**ИНФОРМАЦИЯ**

**о результатах работы с обращениями граждан за** 2021 г**од**

**в Мостовском** районе

Администрацией муниципального образования Мостовский район и администрациями городских и сельских поселений муниципального образования Мостовский район работа с обращениями граждан проводилась в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», Порядком работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования Мостовский район, утвержденным постановлением администрации муниципального образования Мостовский район от 22 января 2018 г. № 44, методическими рекомендациями администрации Краснодарского края и Сборником методических рекомендаций и документов по работе с обращениями, утвержденным Администрацией Президента Российской Федерации.

За 2021 год в администрацию муниципального образования Мостовский район поступило 525 письменных обращений граждан (на 2 обращения меньше, чем за 2020 год), из них:

с поручениями из администрации Краснодарского края -239 (45,5%) (на 58 обращений меньше, чем в 2020 году);

из АПРФ-94(17,9%) обращений (на 2 больше, чем в 2020 году);

из виртуальной приемной поступило 85 (16,2%) обращений (на 23 обращения больше, чем в 2020 году).

На контроль поставлено 511 (97,3%) поступивших письменных обращений. В работе находится 22 обращения. Рассмотрено 507 обращений, из которых комиссионно с выездом на место - 79 (15,6%), поддержано – 151 (29,8%), в том числе меры приняты -66, разъяснено-356 (70,2%).

Фактов нарушения сроков при рассмотрении обращений граждан в 2021 году не выявлено (приложение 1).

Основные темы обращений граждан (приложение 3):

Коммунальное хозяйство 26% увеличилось количество обращений по данной тематике (в 2020 году -16%).

Поднимались вопросы по газификации и комплексном благоустройстве поселений, уличном освещении, перебоях в теплоснабжении и водоснабжении.

Социальное обеспечение 12 % (в 2020 году -16% наибольшее количество обращений было связано с социальной поддержкой и социальной помощи семьям, имеющим детей, в период пандемии).

Поднимались вопросы социальной поддержки разных категорий граждан, об оказании финансовой помощи, предоставления земельных участков многодетным семьям, опеки и попечительства.

Транспорт и дорожное хозяйство 11% увеличение количества обращений по данной тематике в части благоустройства, строительства и реконструкции дорог, пассажирских перевозок (в 2020 году- 8%).

Земельные отношения 10% (в 2020 году- 8%).

Поднимались вопросы о предоставлении земельного участка, образовании земельных участков, о землях лесного фонда, о нецелевом использовании земельных участков.

Экология и природопользование 7% (в 2020 году -9%).

Поднимались вопросы об охране окружающей среды при осуществлении хозяйственной деятельности, о предупреждении чрезвычайных ситуаций природного характера, об использовании лесов.

Жилищное хозяйство 5%(в 2020 году -9%).

Поднимались вопросы об улучшении жилищных условий, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности для проживания, переселении из ветхого жилья, обеспечение жильем детей-сирот.

Экономика малый и средний бизнес 5% (в 2020 году 4%).

Вопросы ведения предпринимательской деятельности, актуализация сведений об объектах налогообложения.

Строительство и архитектура 3% (в 2020 году -1%).

Поднимались вопросы о согласовании строительства, о выполнении требований при осуществлении строительной деятельности, о кадастровом учете недвижимого имущества.

Наибольшее количество обращений (в расчете на 1000 человек населения) поступило от жителей Костромского (17,3%), Краснокутского (14,7%), Губского(10,4%), Шедокского (7,1%) сельских поселений; наименьшее количество писем - из Бесленеевского (2,3%), Махошевского (0,8 %) сельских поселений (диаграмма прилагается) (приложение 2).

Увеличению количества обращений в Костромском сельском поселении послужили многочисленные повторяющиеся обращения одного заявителя (27 из 29) в адрес Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Следственного управления СК РФ по Краснодарскому краю. В обращениях поднимал вопросы о некачественном водоснабжении, о проблеме вырубки лесных насаждений для целей отопления частных домов, об обеспечении лесным валежником для отопления жилья.

Увеличению количества обращений в Краснокутском сельском поселении послужили повторяющиеся обращения жителей о газификации поселения, о предоставлении земельного участка для сенокошения и выпаса КРС, о благодарности администрации поселения за оказанное внимание многодетной семье (13 из 24).

Увеличению количества обращений в Губском сельском поселении послужили повторяющиеся обращения заявителя об оформлении домовладения и земельного участка (разъяснения были даны в 2019 году), о предоставлении выплаты в связи с подтоплением земельного участка, об обустройстве подъезда к земельному участку (12 из 45) .

Увеличению количества обращений в Шедокском сельском поселении послужили обращения об установке вышки сотовой связи в населенном пункте на земле для ведения ЛПХ, направленные в адрес главы района, главы администрации (губернатора) Краснодарского края, о ведении промышленных работ на земельных участках Шедокского сельского поселения (7 из 21).

За 2021 год поступило 157 устных сообщений (122 из администрации Краснодарского края, в том числе 16 сообщений в рамках «Прямой линии» главы администрации (губернатора) Краснодарского края, и 35 в администрацию МО), из них рассмотрено 149 сообщений, в работе находится 8 сообщений. Рассмотрено комиссионно с выездом на место 33 устных обращения (22%), разъяснено 75 (50,3%), поддержано 74 (49,7%), из них меры приняты по 44 (29,5%) сообщениям.

Основные темы устных сообщений.

Коммунальное хозяйство 46 % (аналогичный период 2020 года - 25%) комплексное благоустройство, перебои в электроснабжении, водоснабжении, газоснабжении и отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату.

Транспорт и дорожное хозяйство 14% (2020 год - 5%) поднимались вопросы благоустройство, строительство и ремонт подъездных дорог, транспортное обслуживание населения.

Жилищное хозяйство 8% (2020 год - 11%) переселение из ветхого и аварийного жилья.

Экология и природопользование 7% (текущий период 2020 года -2%) расчистка русла реки и берегоукрепление.

Образование и культура 6% (2020 год - 5%) обеспечение образовательных учреждений теплоснабжением.

Социальное обеспечение 4% (2020 год - 19%) предоставление земельного участка многодетным, выплата пособий и компенсаций.

Наибольшее количество устных сообщений поступило от жителей Мостовского городского поселения - 32, Псебайского - 23, Губского сельского поселения -12. Меньше всего из Переправненского, Шедокского сельских поселений- 2, Андрюковское -1. Не поступало устных обращений от жителей Бесленеевского сельского поселения.

Также в рамках «Прямой линии главы администрации (губернатора) Краснодарского края» ЦУР Краснодарского края осуществлял сбор вопросов в соцсетях Инстаграм, ВКонтакте, Одноклассники и мессенджерах WhatsApp и Telegram. От жителей Мостовского района поступило 18 вопросов.

Поднимались вопросы о высоких тарифах на ЖКУ, о раздельном сборе мусора, о принятии мер по восстановлению пос.Перевалка, о восстановлении моста через Соленовский ручей в поселке Никитино, о газификации многоквартирных домов, об отсутствии уличного освещения, об оказании финансовой поддержки.

На все вопросы даны ответы через Систему обратной связи.

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, снижения активности обращений населения в вышестоящие инстанции принимаются следующие меры:

- в течение 2021 года на личных приемах руководством принято 185 человек, в том числе главой муниципального образования - 56 (в 2020 году- 176/86). На личных приемах глав городских и сельских поселений принято 328 граждан.

Согласно постановлению администрации муниципального образования Мостовский район от 29 января 2021 г. № 82 личный прием заявителей проводится в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи с применением автоматизированных рабочих мест ССТУ;

в общественной приемной главы принято 166 граждан, из них по телефону горячей линии 93 обращения (на 90 меньше, чем в 2020 году);

проведено 3 приема в режиме видеосвязи с применением автоматизированного рабочего места системы справочного телефонного узла с органами исполнительной власти Краснодарского края:

министерством здравоохранения Краснодарского края по вопросу своевременного обеспечения льготными лекарственными препаратами по рецептам врачей;

министерством природных ресурсов по вопросу правомерности получения земельного участка, расположенного в границах Соленовского охотхозяйства в Мостовском районе,

министерством транспорта и дорожного хозяйства по вопросу обустройства электроосвещения и тротуара по улице Переправненская в пгт Мостовском;

- с целью повышения информированности населения муниципалитета глава широко использует возможности социальных сетей (instagram, odnoklassniki), также информация размещается на официальном сайте администрации, в СМИ газета «Предгорье»;

-проведены 14 открытых сессий Советов городских и сельских поселений о проделанной работе за 2020 год, где активом и жителями поселений дана удовлетворительная оценка работы сельских и городских поселений. В отчетах глав поселений принимал участие глава района, его заместители, руководители структурных подразделений, служб и организаций района, что позволило жителям поселений задать интересующие их вопросы и получить компетентные ответы, не выезжая за пределы своего населенного пункта;

в апреле глава муниципального образования Мостовский район:

-в рамках рабочего визита депутата Государственной Думы Костенко Н.В. совместно с заместителем начальника железной дороги по территориальному управлению Чеботаревым С., начальником Белореченской дистанции пути Ломакиным А., главой Переправненского сельского поселения Кошмелюком А.Е. обсудили перспективы восстановления работы нерегулируемого железнодорожного переезда 72 км перегона Мостовской-Шедок. Потребность в восстановлении данного переезда связана с неоднократными обращениями граждан Переправненского сельского поселения;

- провел рабочую встречу с экоактивистами района. Обсудили вопросы сортировки мусора и его переработки, в том числе и по внедрению новых технологий.

В настоящее время вывоз мусора осуществляют водоканалы района. Мусор вывозится от каждого домовладения, жители которых заключили договоры.

-провел совещание с заместителем министра природных ресурсов Краснодарского края. Обсудили вопрос о проведении мероприятий по расчистке русел рек в целях предупреждения чрезвычайных ситуаций, связанных с затоплением территорий, а также охраны водных объектов. С участием представителей организаций и предприятий, заинтересованных в проведении данных работ;

в мае:

-провел рабочую встречу с депутатом ЗСК Андреем Дорошенко по вопросам участия в различных федеральных программах.

В рамках нацпроекта «Жилье и городская среда» регионального проекта «Формирование комфортной городской среды» благоустроены 4 общественные территории: поселок Псебай, станица Губская, станица Переправная, станица Андрюки;

в июне:

- в связи с обращением жителей по вопросам выполнения работ по благоустройству парка в пос.Псебай совместно с главой поселения и подрядчиком проведена встреча с жителями, проживающими в непосредственной близости с будущим парком. В связи с неблагоприятными погодными условиями жителей беспокоят вопросы водоотведения от их домовладений. Выработан план разрешения данного вопроса: грейдирование дороги возле территории парка, строительство водоотводных каналов и другие необходимые мероприятия;

- провел встречу с активом Костромского сельского поселения. В ходе встречи поступило много вопросов, волнующих жителей- дороги, цены на водоснабжение;

- с рабочим визитом посетил Мостовскую ЦРБ. Идет ремонт кабинета для компьютерной томографии, замена кровли на всем здании хирургического комплекса;

- состоялся Форум по вопросам поддержки многодетных семей района. Тема Форума «Стратегия государственной семейной политики по законодательной поддержке многодетных семей на региональном уровне власти». В работе Форума приняли участие более 50 многодетных семей района;

в августе-сентябре с целью информирования о предстоящих выборах и принятия участия в них встречался с активами поселений, трудовыми коллективами;

в октябре:

принял участие в открытии парка, построенного в рамках государственной программы Краснодарского края;

в ноябре:

- принял участие в общем собрании Совета молодых депутатов при Совете МО Мостовский район;

в декабре:

- встретился с членами экспедиции «РоссиЯ 2021».

В целях исключения формального подхода к работе с обращениями граждан ежемесячно на аппаратном планерном совещании главой муниципального образования заместителям главы, начальникам управлений указывается на своевременное рассмотрение обращений граждан, полноту и достоверность ответов на них.

Оказывается практическая помощь исполнителям в подготовке ответов заявителям. Ответы, в которых не на все вопросы даны разъяснения или не решены, возвращаются исполнителю на доработку. Обращения, в которых заявителю указываются конкретные сроки решения поднятого им вопроса, главой района ставятся на дополнительный контроль до полного исполнения с подтверждением фотоматериалами. После окончательного рассмотрения заявителю дополнительно направляется ответ о решении вопроса.

При рассмотрении обращений, требующих более детального разбирательства, муниципальным правовым актом утверждается состав рабочей группы с привлечением представителей общественных организаций для выяснения всех обстоятельств.

Также двум новым начальникам общих отделов поселений оказана методическая помощь по работе с обращениями граждан в администрациях поселений.