**Информация о работе**

**с обращениями граждан в муниципальном образовании город Новороссийск в 2022 году**

Отделом обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск проведен анализ работы с обращениями граждан за 2022 год в муниципальном образовании город Новороссийск.

Количество поступивших в отчетном периоде письменных обращений граждан и на личном приеме составило 14344 единиц, что на 698 обращений больше (+5 %) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее по тексту АППГ) (13646).

**Письменные обращения.**

Всего в 2022 году поступило 13213 письменных обращений граждан, что на 3 % больше АППГ (12752).

Все письменные обращения, по которым обещано исполнение и назначены сроки исполнения ставятся на Контроль Полного Исполнения (далее КПИ) и контролируются до окончательного решения вопроса.

В 2022 году на КПИ было поставлено 1312 обращения, из них исполнены 913, по 399 обращениям сроки исполнения не наступили.

**Анализ тематики блоков основных вопросов письменных обращений граждан**

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства - 4635 и вопросам архитектуры и градостроительства - 3660.

Вопросы дорог и транспорта – 1392;

Вопросы земельных отношений – 1206;

Социальные вопросы – 1010;

Правовые вопросы – 251;

Вопросы строительства – 151.

**Рост обращений граждан** в 2022 году о несогласии с проектом внесения изменений в генеральный план городского округа муниципального образования город Новороссийск. По данной тематике поступило 2517 обращений.

**В части особо ценных земель.** На сегодняшний день администрацией города подготовлены материалы по внесению изменений в распоряжение губернатора 2006 года, которым утвержден перечень особо ценных земель сельскохозяйственных угодий и направлены в адрес департамента имущественных отношений КК.

**В части земель лесного фонда.**

Выявлены территории двойного учета в существующих границах населенных пунктов муниципального образования город Новороссийск, которые в соответствии со сведениями государственного лесного реестра являются лесными участками в составе земель лесного фонда, а в соответствии со сведениями Единого государственного реестра недвижимости относятся к землям населенных пунктов.

Министерством природных ресурсов КК проводятся работы по внесению изменений в государственный лесной реестр по земельным участкам, попадающим по «лесную амнистию».

Администрацией города инициирована работа по подготовке проектной документации об изменении границ зеленых зон, лесопарковых зон. Определить окончательные границы населенных пунктов будет возможно только после принятия проекта внесения изменений в распоряжение 2006 года по особо ценным землям и после проведения работ по уточнению границ земель лесного фонда.

**Традиционно востребованными вопросами** в обращениях граждан являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

По вопросам, находящихся в компетенции ресурсоснабжающих организаций, предоставляющих коммунальные услуги населению за отчетный период поступило 1364 (10 %) обращений от общего количества.

Количество уменьшилось на 168 (11%), в основном это снижение количества вопросов по отоплению и энергоснабжению.

**За 2022 год  поступило 684 обращения с жалобами на управляющие компании.** Основные вопросы - неудовлетворительное обслуживание МКД, оплата за услуги, необходимость проведения капитального ремонта.

За отчетный период в управление городского хозяйства, исполняющее Закон Краснодарского края от 06.12.2017 № 3700-КЗ «О наделении органов местного самоуправления в Краснодарском крае отдельными государственными полномочиями Краснодарского края по осуществлению государственного жилищного надзора и лицензионного контроля» поступило 2844 обращений, их них 604 поступило из государственной жилищной инспекции Краснодарского края (АППГ – 1795, из ГЖИ КК – 520).

Проведено 35 внеплановых контрольных (надзорных) мероприятий (АППГ – 238) по выявлению нарушений жилищного законодательства в многоквартирных домах. Выдано 10 предписаний (АППГ – 69), выявлено 26 нарушений (АППГ – 154). Все внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия размещены в ГИС ТОР КНД, ЕРП, ЕРКНМ и ГИС ЖКХ. Направлено в ГЖИ КК 12 административных материалов для составления протоколов (АППГ – 69).

Всего поступило и рассмотрено 1550 обращений, в том числе по проведению перерасчетов. Потребителям произведен перерасчет (снижение) размера платы за ЖКУ на сумму 4507 тыс. руб. Кроме того, возмещено ущерба потребителям исполнителями услуг в добровольном порядке в размере 47 тыс. руб., по решению суда – 218 тыс. руб.

**Водоснабжение.**

Вопрос по обеспечению стабильным водоснабжением населения муниципального образования является для администрации города одним из приоритетных.

Из общего количества жителей, пользующихся централизованной системой водоснабжения – 311,7 тыс. человек, в настоящее время получают воду в круглосуточном режиме – 211,4 тыс. человек, то есть 68 %.

В 2022 году объем реализуемой воды выше на 3 % чем в 2021 году. Добиться данного результата позволило выполнение мероприятий по капитальному ремонту аварийных сетей, направленных на снижение потерь воды в системе водоснабжения.

С учетом перспективы строительства жилья, производственной и социальной сферы необходимо увеличить объем подаваемой воды на город в среднем на 10-20 тыс. кубометров воды в сутки.

В настоящее время выполняются работы по строительству дополнительной (параллельной) ветки Троицкого группового водопровода. Срок завершения работ – 2024 год. По окончании строительства появится возможность подачи дополнительного объема воды на г. Новороссийск в требуемом объеме.

В рамках реализации муниципальной программы «Строительство, реконструкция и капитальный ремонт объектов инженерной инфраструктуры, социальной сферы в муниципальном образовании город Новороссийск», в 2022 году произведен капитальный ремонт 5,2 км сетей водоснабжения, 0,5 км сетей водоотведения, освоено 174,84 млн. рублей.

Также, а рамках данной программы в 2022 году МКУ «Управление строительства» разработана и направлена на государственную экспертизу проектно-сметная документация по 3 объектам.

 **Ремонт и обустройство дорожных полотен.**

Количество обращений по данному направлению снизилось на 43% , т.к. данному вопросу в муниципальном образовании уделяется большое внимание.

В рамках текущего содержания автомобильных дорог выполнен ямочный ремонт на 251 улице, из них 207 объектов согласно план-графика 2022 года и дополнительно 44 объекта по образовавшимся разрушениям дорожного полотна на центральных улицах и магистралях за январь-февраль 2022 года.

Выполнено грейдирование 120 улиц, общей протяженностью 46 км.

Забетонировано 64 объекта, из них 6 детских площадок, 58 улиц, включая тротуары по заключенным договорам на выполнение работ по приведению к нормативным показателям маршрута движения школьных автобусов. Использовано 15000 м3 бетонной смеси, работы продолжаются на 14 объектах за счет выделенного дополнительного объема.

В 2022 году в рамках национального проекта «Безопасные качественные дороги» выполнен ремонт 24 объектов, общей протяженностью 22,1 км. Работы были выполнены досрочно.

Учитывая, что город Новороссийск первым закончил работы на объектах 2022 года, министерством транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края принято решение о выделении финансирования в 2022 году в размере 250 млн. руб. на ремонт объектов 2023 года.

На выделенные лимиты в 2022 году отремонтировано 26 объектов 2023 года обшей протяжённостью 13,7 км.

**Транспортное обслуживание.**

По многочисленным обращениям граждан в 2022 году:

- изменена схема движения муниципального маршрута № 19 в части его заезда на ул. Пионерская на участке от ул. Южная до ул. М. Ахеджака;

- обеспечено транспортное обслуживание ул. М. Ахеджака муниципальными маршрутами № 7А и 41М;

- изменено расписание движения троллейбусов по 4 маршрутам с 18:30 до 20:30.

**Инициативное бюджетирование.**

Новороссийск является первым городом в Краснодарском крае, который запустил инициативное бюджетирование. Инициативное бюджетирование - это форма непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления путем выдвижения инициатив по целям расходования определенной части бюджетных средств.

Инициативное бюджетирование реализуется через совокупность разнообразных практик, основанных на гражданской инициативе, по решению вопросов местного значения при непосредственном участии граждан и организаций в определении и выборе объектов расходования бюджетных средств, а также последующем контроле за реализацией отобранных проектов.

Благодаря реализации такого проекта решаются наиболее актуальные проблемы, а самое главное - инициируется участие граждан в решении проблем местного значения через работу в проектных командах, голосование при определении приоритетов расходования бюджетных средств и т. д.

С помощью реализации Инициативного бюджетирования в первом полугодии 2022 года выполнен ряд работ:

-забетонировано 50 дорог;

-проведено грейдирование 104 дорожных полотен;

- проведен ямочный ремонт 1 дорожного полотна;

-обустроено 45 детских площадок;

-обустроено уличное освещение на 45 улицах;

-обустроены 20 контейнерных площадок;

-построены 19 систем ливнеотведения;

-построены 23 тротуара;

-построены 3 водопровода;

- 1 остановочный павильон;

- установлены 2 МАФ.

Все вышеприведенные результаты выполненных работ структурными подразделениями и по Инициативному бюджетированию исполнены по обращениям граждан, которые являются основой формирования текущего и перспективных планов.

564 обращение поступило в 2022 году по вопросам ливнеотведения, одного из самых актуальных вопросов с учетом рельефа местности нашего города.

На реализацию мероприятий по ремонту и содержанию систем ливнеотведения из городского бюджета выделено 34 423,44 млн. рублей.  За первое полугодие проведен ремонт 147 существующих систем.  По текущему  содержанию, проводились очистки существующих систем ливнеотведения по заявкам жителей и местам  выявленным администрациями внутригородских районов и сельских округов. Обустроено 32 системы ливнеотведения.

**Работа с участниками долевого строительства, в отношении которых застройщиками не выполнены свои обязательства.**

 За 2022 год поступило 121 обращение по вопросам восстановления прав участников долевого строительства.

 В настоящее время в реестре проблемных объектов в г. Новороссийске находятся: ЖК «Суджук-Кале», корпусы 1, 2, 3 – 445 договоров долевого участия (далее ДДУ), ЖК «Посейдон - 1», ЖК "Посейдон - 2" - 644 ДДУ, ЖК «Надежда» 5 очередь строительства – 69 ДДУ, ЖК «Орион-2», ЖК «Орион-3» - 154 ДДУ, ЖК «Престиж» (Рыцарский зал) – 9 ДДУ.

 В 2022 году введен в эксплуатацию проблемный объект – ЖК «Красина» литер 1, 2, 3, 4 – 1301 участник долевого строительства.

**Результаты рассмотрения письменных обращений:**

Меры приняты – 2612;

Поддержано – 2689;

Не поддержано – 181;

Разъяснено – 7211.

На рассмотрении находятся 520 обращений.

Таким образом, можно сделать вывод, что 20 % от общего количества поступивших письменных обращений или каждое пятое обращение, разрешается положительно.

**Личные приёмы граждан**

Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, прямое взаимодействие с жителями – одно из основных направлений в работе администрации муниципального образования.

 Всего за 2022 год организовано и проведено:

-  **30** приёмов главы муниципального образования;

**- 231**еженедельных приёмов заместителей главы муниципального образования (в том числе, **14** - приемов в режиме видеоконференцсвязи, **3** -выездных приема, **1 -** прямой эфир, **1 -** расширенный прием граждан).

|  |  |
| --- | --- |
|    **ФИО заместителя главы, которому направлено обращение** | **Количество принятых заявителей** |
| Глава муниципального образования  | 297 |
| Заместители главы муниципального образования  | 834 |
| **ИТОГО:**  | **1 131** |

Главой муниципального образования принято **297** (26%) граждан, обратившихся на личные приемы.

Результаты рассмотрения обращений граждан на личных приемах за 2022 год:

- положительно разрешено – 167 (15 %);

- разъяснено – 674 (59 %);

- отказано – 20 (2%).

- находятся на рассмотрении – 68 (6%).

**202** (18%) обращения поставлены на контроль полного исполнения, вопросы граждан поддержаны и по ним назначены сроки их исполнения.

В единый день приема граждан (еженедельно, четверг с 14.00 час.)  прием проводится руководителями структурных подразделений, главами внутригородских районов и сельских округов.

 За отчётный период в отделе обращений юридических и физических лиц начальником отдела и специалистом по приёму принято **984** человека. Проведены **64** рабочие группы (в том числе, комиссионные выезды) по проблемным вопросам заявителей.

Главами администраций внутригородских районов и сельских округов принято **515** заявителей.

По четвергам (с 10:00 до 12:00) проводятся юридические консультации граждан Новороссийской коллегией адвокатов, по субботам (с 08:00 до 11:00) - специалистами правового управления администрации муниципального образования. Данные консультации проводятся в помещении администрации муниципального образования ул. Советов, 18 (вход с левого торца здания).

В 2022 году проведено 32 приема в режиме реального времени жителями города с руководителями краевых органов исполнительной власти по вопросам, находящимся в их компетенции.

Приемы с июня 2020 года проводятся еженедельно согласно следующего графика:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **День недели** | **Орган исполнительной власти** | **Время**  |
| **1** | **2** | **3** |
| понедельник | Министерство труда и социального развития Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство экономики Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент по обеспечению деятельности мировых судей Краснодарского края  | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент по архитектуре и градостроительству Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент строительства Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| вторник | Министерство топливно-энергетического комплекса и жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство образования, науки и молодежной политики Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Государственная жилищная инспекция Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Управление записи актов гражданского состояния Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент промышленной политики Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент информационной политики Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| среда | Министерство гражданской обороны и чрезвычайных ситуаций Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент имущественных отношений Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент информатизации и связи Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство природных ресурсов Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство курортов, туризма и олимпийского наследия Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент финансово-бюджетного надзора Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент потребительской сферы и регулирования рынка алкоголя Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| четверг | Министерство транспорта и дорожного хозяйства Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент по надзору в строительной сфере Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент государственного регулирования тарифов Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент по обеспечению деятельности мировых судей Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство сельского хозяйства и перерабатывающей промышленности Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство здравоохранения Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Министерство финансов Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| пятница | Министерство физической культуры и спорта Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Министерство культуры Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент инвестиций и развития малого и среднего предпринимательства Краснодарского края | с 10.00 до 13.00 |
| Департамент по делам казачества, военным вопросам и работе с допризывной молодежью Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент ветеринарии Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |
| Департамент по регулированию контрактной системы Краснодарского края | с 14.00 до 17.00 |

 Записаться на видеоприем по вопросам компетенции вышестоящих органов власти можно, позвонив по телефонам отдела обращений граждан: 8-8617-644-829, 8-8617-64-18-91 с 10.00 до 12.00 в рабочие дни.

**В 2022 году удалось положительно разрешить длительно не разрешаемые вопросы.  Несколько примеров:**

• выполнены работы по замене водопровода  и восстановлению асфальтового покрытия по трассе водопровода в местах производства по ул. Карамзина 25 – 27;

• завершены работы по обустройству надземного пешеходного перехода в районе Западного рынка, в части оборудования надземного пешеходного перехода подъёмными механизмами, с учётом потребности маломобильных групп населения;

• решён вопрос передачи земельного участка Министерством обороны в собственность муниципального образования г. Новороссийск с целью дальнейшего обустройства сквера в 13-м микрорайоне. На земельный участок зарегистрировано право муниципальной собственности, о чем в Едином государственном реестре прав на недвижимое имущество и сделок с ним сделана запись регистрации;

• выполнены работы по обустройству тротуара ул. Центральная, в районе пересечения с пер. 4-й Подгорный, с. Цемдолина;

• выполнены работы по обустройству системы ливнеотведения по ул. Школьная, с. Цемдолина;

• обустроены искусственные неровности, пешеходные переходы, установлены соответствующие дорожные знаки по ул. Ленина и ул. Новая,    с. Абрау – Дюрсо;

• выполнены работы по обустройству системы ливнеотведения в бетонном исполнении по ул. Шоссейной с. Гайдук;

• завершены работы по строительству экопарка в с. Цемдолина, где высажены 365 единиц зеленых насаждений, для которых предусмотрена система автоматического полива, выполнено обустройство газона, произведена укладка тротуарной плитки, также выполнено устройство наружного освещения и видеонаблюдения (коллективное обращение жителей);

• выполнены мероприятия по организации проезда с краевой автомобильной дороги на ул. Рубежную в с. Северная Озереевка;

• завершен II-ой этап обустройства линии наружного освещения на объекте «Линия НО, г. Новороссийск, (П.Р.) пер. партизана Лангового (участок), пер. Краснознаменный (участок), пер. Привольный (участок), пер. Трудовой (участок), от ТП-699». Объект введен в эксплуатацию;

• выполнены строительно-монтажные работы по наружному освещению ул. им. Генерала Пиленко в с. Цемдолина, объект передан в казну муниципального образования, получены технические условия на технологическое присоединение, заключен договор об осуществлении технологического присоединения;

• выполнены работы по капитальному ремонту автомобильной дороги по ул. Чапаева от ул. Шоссейная до ул. Малахитовая в с. Борисовка;

• в декабре месяце возобновлена работа МУП «Банно-прачечный комбинат». Между индивидуальным предпринимателем Немец В.В. и администрацией муниципального образования г. Новороссийск было заключено Концессионное соглашение № 24 в отношении реконструкции и эксплуатации здания «Банно-прачечный комбинат».

  **Остаются на контроле обращения жителей:**

• вопрос обустройства наружного освещения по    ул. Радужная,   ул. Айвазовского,   ул. Новосибирская,    ул. Новоселов, ул. Славы в ст. Раевская. Мероприятия по обустройству линии наружного освещения были предложены для рассмотрения при формировании проекта производственного плана по отрасли ЖКХ на 2023 год, но в связи с выполнением первоочередных работ и перераспределением денежных средств, данные мероприятия не включены в проект производственного плана на 2023 год.

• вопрос газификации района «Гора Великая» в с. Цемдолина. По объекту: «Инженерное обеспечение района гора Великая г. Новороссийск» разработана проектная документация. В настоящее время заявка на получение субсидий из краевого бюджета на реализацию проекта одобрена. Финансирование данного объекта планируется в 2025 году, выполнение работ по вышеуказанному объекту в 2025-2026 годах.

• вопрос благоустройства сквера в 13-м микрорайоне. Рассматривается вопрос о заключении концессионного соглашения путем муниципально-частного партнерства по территории, предоставленной муниципалитету от Министерства обороны с целью включения в Федеральную программу строительства спортивно-оздоровительного комплекса. Предложения по реконструкции сквера по ул. Видова будут проработаны комплексно при дальнейшей подготовке проектно-сметной документации инвестором.

• вопрос  газификации  ул. Монолитная, ул. Лавандовая, переулок Можжевеловый, переулок Антенный и переулок Ромашковый. В настоящее время сформирован пакет документов для заключения муниципального контракта на выполнение работ по корректировке проекта планировки и проекта межевания территории. Муниципальный контракт на корректировку проекта планировки и проекта межевания будет заключен не позднее 28.02.2023 при наличии лимитов финансирования в 2023 году.

• вопрос обустройства линии наружного освещения по ул. Солнечная в с. Борисовка. Произведен монтаж щита управления наружным освещением от ТП-348 для управления наружным освещением, которые будут построены в 2023 году. В рамках депутатского наказа запланированы мероприятия запланированы к выполнению до конца II квартала 2023 года.

• вопрос водоснабжения зоны № 9. По объекту «Повысительная насосная станция в районе ул. Чкалова/ул. Борисовская и водопроводные сети в г. Новороссийске» получено отрицательное заключение государственной экспертизы. В связи с чем, в Министерство строительства Российской Федерации направлен запрос о разъяснении возможности проведения государственной экспертизы в части проверки достоверности сметной стоимости.

• вопрос восстановления мостового сооружения между домами по ул. Свободы в с. Цемдолина. Мостовое сооружение было признано бесхозяйным, согласно постановлению администрации муниципального образования город Новороссийск от 08.02.2022 включено в реестр муниципального имущества. Мероприятия по проектированию и устройству указанного мостового сооружения будут реализованы в 2023 году.

• вопрос обустройства системы ливнеотведения по ул. Горького, п. Верхнебаканский. Проектом производственного плана на 2023 год предусмотрены работы по проектированию системы ливнеотведения.

Все вышеуказанные обращения состоят на контроле до полного их исполнения.

Ответственный за предоставление инф.

Начальник отдела обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства Е.Г. Сахнова, тел. 64-18-91