающих людей, среди них и дети, и старики, инвалиды.

Вот, пример того, как подобные граждане могут себя вести. И это еще не самый худший представитель. А ведь, когда такой гражданин отдыхает подобным образом, мимо него боятся ходить дети и взрослые, потому что, реакция этих людей не предсказуема.

В настоящее время нет отлаженной системы по принятию оперативных мер к подобной категории граждан. Со стороны правоохранительных органов применяются меры административного воздействия, которые имеют малый воспитательный результат. Работники социальных служб – проводят обследование жилищных условий подобных граждан, проводят беседы, предлагают добровольно получить медицинскую помощь, на что практически всегда получают отказ.

Антисанитарная обстановка в квартирах подобных граждан приводит к тому, что страдают все жильцы соседних квартир, потому что не работает сантехническое оборудование, размножаются насекомые и т.д..

Администрацией города инициировались иски в суды о выселении граждан, о приведении квартиры в надлежащее санитарное состояние. Так за отчетный период подготовлено всего 9 исков, из них:

- один в работе,

- один подан в суд, еще не принят к производству,

- один оставлен без рассмотрения,

- 6 - удовлетворены.

Жилищно-коммунальная сфера:

- содержание общего имущества – увеличение на 24% (в сравнении 2018 г.), это и ремонт кровли, швов, вентиляций, подъездов. Здесь необходимо отметить, что человек судит о работе по тем фактам, которые видит. Что видит сегодня гражданин – что подъезды не ремонтировались давно, дворовая территория не благоустроена, нет детских площадок, дворовых дорог, парковок. Отсюда и негативное отношение к УК: мол, мы деньги платим, а сделанного не видим. Никто не видит, что происходит в подвале, на кровле и т.д.

- граждане жалуются по вопросам проводимых перепланировок соседями.

- управляющие организации, ТСЖ и иные формы управления – В отчетном периоде у наших жителей возникло много вопросов о деятельности УК нашего года. Так, например, с 2018 года в городе стали появляться новые управляющие компании, происходила передача многоквартирных домов из одной УК в другую. Граждане стали интересоваться проводимой процедурой, многие оспаривали процедуру в суде. За прошедшие периоды подобных вопросов было очень мало. Для сравнения – в 2017 году – было 8 обращений по работе УК, в 2016 году – 3.

- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – как то: предоставление услуги горячего водоснабжения, отопления, - снижение на треть.

Также снижение количества обращений по вопросам оплаты коммунальных услуг, ремонт и эксплуатация ливневой канализации.

По вопросу обеспечения жильем хочу сказать, что снижение количества подобных обращений не обнадеживает. Дело в том, что, как правило, граждане обращаются по данному вопросу к главе на приемах по личным вопросам. А так как в 2020 году в связи с пандемией и карантинными мерами был ограничен вход в помещения администрации, приемы по личным вопросам не осуществлялись. Поэтому люди обращались напрямую в сектор по учету жилья через предварительную запись, и уже если вопрос не решался никоим образом, обращались в администрацию письменно. Думаю, что в 2021 году будут показатели по этой графе другие.

**Общественная приемная**

В отчетных периодах в рамках проведения предвыборной кампании в администрации городского поселения "Город Амурск" организуется работа общественной приемной. Однако количество обращений мизерно. Так в 2018 году – 6 обращений, в 2019 году – 3 обращения, в 2020 году – обращений не поступило вообще. Мы считаем, что администрация всегда (даже во время пандемии) открыта для граждан. Всегда находим способы ведения диалога с заявителями. Стараемся решить вопрос. Поэтому нет ажиотажа в период предвыборной кампании. С другой стороны, большое количество обращений в администрацию в эти периоды поступает от кандидатов, участвующих в предвыборной кампании, и проводящих встречи с коллективами, жителями города, где они получают вопросы, которые и направляют к нам. Хочу отметить, что за отчетный период подобных обращений в администрацию не поступило.

**Результаты рассмотрения обращений:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2018 | 2019 | 2020 |
| поддержано | 22% | 19% | 29% |
| в том числе меры приняты | 15% | 9% | 18% |
| разъяснено | 68% | 66% | 67% |
| не поддержано | 3% | 3% | 0,4% |
| дополнительный контроль | 1,5% | 5% | 14% |
| переадресовано | 4% | 4,5% | 5% |

Как мы видим, имеется около 70% обращений, по которым даются разъяснения действующего законодательства, тем не менее, часть из них передается на дополнительный контроль. И с течением времени меры по этим обращениям принимаются, таким образом, увеличивается количество обращений в разделе «поддержано». Например, те, обращения, работы по которым будут проведены в теплый период года (остаются на дополнительном контроле). С этой целью в общем отделе ведется реестр таких обращений, по которому работают специалисты отдела ЖКХ. Периодически реестры обновляются, передаются каждому специалисту, который занимался конкретным обращением.

Так по итогам работы с обращениями, оставленными на дополнительный контроль за отчетные периоды, например, отремонтированы:

– 10 лестниц на улицах города,

- восстановлен тротуар от МКД по пр.Комсомольский, 1 до основного пешеходного тротуара вдоль автомобильной дороги;

- капитально отремонтирована дворовая территория по пр.Комс.2 (этот ремонт долго не могли произвести по ряду причин).

- установлены знаки и разметка «Место парковки для инвалидов» на дворовых территориях,

- отремонтированы участки ливневых систем,

- организован пешеходный переход в южном микрорайоне

- отремонтированы дренажные системы в МКД, ремонты межпанельных швов и т.д..

Говоря о методах рассмотрения граждан, необходимо отметить, что в администрации города применяется определенный спектр методов:

– это и выезд на место – более чем в 20% случаев,

- с участием заявителя, в случае, когда необходимо на месте разобраться в сложившейся ситуации, когда имеются разногласия с УК и жителями и т.д.

- приглашены на беседу – когда приходят обращения, направленные в адрес Президента (особенно, если гражданин пишет, что неоднократно обращался в администрацию, а на самом деле обращения от него не поступали);

- муниципальный контроль – эта форма рассмотрения обращения применяется в случае, когда обращение отправляется в администрацию из Главного управления регионального государственного контроля и лицензирования Правительства края с требованием провести данный вид работы,

- в случае, когда решение поставленных в обращении вопросов затрагивает интересы сторонних организаций (например, поставщиков коммунальных услуг, балансодержателей дорог и т.д.), проводятся совещания при главе городского поселения «Город Амурск» с участием представителей этих организаций.

Подводя итоги работы с обращениями граждан, хочу сказать, что данное направление работы, конечно, сложное, потому что – это люди, со своими проблемами, сложностями, характером, отношением к чиновникам. Тем не менее, мы стараемся выслушать каждого обратившегося, внимательно рассмотреть поставленные вопросы, разъяснить доступным языком сложные вопросы законодательства, помочь конкретному человеку.

Благодарю за внимание.