



**Муниципальное образование –
Калтанский городской округ**

пр.Мира, 53, г.Калтан,
Кемеровская обл., 652740

тел.: 8 (38472) 3-47-72

факс: 8 (38472) 3-36-46

E-mail: adm-kaltan@mail.ru

adm-kaltan@ako.ru

Администрация Правительства
Кузбасса

Начальнику Управления по
работе с обращениями граждан

А.А. Стрик

От 03.07.2020 г. № 1332

На №31с-154 от 11.06.2020

Уважаемая Анна Александровна!

По итогам работы с обращениями граждан за первое полугодие 2020 года направляем Вам статистические сведения и аналитическую справку.

В администрацию Калтанского городского округа за 6 месяцев 2020 года поступило от граждан 446 обращений, в которых содержалось 512 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (480 обращений, 556 вопросов). Количество обращений в администрацию Калтанского городского округа уменьшилось на 7%, в том числе 119 вопросов изложено письменно (аналогичный период 2019 года- 128), 98 вопросов изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа, его заместителей и руководителей структурных подразделений до введения режима «Повышенная готовность» на территории Кемеровской области-Кузбасса (первое полугодие 2019 года – вопросов), по телефону за первое полугодие 2020 года получено 220 вопросов, в том числе в ходе личного приема граждан в режиме «прямой телефонной линии» в период действия режима «Повышенная готовность» - 60 вопросов (аналогичный период 2019 года – 81 вопрос), 77 вопросов в форме электронного документа (аналогичный период 2019 года- 150).

За 6 месяцев 2020 года в Администрацию Президента Российской Федерации поступило 13 обращений, в которых содержалось 16 вопросов (аналогичный период 2019 года - 9 обращений, 13 вопросов). Количество обращений увеличилось на 4, количество вопросов на 3.

Заявители обращались с вопросами: об опеке и попечительстве (работе службы по обслуживанию детей); предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; загрязнение окружающей среды; переселение из аварийных домов, ветхого жилья; социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь многодетным, гражданам

пожилого возраста и малообеспеченным слоям населения; коммунального-бытового хозяйства и предоставления услуг в условиях рынка; о правилах содержания домашних животных; уборка снега; социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов, пожаров; о расходах местного бюджета: о перебоях в энергоснабжении, водоснабжении.

В Администрацию Кемеровской области-Кузбасса поступило **81** обращение (содержащее 97 вопросов), по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (**81** обращение (содержащее 102 вопроса)) количество обращений осталось на прежнем уровне.

В том числе 7 вопросов изложено письменно (1 полугодие 2019 года – 17), 1 вопрос изложено устно в ходе личных приемов заместителей Губернатора Кемеровской области (аналогичный период 2019 года – 3), 27 вопросов изложено на телефон Губернатора Кемеровской области-Кузбасса, в ходе «Прямых телефонных линий» Заместителей Губернатора (1 полугодие 2019 года – 25), 62 вопроса поступило в форме электронного документа (1 полугодие 2019 года – 57).

Заявители наиболее чаще обращались с вопросом очистки снега, а также с вопросами об улучшении жилищных условий; предоставление жилого помещения по договору социального найма; переселение из бараков, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья; постановка на учёт и восстановление в очереди на получение жилья; перебои в электро-, водо-, газо-, и теплоснабжении; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; отсыпка дорог частного жилого сектора; коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка; работа служб опеки и попечительства; обустройство придомовых территорий; социальное обеспечение, материальная помощь многодетным и малоимущим семьям; предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера; здравоохранение.

В администрацию Калтанского городского округа за 6 месяцев 2020 года из иных органов и организаций поступило 8 обращений, в которых содержалось 8 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (9 обращений) количество обращений уменьшилось на 1.

Обращения содержали вопросы комплексного благоустройства; условия ведения предпринимательской деятельности в период пандемии; культурно-досуговой деятельности обучающихся; предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий; переселении из аварийного жилья

Основная часть вопросов поступивших в Администрацию Калтанского городского округа касалась раздела «Жилище» - их 236 (1 полугодие 2019 года – 342).

В администрацию Калтанского городского округа за 6 месяцев 2020 года жилищных вопросов поступило – 129 (2019 год -207), в том числе 57 вопросов изложено письменно (2019 год – 76), 16 вопросов изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год- 214), 3 вопроса в форме электронного документа (2019 год- 6) и 53 вопросов изложено по телефону (2019 год – 38).

Обращения содержали просьбы о предоставлении жилого помещения по договору социального найма; о переселении из бараков, аварийных домов, ветхого жилья; предоставления жилого помещения детям-сиротам; постановка на учет и восстановлении в очереди на получение жилья; улучшение жилищных условий; обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое или аварийное жилье);

За полугодие 2020 года было предоставлено: 1 жилое помещение маневренного фонда работнику здравоохранения, 2 жилых помещения маневренного фонда погорельцам, 6 жилых помещений маневренного фонда гражданам, проживающим в аварийных жилых домах

Также ведется строительство нового 45-квартирного жилого дома, где 27 жилых помещений будет предоставлено гражданам, переселяемым из аварийного жилья, 3-м социальным категориям граждан будут предоставлены жилые помещения, 11 детям-сиротам и 4 семьям предоставлены займы и социальные выплаты на приобретение жилья.

В раздел **«Жилищно-коммунального хозяйства»** поступило 107 вопросов, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (135 обращений) произошло уменьшение количества вопросов на 20%, в том числе 29 вопросов изложено письменно (2019 год - 14), 42 вопроса изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год – 84), 24 вопроса в форме электронного документа (2019 год – 22) и 36 вопросов изложено по телефону, личному приему в режиме «прямой телефонной линии» (2019 год – 15).

Обращения содержали просьбы по ремонту и эксплуатации ливневой канализации; коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка; безналичной оплаты жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта; обращение с твердыми коммунальными отходами; капитальный ремонт общего имущества; подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения; содержание общего имущества.

В ходе выполнения работ по обращениям граждан были решены вопросы жилищно-коммунального хозяйства, а именно:

- проведена актуализация реестра мест накопления ТКО. Приобретено 37 контейнеров за счет средств областного и местного бюджетов. Заключен контракт на обслуживание контейнерных площадок частного сектора. Организована работа по очистке дорог к местам сбора накоплений ТКО (протяженность 200 км). Проведена работа с управляющими компаниями по определению мест размещения ТКО на территории МКД. Составлены акты по определению мест для сбора ТКО МКД на муниципальной земле, в связи с отсутствием возможности установки данных площадок на территории МКД. Ведется совместная работа с региональным оператором ООО «ЭкоТек» по заключению договоров и решению вопросов по утилизации ТКО.

- подготовлена проектно-сметная документация на ремонт 10 дорог Калтанского городского округа, протяженностью 7 км. В рамках выделенного финансирования отыграно 6 автомобильных и 1 пешеходная дорожка.

- выполнен ямочный ремонт дорог – 1,3 тыс. м², отсыпано – 11,55 км (в т.ч. дороги 20 СНТ). Спилено более 50 шт. аварийных деревьев.

Заключен контракт на охрану и благоустройство городского кладбища. Вывезено более 250 м³ мусора с территорий городских кладбищ.

В рамках борьбы с COVID-19 организована работа по дезинфекции общественных территорий и территорий МКД. Ведутся работы по покосу травы на территории КГО.

Комиссионно проведено обследование детских игровых площадок. Подготовлены основания для установки 3-х площадок, подаренных Губернатором Калтанскому городскому округу к 300-летию Кузбасса.

В рамках программы выполнен капитальный ремонт 11 многоквартирных домов.

Подготовлена документация 2-х общественных и 3-х дворовых территорий. Работы на дворовых территориях начаты в конце мая, и будут закончены в июле месяце 2020 года. Общественные территории: начало работ – июль 2020 года, завершение работ – сентябрь 2020 года.

Готовятся документы на исполнение МП «Формирование комфортной городской среды» на 2021 год (4 дворовых и 2 общественных территории).

В раздел «Хозяйственная деятельность» поступило 136 вопросов (2019 год -140), в том числе 17 вопросов изложено письменно (2019 год – 18), 18 вопросов изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год – 88), 27 вопросов в форме электронного документа (2019 год – 12), 74 вопроса получено по телефону (2019 год - 22).

Вопросы касались очистки дорог от снега; жилищного строительства; согласования строительства; комплексное благоустройство; обустройство придомовых территорий (детские площадки); организации ливневых канав; обеспечение топливом; опиловка деревьев; бродячие собаки; уличное освещение; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; факты нарушения соседями действующих градостроительных регламентов, установленных Правилами землепользования и застройки; порядок оформления документации на планируемое строительство и по окончанию строительства индивидуальных домов, садовых домов; согласование наружной рекламы на фасадах зданий, строений.

Для решения вопросов хозяйственной деятельности выполнена реконструкция 2-ой очереди освещения пр. Мира. Переустановлены светильники со старых опор на новые в количестве 69 штук. Смонтировано освещение по ул. Весенняя. Начаты работы по установке приборов учета на безучетных точках уличного освещения. На данные работы было закуплено оборудование на сумму более 450 тыс. руб. Закуплены энергосберегающие светильники на сумму 1,8 млн. руб. для освещения улиц Калтанского городского округа.

Отделом архитектуры и градостроительства разработаны и утверждены Постановлением администрации Калтанского городского округа 5 административных регламентов по предоставлению новых муниципальных услуг:

- Административный регламент администрации Калтанского городского округа по предоставлению муниципальной услуги «Согласование внешнего вида фасада здания, сооружения на территории Калтанского городского округа» от 21.04.2020г.№109-п;

- Административный регламент администрации Калтанского городского округа по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление сведений из информационной системы обеспечения градостроительной деятельности», утвержденный Постановлением администрации Калтанского городского округа от 14.04.2020 г.№98-п;

- Административный регламент администрации Калтанского городского округа по предоставлению муниципальной услуги «Согласование информационной конструкции на территории Калтанского городского округа», утвержден постановлением администрации КГО от 11.03.2020 №59-п;

- Административный регламент администрации Калтанского городского округа по предоставлению муниципальной услуги «Согласование проекта рекультивации», утвержденный постановлением администрации КГО от 11.03.2020 №60-п;

- Административный регламент осуществления муниципального контроля за использованием и охраной недр при добыче общераспространенных полезных ископаемых, а также при строительстве подземных сооружений, не связанных с добычей полезных ископаемых, на территории Калтанского городского округа постановлением администрации КГО от 16.06.2020 №163-п;

Разработан и утвержден проект планировки территории и проект межевания застроенной территории квартала 13 в г. Калтан Калтанского городского округа распоряжением администрации КГО от 06.05.2020 №690-р;

Разработан и утвержден проект межевания для размещения электротехнического сооружения: ВЛИ-0,4 от опоры №7/11 распоряжением администрации КГО 06.05.2020 685-р;

Разработаны и утверждены проекты внесения изменений в проект планировки территории и проект межевания территории кварталов: 12-19, 11 квартала.

В раздел **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** поступил 15 вопросов (2019 год – 17), в том числе 5 вопросов изложено письменно (2019 год – 3), 5 вопроса изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год – 14), 3 вопроса по телефону (2019 год – 0) и 2 вопроса в форме электронного документа (2019 год – 0).

В обращениях поставлены вопросы: оказание материальной помощи в связи с трудным материальным положением (погорельцы); предоставление жилья по договору социального найма; по вопросам образования, науки, культуры; по вопросу семьи; информационный вопрос – 1.

За период 2 квартала 2020 на территории Кемеровской области-Кузбасса на основании распоряжения Губернатора Кемеровской области - Кузбасса от 14.03.2020 № 21-рг "О введении режима «Повышенная готовность» на территории Кемеровской области - Кузбасса и мерах по противодействию распространению новой коронавирусной инфекции (COVID-19)» действует

особый режим. В связи с этим личный прием по обращениям граждан проходил в режиме телефонной линии. Однако гражданам, которым нужно было оказать финансовую, материальную помощь, обращались на прямую через органы социальной защиты.

Все обращения решены положительно, в том числе из бюджета Калтанского городского округа выделено 30 тысяч рублей на оказание адресной материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, из них:

Двум неполным многодетным семьям на ремонт печи по 5000 рублей; одной полной многодетной семье на оформление справок БТИ 5000 рублей; лицу, освободившемуся с мест лишения свободы на оплату услуг ЖКХ 3000 рублей; продуктовый набор; одному пенсионеру на остекление окна 2000 рублей; двум пенсионерам на помощь после пожара по 5000 рублей; одной семье предоставлен планшет для ведения учебной деятельности.

Большую работу по оказанию помощи в социальном обеспечении граждан оказывают социальные службы города. Ведут разъяснительную работу, проводят выездные благотворительные акции по раздаче вещей, бесплатные юридические консультации, обследуют материальные и жилищно-бытовые условия заявителей.

В раздел **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** поступило 77 вопросов (2019 год -2), в том числе 1 вопрос изложен письменно, 3 вопроса поступило в ходе личного приема Главы и его заместителей (2019 год – 2), 69 вопросов изложено устно в ходе «прямых телефонных линий» Главы Калтанского городского округа и его заместителей и 4 вопроса в форме электронного документа. Вопросы касались жалоб на работу медицинских учреждений и их сотрудников; лечение и оказание медицинской помощи; работы службы неотложной помощи.

Значительный рост обращений по вопросам здравоохранения вызван объединением больниц г. Калтана и г. Осинники, отсутствием узких специалистов, большой очередности на прием к специалисту.

В раздел **«Образование. Наука. Культура»** поступило 3 вопроса (2019 год - 1), в том числе 2 вопроса письменно, 3 вопроса изложено устно (2019 год – 2) в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей, 2 вопроса по телефону (2019 год -1).

В раздел **«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»** поступило 9 вопросов (2019 год - 16), 5 вопросов изложенных устно на личных приемах (2019 год – 5), 4 в форме электронного документа (2019-3).

Вопросы касались загрязнения окружающей среды, содержания животных, безнадзорных животных.

В раздел **«Труд и занятость населения»** поступило 12 вопросов (2019 год – 24), в том числе 2 письменных (2019 год – 5), 4 вопроса изложено устно в ходе личных приемов Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год - 15), 5 вопросов по телефону (2019 год

-3) и 1 вопрос в форме электронного документа (2019 год – 1). Вопросы касались содействия в трудоустройстве граждан, заработной платы в бюджетной сфере, охрана труда.

Наблюдается снижение количества вопросов в данной тематике в 2 раза.

В раздел **«Основы государственного управления»** поступило 12 вопросов (2019 год – 5), в том числе 4 письменных вопросов, 2 вопроса по телефону и 6 вопросов в электронной форме (2019 год – 5).. Вопросы касались несогласия с результатами рассмотрения предыдущих обращений; условий ведения предпринимательской деятельности в условиях пандемии, некорректные обращения; предложения о внедрении проектов в образовательные учреждения.

В раздел **«Семья»** за истекший период 2020 года поступило 3 вопроса, в том числе 2 вопроса в ходе личного приема Главы Калтанского городского округа и его заместителей и 1 вопрос в форме электронного документа.

В раздел **«Безопасность и охрана правопорядка»** поступило 5 вопросов (2019 год – 5), в том числе 2 вопроса в письменной форме (2019 год – 3), 2 вопроса устно в ходе личного приема Главы Калтанского городского округа и его заместителей (2019 год – 1), 1 вопрос в форме электронного документа (2019 год – 1).

Вопросы касались охраны общественного порядка; конфликты на бытовой почве; жалобы на нарушения режима тишины соседями.

В раздел **«Конституционный строй»** за период 2019 года поступил 1 вопрос в форме электронного документа.

В раздел **«Финансы»** в 2019 году поступил 1 вопрос в форме электронного документа.

В раздел **«Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат»** в 2020 году поступил 2 вопроса в форме электронного документа. Обращения содержали жалобы на работу приставов. Обращения направлены по компетенции.

В общем объеме поступивших обращений в первом полугодии 2020 года (536) содержалось жалоб -36, предложений – 4 и 526 заявлений.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших напрямую в администрацию Калтанского городского округа (514 вопросов):

- разъяснено -366;
- поддержано – 31;
- меры приняты – 93;
- не поддержано – 0;
- направлено по компетенции – 6;
- дан ответ автору – 514;
- оставлено без ответа автору – 0;
- находится на рассмотрении – 18.

Администрацией Калтанского городского округа была предпринята следующие меры по вопросам, представляющим повышенный интерес для заявителей в I квартале 2020 года:

Наименование тематик и вопросов типового общероссийского тематического классификатора	Меры управляющего воздействия
0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	Руководителям управляющих компаний и Муниципальному казенному предприятию «Жилищно-коммунальный и дорожный комплекс» Калтанского городского округа написаны письма с требованием:
0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	<ul style="list-style-type: none"> - обеспечить очистку от снега дорог, улиц частного сектора, остановочных площадок, проездов, дворовых территорий с привлечением всей имеющейся специализированной техники; - усилить работу по вывозу снега с обочин дорог, тротуаров, площадей, дворовых территорий; - привлечь к работе специализированную технику, принадлежащую предприятиям; - организовать работу по очистке кровель зданий и сооружений от наледи и сосулек. <p>Получателям социальных услуг Муниципального казенного учреждения «Центр социального обслуживания» Калтанского городского округа в период с января по март была оказана услуга по очистке придомовых территорий от снега на безвозмездной основе.</p>

Важным направлением является приём граждан, который проводится в соответствии с утвержденным графиком. Глава Калтанского городского округа ведет приём граждан каждую пятницу с 10 часов до 12 часов. Информация по приемам размещается на официальном сайте, на стенде администрации Калтанского городского округа, в бегущей строке местного телевидения.

В соответствии с распоряжением администрации Калтанского городского округа от 23.03.2020 №463-р «О приостановке проведения личных приемов главой Калтанского городского округа, заместителями главы Калтанского городского округа, руководителями структурных подразделений в период действия режима «Повышенная готовность» на территории Калтанского городского округа» с 23.03.2020 личные приемы граждан переведены в режим «прямой телефонной линии». На приём граждане могут записаться предварительно по телефону 3-47-72 ежедневно с 8-00 часов до 17-00 часов.

По 22 марта 2020 года Главой проведено 2 выездных приема, где было рассмотрено 15 вопросов.

На официальном сайте Калтанского городского округа WWW.kaltan.net созданы разделы для активной работы с обращениями граждан:

- **«Виртуальная приёмная»**, в которой любой гражданин может обратиться с жалобой, заявлением, предложением, благодарностью к администрации Калтанского городского округа;

- На местном телевидении раз в месяц выходит в эфир телевизионная программа под названием **«Интервью»** с участием Главы города, в которой Глава отвечает на наболевшие вопросы населения, поступающие в редакцию СМИ.

1 раз в квартал выходит программа «**Финансовая грамотность**», в ходе которой заместители главы Калтанского городского округа и представители федеральных органов исполнительной власти отвечают на вопросы населения, поступающие в редакцию СМИ.

30.01.2020 в г. Кемерово и 20.02.2020 в г. Калтане проводился диалог главы Калтанского городского округа с подписчиками Instagram в прямом эфире в формате вопрос-ответ.

Диалог органов местного самоуправления с горожанами через СМИ является одной из основных форм работы с населением.

В городской газете «Калтанский вестник» работают рубрики «**ЖКХ: вопросы недели**», «**Пишите, звоните**», «**Спроси у газеты**» где отвечают на вопросы населению представители различных служб.

Проводятся «прямые телефонные линии» с Главой Калтанского городского округа, руководителями структурных подразделений города. За первое полугодие 2020 год проведено 3 «прямых телефонных линий», на которые обратилось 64 заявителя, а также проведено 8 личных приемов Главы Калтанского городского округа в режиме «прямой телефонной линии», где было рассмотрено 32 обращения.

В администрации Калтанского городского округа организован круглосуточный приём обращений граждан по **телефонам 3-47-72, 3-00-05**, на которые поступают звонки, как в выходные, так и праздничные дни.

Все предложения, поступающие от граждан, по совершенствованию работы органов местного самоуправления учитываются в работе администрации Калтанского городского округа, её структурных подразделений. Для устойчивой обратной связи с населением, специалист по работе с обращениями граждан осуществляет контроль над принимаемыми решениями. Нарушений по срокам исполнения обращений граждан не выявлено.

Многочисленные обращения рассматриваются на расширенных аппаратных совещаниях.

**Управляющий делами-
руководитель аппарата
администрации Калтанского
городского округа**



М.В. Николаева

Исп. О.В. Пирятинская
Тел.8 (38472) 3-47-68