**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан в 2019 году**

Отделом обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск проведен анализ работы с обращениями граждан за 2019 год в муниципальном образовании город Новороссийск.

Количество поступивших в 2019 году обращений граждан составило 16313 единиц, что на 500 обращений меньшее (-3%) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее по тексту АППГ) (16813).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид обращений | 2018 год | 2019 год | Динамика  |
| **Всего письменных обращений:** | **12602** | **11996** | **-606 (5%)** |
| Из них, обращений в Интернет-приемную | 2363 | 3328 | +965 (40 %) |
| **Обращения на личном приеме граждан** | **1021** | **1090** | **+69** |
| **Устные обращения****«Горячая линия»** | **3075** | **3230** | **-155** |
| **Всего:** | **16813** | **16316** | **-497 (3%)** |

 Из вышеприведенной таблицы одновременно можно сделать вывод, что цифровизация более активно входит в нашу жизнь. Письменных обращений поступило 7024 (58% от всего количества письменных обращений). Количество жителей, обратившихся в Интернет-приемную главы муниципального образования увеличилось на 40%.

Из общего количества обращений, направлены с контролем полного исполнения (КПИ) и поставлены на КПИ в органе местного самоуправления:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вид обращений | Количество обращений в 2019 | Из них КПИ2019 |
| Письменные обращения | 11996 | 1110 (9 %) |

 Таким образом, из вышеуказанной таблицы можно сделать вывод, что по 9 % письменных обращений решения не принимаются в первый срок рассмотрения (30 дней), либо по объективным причинам не могут быть исполнены сразу. Все обещания ставятся на КПИ и контролируются до полного исполнения. В прошлом году количество таких обращений составляло 13%.

**Анализ количества**

**поступивших письменных обращений граждан**

За 2019 год вопросы, поставленные гражданами в письменных обращениях по компетенции заместителей главы муниципального образования, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
|  ФИО заместителя главы, которому направлено обращение  | Количество вопросов в поступивших обращениях, (% от общего количества поступивших вопросов) |
| Первый заместитель главы, курирующий вопросы экономики и финансов, управления муниципального заказа и жилищного учета | 633 (4,7%) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства, контроля городского хозяйства  | 5942 (44,3 %) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы муниципального контроля, перспективного развития, архитектуры, имущественные и земельные отношения и экологию | 3150 (23,5 %) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы социальной сферы | 1424 (10,6 %) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы ГО и ЧС, взаимодействует с правоохранительными органами | 1115 (8,3 %) |
| Заместитель главы муниципального образования | 387 (3,3 %) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы правового управления, сельского хозяйства, торговли и потребительского рынка, малого и среднего бизнеса, курортно-туристического кластера | 531 (3,6 %) |
| Заместитель главы, курирующий вопросы строительства  | 228 (1,7 %) |
| **Итого:**  | **13410 (100%)** |

Наибольшее количество обращений продолжает поступать по вопросам жилищно-коммунального хозяйства 5942 (44,3 %).

Наиболее востребованными вопросами в обращениях граждан, поступивших по компетенции жилищно-коммунального хозяйства, по некачественному обслуживанию и игнорированию жалоб собственников квартир управляющими компаниями, а также некачественному предоставлению услуг ресурсоснабжающими компаниями. Пожелания по проведению ремонтных работ дорог и благоустройства территорий.

 **По вопросам, находящихся в компетенции ресурсоснабжающих организаций, предоставляющих коммунальные услуги населению:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид жалоб | Общее количество жалоб | Из них в АПРФ | Из них в АКК |
| Отопление  | 446 | 9 | 111 |
| Водоснабжение и канализация | 1099 | 121 | 421 |
| Энергообеспечение | 459 | 2  | 383 |
| Жалобы на НЭСК | 150 | 50 | 14 |
| Жалобы на Юггазсервис | 59 | 16 | 9 |
| **Итого:** | **2213** | **198** | **938** |

В результате, по причине недобросовестной работы ресурсоснабжающих организаций 18,5 % от общего количества письменных обращений поступило в администрацию города, 18% в администрацию Президента РФ, 22% в администрацию Краснодарского края.

1099 (9 %) обращений поступило по вопросам компетенции МУП «Водоканал города Новороссийска», из них 586 с пожеланием получать данную услугу круглосуточно, 68 – по неудовлетворительному напору воды, для решения которого необходимо обращаться в управляющую компанию.

195 (19,3% от количества поступивших в МУВ «Водоканал») обращений были связаны с крупной аварией на магистральном водоводе МВ-2 ремонтно-эксплуатационного управления «Троицкий групповой водопровод» ГУП КК «Кубаньводкомплекс», которая оставила без водоснабжения население Крымского района, Новороссийска и Геленджика. Тем не менее, штаб города, штабы районов совместно с диспетчерской службой МУП «Водоканал» не позволили допустить социальной напряженности и организовали подвоз воды, частично районы города были обеспечены почасовой подачей.

В текущем году МУП «Водоканал» г. Новороссийска получил новую технику (самосвал «КамАЗ 65115», экскаватор-погрузчик «JCB»), которая способна эффективно справляться с самыми разными работами, включая перемещение грузов, рытье траншей и котлованов, уборку мусора.

В текущем году бригадами РЭУ «Водоснабжение» МУП «Водоканал» на водопроводных сетях обнаружено и устранено 2 099 утечек и ликвидировано 2126 аварийных ситуаций 7 230 засоров.

Для замены аварийных сетей водопровода и канализации, а также обеспечения устойчивой работы объектов водоснабжения, на 2019 год из бюджета муниципального образования город Новороссийск выделены средства в размере 175 млн. рублей для выполнения работ по замене сетей водоснабжения.

Построено и заменено 22,93 км сетей водоснабжения, что составляет 4,8 % от протяженности аварийных сетей водопровода

**В селе Гайдук запущена новая насосная станция для перекачки сточных вод мощностью 45 м3/час.** Вопрос о перекачке стоков на очистные сооружения канализации, расположенные в Гайдуке, поднялся три года назад на одном из заседаний межведомственного совета по улучшению ситуации с водоснабжением и водоотведением «Большая вода».

**Проблемы в текущем году были связаны с работой энергетиков**.

Наибольшее количество жалоб было получено по причине произошедшего технологического нарушения в сетях электроснабжения в западной части города Новороссийска 16.06.2019, когда на п/с «ДСК» произошло возгорание электротехнического оборудования, что привело к аварийному отключению электроснабжения западной части города (более 20 000 жителей, 20 объектов социальной сферы). В ноябре по причине аварии на подстанции «Гайдук - Тяговая» АО «РЖД».

По вопросам неудовлетворительного отопления за 2019 год поступило 446 обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Вид жалоб | Общее количество жалоб | Из них в АПРФ | Из них в АКК |
| Весенний период | 91 | 1 | 21 |
| Осенний период | 355 | 8 | 90 |
| Итого: | **446** | **9** | **111** |

Основное количество жалоб весной было связано с отключением отопления с 10 апреля (раньше на 5 дней), а осенью – с поздним подключением с 30 октября (позже на 15 дней).

Количество обращений с жалобами на перебои в электроснабжении снизилось на 20%. Данная проблема остается актуальной для горожан. При этом функции диспетчерских служб при отключении электричества принимает на себя службы администрации города – МБУ «АПК Безопасный город - ЕДДС» (89219),«Горячая линия», отдел обращений граждан, дежурный администрации города. Для жителей виновниками в данной ситуации – власть. Однако, оперативной информации зачастую получить от НЭСК просто невозможно.

Особенно данная проблема волнует жителей, проживающих в негазифицированных районах ст. Раевская, х. Семигорье, с. Борисовка, х. Федотовка, район 8-ой щели, Гора Великая, т.к. в холодный период времени отсутствует возможность обогрева жилья.

**Газификация.**

В текущем году введен в эксплуатацию газопровод на Казачьем поселении, Построен «Распределительный газопровод жилого района Осовиахима от ул. Владивостокской до ул. Лавандовой (пер. Дачный, ул. Дачная, ул. 1-ая Дачная, пер. Советов, ул. Вишневая, пер. Безымянный, ул. Баграмяна, (1этап)».

В 2019 году выполнены работы по разработке проекта планировки и проект межевания ул.Монолитная, ул. Лавандовая Центральный район, СОТ «Первомайский» ПХ Семигорье, х. Горный (2 очередь),

В рамках перспективного развития по газоснабжению районов г. Новороссийска МКУ «Управление строительство» в 2018 году выполнило разработку проектов планировки территории и проектов межевания следующих районов с. Федотовка, с. Широкая Балка, с. Борисовка, Гора Великая, с. Южная Озереевка, х. Горный, ст. Раевская, ст. Натухаевская, ул. Герцена (Новороссийск), х. Семигорский (массив многодетных №8).

 Ведется работа по разработке проектно-сметной документации районов: Гора Великая, ст. Раевская, с. Федотовка, «с. Абрау-Дюрсо, район «Птичка» в границах ул. Лазурная, Обзорная, Дальняя».

Разработана схема газоснабжения район ул. Котанова Южный район, заключен контракт на разработку схемы газоснабжения ст. Натухаевская.

В 2020 году МКУ «Управление строительства» планирует реализовывать работы:

Разработка Проекта планировки проекта межевания:

- Район ул. Котанова в Южном районе;

- Центральный городской район г. Новороссийска. Уличные сети газоснабжения (район ул. Сейнерная, ул. Живописная, ул. Удачная, ул. Октябрьская, переулок Смородиновый);

- района ул. Герцена (Новороссийск).

Проектно-изыскательские работы:

-х. Семигорский (массив многодетных №8);

-ул. Монолитная, ул. Лавандовая Центральный район;

- с. Борисовка (ул. Алмазная, Малахитовая, Жемчужная, Агатовая, Вербовая, Есаульская, Александра Невского, Антона Головатого, Атамана Вячеслава Науменко, 4 кавалерийского корпуса, генерала Андрея Шкурко, Захара Чепеги, Сидора Белого);

- х.Горный (ул. Мира);

- с. Южная Озереевка (ул. Аральская, ул. Азовская, ул. Каспийская, ул. Ильича);

- х. Горный (2-я очередь).

 **По обращениям граждан, состоящим на особом контроле, находятся в производстве и завершены работы по строительству следующих объектов:**

- завершена реконструкция Сухумского шоссе ГК «Росавтодор»;

- завершены работы по строительству СДОЦ «Надежда» для занятий гимнастов и акробатов, Лукодрома «Победа»;

- завершены работы по строительству детского теннисного центра;

- в ст. Натухаевской построен новый детский сад;

-по многократным обращениями жителей 13 микрорайона построена и введена в эксплуатацию СОШ № 34, строится новый детский сад;

-произведено переселение из ветхого жилья в новые квартиры жителей Сухумского ш. 94, парк Б дом № 3,ул. Рубина 20. На переселение в 2020 году в городском бюджете запланировано 130 млн. рублей;

- предоставлены квартиры 66 сиротам.

В связи с вступлением в силу Закона Краснодарского края от 6 декабря 2017 года за № 3700-КЗ «О наделении органов местного самоуправления в Краснодарском крае отдельными государственными полномочиями Краснодарского края по осуществлению регионального государственного жилищного надзора и лицензионного контроля» в администрацию муниципального образования в текущем году поступило 1297 обращений (11%), что на 77 больше аналогичного периода 2018 года.

Управлением городского хозяйства в 2019 году проведено 220 внеплановых проверок, выдано 86 предписаний, все замечания устранены. 63 материала направлены в ГЖИ для возбуждения административного производства в отношении ТСЖ и УК.

497 обращений поступило с жалобами на неудовлетворительное обслуживание управляющими компаниями:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Управляющая компания** | **Количество жалоб** | **Управляющая компания** | **Количество жалоб** |
| ОАО НУК | 130 | УК Репино | 26 |
| УК Авангард  | 1 | УК Югновосервис | 7 |
| УК Оскар | 25 | УК ГУК | 21 |
| ООО Атмосфера | 21 | ТСЖ | 49 |
| ПИК-Комфорт | 11 | УК ЮГ | 6 |

297 (2,4 %) (АППГ – 497) жалоб поступили на работу управляющих компаний и ТСЖ. Хочется отметить, что количество жалоб на УК «НУК» уменьшилось на 42%.

По вопросам благоустройства дорог в 2019 году выполнены работы:

-По национальному проекту «Безопасные качественные автомобильные дороги» отремонтировано 10 крупных автомагистралей, протяженностью порядка 17,6 км.;

- забетонировано методом «Народной  стройки»  64 дороги;

- отремонтировано 226 дорог, площадью 45300 м2.

201 обращение поступило по вопросам ливнеотведения, одного из самых актуальных вопросов с учетом рельефа местности нашего города. Так как работы в данном направлении проводятся, количество жалоб уменьшилось по сравнению с предыдущим годом на 39% (АППГ -331).

Так, например, на основании письменных обращений, направленных в вышестоящие органы власти выполнены следующие объекты:

- на ул. Железнодорожной, Окрайной и пер. Новый выполнена разработка ПСД, работы в 2020 году;

- выполнено ливнеотведение по ул. Фабричная с. Цемдолина ;

- выполнено ливнеотведение по ул. Родительская в с. Цемдолина;

- выполнено ливнеотведение по ул. Л. Шмидта;

- выполнено ливнеотведение в районе дома № 130-а по ул. Свободы;

- выполнено ливнеотведение в районе многоквартирного дома № 20 по ул. Советов;

 - выполнено ливнеотведение на дворовой территории МКД № 23-а и 23-б.

Для устранения проблем по данному направлению работы в план социально-экономического развития 2020 года запланировано выделение около 80 млн. рублей. В текущем году подготовлено несколько проектов по строительству ливневых канализаций в Новороссийске: ул. Охотничья (с. Гайдук), ул. Борисовская, ул. Рудниковская, ул. Чапаева, ул. Широкая, ул. Клеверная, ул. Полынная, ул. Черничная, ул. Мира-Портовая, ул. Голицына (5-я Бригада), пер. Особый, пер. Славянский, ул. Маркова-Железнодорожная.  Все эти объекты включены в план строительно-монтажных работ на 2020 год.

На следующий год в производственном плане УЖКХ значится 47объектов на проектирование ливневой канализации в разных районах города.

В Новороссийске 1520 обманутых дольщиков, из них 1401 по объектам ООО «Кубаньжилстрой». На территории города находится 13 «проблемных» объектов, из них 7 – объекты ООО «Кубаньжилстрой». В 2019 году поступило 221 (АППГ- 306) обращение дольщиков, из них только 21 за все второе полугодие, что свидетельствует о положительной динамике.

Информация по объектам:

**-ЖК «Одиссей»** (149 ДДУ, 149 квартир). Работы по завершению строительства начаты 17 июня 2019 года. Ввод объекта в эксплуатацию запланирован на первый квартал 2020 года;

**-ЖК «Суворовский»** (142 ДДУ, 142 квартиры). По данному ЖК в соответствии с инвестиционным договором срок завершения строительства намечен на март 2020 года. Срок ввода в эксплуатацию планируется в срок до 1 июня 2020 года;

**- ЖК «Надежда», застройщик ООО «ГарантСтрой**» (100 ДДУ). В апреле 2019 объект капитального строительства введен в эксплуатацию, квартиры участникам долевого строительства будут предоставлены в начале 2020 года;

**-ЖК «Успех», застройщик ООО «Успех» составляет 90 %;**

**-ЖК «Лазурный», ТСЖ «Воин»** (9 ДДУ). Администрацией муниципального образования совместно с застройщиками города прорабатывается механизм по предоставлению квартир пайщикам в домах, строящихся на территории муниципального образования. Данный вопрос будет урегулирован муниципалитетом самостоятельно;

-**ЖК «Каскад-2», 4 этап** (11 ДДУ). По согласованию с дольщиками АЖК «Каскад», на основании решения суда, ООО «Строй-ресурс» передаются 11 квартир в другом многоквартирном жилом доме, расположенном по адресу: Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Видова, 100;

**-ЖК «Посейдон 1»** (515 ДДУ, 525 квартир).По секциям 2,3,4 готовится пакет документов на субсидию;

**- ЖК «Посейдон 2» (готовность 74 %)** и (151 ДДУ, 225 квартир)и по секциям 5,6,7,8 **ЖК «Посейдон 1»** подписано соглашение о намерениях достроить объекты компанией-инвестором;

**-ЖК «Суджук-Кале 1», (готовность 67%)** (270 ДДУ, 270 квартир) прорабатывается механизм предоставления права АНО «Центр помощи участникам долевого строительства города Новороссийска» на завершение строительства объекта;

- **ЖК «Суджук-Кале» корпус 2,3** (корпус 2, 140 ДДУ, 270 квартир) (корпус 3, 34 ДДУ, 270 квартир). Объект ЖК «Суджук-Кале-2» для завершения строительства передается иному инвестору с применением компенсационных мер в виде земельного участка и объекта незавершенного строительства ЖК «Суджук-Кале-3».

При формировании плана работ в части благоустройства, обращения граждан являлись приоритетом.

Так, например, в план 2019 года были включены и исполнены на основании письменных обращений, направленных в вышестоящие органы власти включены следующие дворовые территории:

- благоустроена дворовая территория ул. Суворовская 1, пр. Ленина 4-6;

- дворовая территория Анапское ш. 23-а, 23-б выполнены работы по проведению работ по ливнеотведению территории;

-по коллективному обращению жителей станицы Раевской произведена замена детской площадки и другие.

**Итоги рассмотрения письменных обращений за 2019 год:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результаты рассмотрения: | ВСЕГО | Из них, АКК | Из них, АПРФ |
| Меры приняты | 1768 | 816 | 85 |
| Поддержано | 320 | 51 | 10 |
| Разъяснено | 8902 | 3021 | 912 |
| Отказано | 8 | 1 | 0 |
| Не поддержано | 154 | 26 | 2 |

 Таким образом, каждое шестое обращение было разрешено положительно.

**Личные приемы граждан**

Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, способствующий установлению обратной связи органов власти и населения, обеспечению открытости и прозрачности деятельности властных структур.

Основной ориентир в организации личного приема граждан – максимальное разрешение вопросов, поставленных заявителем, непосредственно в ходе приема, гражданам подробно разъясняются возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов, аргументируются отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъясняется порядок обжалования отклонения обращения.

Всего за 2019 год организованы и проведены 156 приёмов:

- 12 расширенных приёмов граждан, на которые записались 344 человека.  В результате проведённых до приёма рабочих групп, положительно разрешено  117 проблемных вопросов заявителей;

- 143 еженедельных приёмов заместителей главы муниципального образования;

- 11 приёмов главы муниципального образования;

-  Общероссийский день приёма граждан.

Всего в 2019 году принято 1090 граждан, из них главой муниципального образования И.А. Дяченко принято 95 (9 %) граждан.

Результаты рассмотрения обращений граждан на личном приеме за  2019 год: с учетом разрешенных до приема, в результате чего заявители не пришли на прием, т.к. их вопрос разрешился – 296 (27%) или каждое третье обращение.

- разъяснено – 775 (71 %);

- отказано – 4.

  В работе – 132 обращения,  из них 108 вопросов находятся на контроле до полного исполнения.

  Положительный эффект в работу приносит еженедельные видео приемы заявителей уполномоченными должностными лицами Министерств и Департаментов администрации Краснодарского края.

Несколько примеров положительно решенных приемов:

-в октябре 2018 года заявительница обратилась на видео прием к Министерству транспорта и дорожного хозяйства по вопросу обустройства остановочного комплекса, тротуара с ограждением и пешеходного перехода по ул. Котанова.   Данные работы Министерством были включены в план работ и в 2019 году исполнены;

-по обращению жителей с. Южная Озерейка по обустройству тротуара и дорожного полотна ул. Мира к Министерству транспорта и дорожного хозяйства, жители информированы, что будут выполнены в 2021 году;
 -по обращению инвалида-колясочника в Министерство здравоохранения по вопросу изменения сроков проведения плановой операции по зрению, сроки перенесены с июля на январь 2020 года;

- всем заявителям, обратившимся по вопросу не предоставления лекарственных препаратов в Министерство здравоохранения, препараты были предоставлены в кратчайшие сроки и другие.

Главой муниципального образования город Новороссийск и его заместителями организованы личные выездные встречи с заявителями по проблемным вопросам.

По состоянию на 31.12.2019 заместителями главы муниципального образования город Новороссийск проведено **98** выездов, в ходе которых рассмотрены **99** проблемных вопросов заявителей.

Из общего количества рассмотренных в ходе выезда вопросов:

- даны разъяснения – 64;

- решены –33;

- на контроле – 2.

**Анализ «Горячей линии»**

**главы администрации муниципального образования**

За 2019 год на телефон «горячей линии» поступило **3456** звонков, что на 12 % больше по сравнению с 2018 годом (3075 обращений).

В тематике обращений лидируют вопросы ЖКХ - **931** (27 %) и МУП «Водоканал» - **504** (15%). Чаще всего граждане обращались на тему:

- жалобы на бездействие управляющих компаний (110) (течи кровель, низкое давление воды – отсутствие на верхних этажах, отключение газа по причине проведения диагностики);

-жалобы на неудовлетворительное качество отопления (411);

- жалоба на частые перебои в водоснабжении (595), электроснабжении (507);

- обращения по ремонту уличного освещения (50);

- ремонт дорог (100);

83% (2872) обращений решено положительно, 15% (518) - разъяснено и 2% (66) - отказано.

Максимальное количество жалоб поступило в ноябре и декабре 2019 года - 1040 звонков (30%). Причиной послужила авария на водопроводе, вызвавшая продолжительное отключение водоснабжения у существенной части города, а так же неоднократные отключения электроснабжения.

Патай М.М.

Сахнова Е.Г.