



АДМИНИСТРАЦИЯ
Осинниковского городского округа
652810, Кемеровская область,
г. Осинники, ул. Советская, 17
т. 4-39-26 факс 4-33-46
E-mail: adm-Osinniki@mail.ru

Администрация
Правительства Кузбасса
Кемеровской области

От 13.04.2025 № 02/03

Аналитическая справка

к статистическим сведениям о поступивших в 2024 году в администрацию Осинниковского городского округа обращениях граждан

В 2024 году в администрацию Осинниковского городского округа от населения поступило 1808 устных и письменных обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2023 года количество обращений выросло на 15,4 %. По поступившим за отчетный период обращениям рассмотрено 1979 вопросов.

353 обращения – направлено из Администрации Правительства Кузбасса. В сравнении с 2023 годом произошло увеличение на 25,2 %.

Из общего количества вопросов, поступивших непосредственно в администрацию Осинниковского городского округа: 20% - заявления, 65% - жалобы, 15% - предложения.

Количество вопросов, поступивших непосредственно в администрацию Осинниковского городского округа:

- 1) жилищные вопросы - 577
- 2) хозяйственная деятельность - 528
- 3) финансы – 17
- 4) социальное обеспечение – 60
- 5) труд и занятость населения - 59
- 6) образование. Наука. Культура – 43
- 7) безопасность и охрана правопорядка – 13
- 8) основы государственного управления – 24
- 9) здравоохранение – 20
- 10) оборона – 11

Основная часть обращений составляют жилищные вопросы, а также вопросы по хозяйственной деятельности. По данным обращениям были приняты все необходимые меры, даны разъяснения.

Из общего числа вопросов, поступивших в администрацию Осинниковского городского округа, на 80% вопросов даны письменные разъяснения с ссылкой на законодательные акты, а на 20% - информация о принятых мерах, необходимых для решения вопросов граждан. Применяются меры управляющего воздействия по вопросам, представляющим повышенный интерес для заявителей, направленные на улучшение качества рассмотрения обращений граждан. Контролируется соблюдение порядка рассмотрения обращений граждан, подготовка полных, аргументированных ответов, своевременность исполнения решений, принятых по обращениям граждан.

Ведется мониторинг мнений граждан об удовлетворенности результатами рассмотрения поднятых ими вопросов. По результатам рассмотренных вопросов путем «обратной связи» из 70 опрошенных граждан удовлетворены рассмотрением обращений 67 человек.

Проводится учеба аппарата администрации о качестве работы с обращениями граждан. Должностные лица несут персональную ответственность за своевременность и полноту предоставленных сведений. Осуществляется контроль за соблюдением норм профессиональной этики, недопущением волокиты в рассмотрении обращений.

Наибольшая часть вопросов, поступивших в администрацию Осинниковского городского округа, это жилищные вопросы, жилищно-коммунальной сферы, вопросы по текущему содержанию многоквартирных жилых домов и придомовых территорий, благоустройство и ремонт внутри дворовых территорий, ремонт и благоустройство городских дорог, установка контейнеров для сбора ТКО с ограждением в частном секторе. Основная часть вопросов рассматриваются на собраниях домов. Жителям даются все необходимые разъяснения и рекомендации. По мере финансирования управляющими компаниями проводятся необходимые работы.

На особом контроле находятся вопросы, касающиеся участников СВО и членов их семей, а также вопросы жителей частного сектора. Большую часть вопросов составляют вывоз и оплата твердых бытовых отходов, так же поднимаются вопросы водоснабжения улиц, грейдерование и отсыпка дорог и ряд других вопросов, связанных с жизнедеятельностью в частном секторе. С жителями частного сектора постоянно проводятся личные встречи, разъяснительные беседы.

Не маловажными остаются вопросы, связанные с проблемами переселения граждан из жилья, ставшего непригодным для проживания вследствие ведения горных работ ОАО «Шахта «Капитальная». Рассматривая поступившие обращения граждан, связанные с предоставлением жилых помещений, следует отметить, что подавляющее число обращений составляют вопросы включения граждан в списки на переселение с подработанных территорий и предоставления им социальной выплаты. В числе большинства это вопросы, связанные с переселением граждан из муниципального аварийного жилищного фонда. Для таких граждан дается письменное разъяснение о предоставлении пакета документов на обследование данного жилищного фонда межведомственной комиссией. Для проведения обследования и оценки технического состояния жилых помещений на возможность их дальнейшей эксплуатации создана межведомственная комиссия, которая рассматривает обращение граждан с выездом на объект.

Главой Осинниковского городского округа за 2024 год проведено 47 приемов граждан: 4 выездных приема на п. Тайжина, где рассмотрено 34 вопроса; 17 приемов с семьями мобилизованных - рассмотрено 32 вопроса с результатом «меры приняты»; 26 личных приема граждан, на которых рассмотрено 189 вопросов.

При работе с обращениями граждан администрация Осинниковского городского округа в своей работе руководствуется Распоряжением Коллегии Администрации Кемеровской области № 91-р от 27.02.2017 «О повышении качества работы с обращениями граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области и органах местного самоуправления», ведет систематический контроль за реализацией положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Для обеспечения реализации прав граждан на обращение, на официальном сайте администрации Осинниковского городского округа в разделе «Виртуальная приёмная» жители городского округа в любое удобное для них время могут обратиться со своей проблемой либо задать интересующий вопрос. Так же, в администрации Осинниковского городского округа в соответствии с пунктом 5 Методических рекомендаций по работе с личными обращениями, по всем возникающим вопросам граждане города могут обращаться в приемную Главы городского округа (как в письменной, так и в устной форме).

Данная информация размещена на официальном сайте администрации Осинниковского городского округа, а также на информационной доске в холле

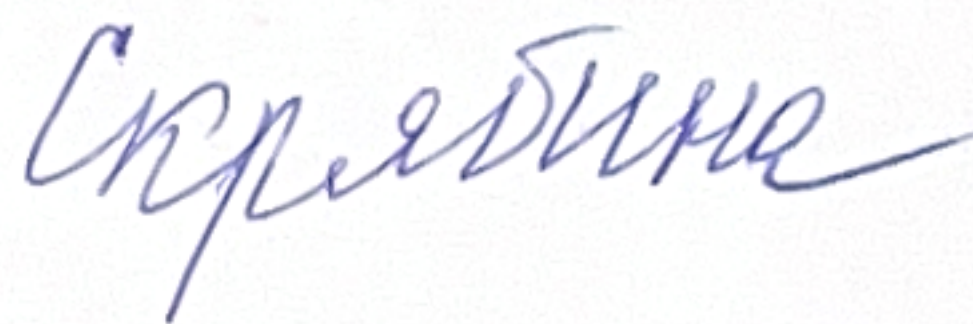
администрации. Для удобства в администрации города оборудован вход и кнопка вызова для людей с ограниченными возможностями, которыми гражданин может воспользоваться в любое удобное для себя время.

Систематически анализируются предложения, заявления, жалобы, поступившие от граждан. Обращения граждан используются как источник сведений о проблемах жизнедеятельности населения и выражения общественного мнения при планировании работы и принятии управленческих решений.

Органы местного самоуправления, в том числе Глава городского округа, активно взаимодействует с населением посредством использования интернет пространства. Так, в 2024 году Главой городского округа проведены 4 прямых эфира в социальных сетях, а также 4 прямые телефонные линии с населением. В социальных сетях созданы и ведутся аккаунты, размещается вся оперативная информация. Комментарии и личные сообщения, поступающие в адрес администрации и Главы городского округа, обрабатываются специалистами посредством специальных программ и постоянного мониторинга.

За качество работы с обращениями граждан должностные лица несут персональную ответственность.

Заместитель Главы городского округа -
руководитель аппарата



Л.А. Скрябина

