**Работа с населением в 2020 году**

Рассмотрение письменных обращений и запросов, устных сообщений и запросов граждан, поступивших в адрес главы города Енисейска, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и краевым законодательством, нормативными правовыми актами города Енисейска.

Администрация города Енисейска в организации работы и контроля за обращениями граждан особое внимание уделяет неукоснительному соблюдению положений Федерального закона от 02.05.2006 № 59- ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно:

соблюдение сроков регистрации обращений граждан, оперативного направления по компетенции, направления сообщений и ответов заявителям.

Кроме того, учитываются следующие рекомендации Управления Президента и краевого управления по работе с обращениями граждан:

не возвращать обращения граждан туда, откуда они поступили, а направлять по компетенции,

не позднее установленного срока направлять в Администрацию Президента РФ и Администрацию Губернатора края ответы на запросы по рассмотрению обращений граждан, которые рассматриваются федеральными и краевыми органами власти

своевременно заполнять Президентский сайт СССТУ.РФ о результатах рассмотрения обращений граждан,

активно взаимодействовать с органами исполнительной власти и организациями, в том числе общественными организациями для решения вопросов, поставленных в обращениях,

творчески подходить к решению вопросов и проблем: с выездом на место, с привлечением самих граждан, нахождению новых возможностей,

вести разъяснительную работу, использовать наглядную агитацию, публиковать на сайтах, в СМИ информацию по решению проблем, волнующих граждан.

Одним из самых точных показателей состояния дел в го­роде являются обращения граждан в органы муниципальной власти. Диалог с жителями города и общественностью позволяет выявить про­блемы в различных сферах жизнедеятельности и принимать оперативные меры для их решения.

За **2020 год** в администрацию города поступило **444 обращения граждан** (**344 письменных** и более **100 устных обращений граждан**, в том числе на телефоны «горячей линии» администрации города), из них **60 обращений** поступило на сайт органов местного самоуправления г. Енисейска в рубрику «Обращения граждан». Такая активность виртуального общения обусловлена еще и тем, что со 2 квартала 2020 года личный прием граждан был отменен в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой, связанной с угрозой распространения коронавирусной инфекции. Тем не менее, общение с гражданами не прерывалось, неоднократно проводились приемы по телефону «Горячей линии», должностные лица администрации, глава города и его заместители непосредственно выезжали на места, где требовалось незамедлительное принятие тех или иных решений, способствующих восстановлению прав и благополучию граждан. Так было и в конце декабря 2020 года, когда произошел пожар по ул. Лесозаводской, 23. Благодаря четко организованной работе для помощи пострадавшим, были проведены оперативные мероприятия: жители были сразу расселены в другие помещения, организовано горячее питание для жильцов пострадавших квартир, в кратчайшие сроки восстановлены коммуникации: электроснабжение, теплоснабжение, восстановлен тепловой контур, проведены другие ремонтные работы.

Всего на личных приемах в 2020 году было принято **74 человека.**

Выездных мероприятий, связанных с обращениями и жалобами граждан, проводимых администрацией города и подведомственными структурами, было проведено **218.**

В 2020 году в администрацию **Президента РФ** обратились **16 граждан**, к **Губернатору Красноярского края – 18** человек.

В начале года к главе города обратилась инициативная группа граждан (дети погибших защитников Отечества) с предложением посадки саженцев деревьев в честь приближающегося 75-летия Победы. Инициатива была поддержана главой города, была организована рабочая группа, определен участок для посадки (ул. Ленина, на месте снесенных домов) с дальнейшим наименованием Сквер Победы. Однако, ограничения, связанные распространением коронавирусной инфекции, не позволили в полной мере осуществить эту инициативу. Работа обязательно будет продолжена в наиболее благоприятной эпидемиологической обстановке. Администрация города глубоко признательна гражданам за подобные инициативы и всегда идет навстречу гражданам с активной позицией.

Наиболее проблемными были следующие вопросы, которые звучали как в письменных, так и в устных обращениях граждан в 2020 году:

- переселение граждан из ветхого и аварийного жилья (наиболее активными были граждане, чьи дома были признаны ветхими и аварийными после 01.01.2017 (срок окончания действия программы), с просьбами о переселении уже сейчас. Обстоятельства также усугубляются тем, что некоторые граждане проживают в зданиях – памятниках),

- статус города как исторического поселения также вызвал ряд обращений: в случае, когда гражданам необходимо проводить земляные работы (строительство и ремонт домов, коммуникаций), вступает в силу законодательство об археологических раскопках, что существенно ограничивает или на практике нередко вообще исключает дальнейшие действия граждан.

Этот вопрос находится в том числе и на контроле у Уполномоченного по правам человека в Красноярском крае М.Г. Денисова в связи с обращениями граждан в эту инстанцию, как и вопрос по включению автомобильных дорог военного городка микрорайона «Полюс» в перечень дорог общего пользования местного значения г. Енисейска, так как при иных обстоятельствах невозможно произвести ремонт внутриквартальных дорог военного городка.

В связи с обращением граждан в администрацию города, а также в адрес Законодательного собрания и органов прокуратуры о необходимости обустройства тротуарами и уличным освещением на участке Ленина, 4а, а также участке дороги при повороте на ул. Чкалова, были направлены письма в адрес министерства транспорта Красноярского края с просьбой о выделении необходимых средств. Средства были выделены, в этом году проблема будет решена,

- злободневным долгое время был вопрос с централизованным водоснабжением улиц Красноармейская и Солнечная, по которому жители обращались не один год. Проблема эта, наконец, получила свое разрешение – выделены краевые средства на проведение водопровода по ул. Солнечная, ул. Красноармейская, Гагарина стоит в плане капитального ремонта ООО «Енисейводоканал»

- неоднократные обращения граждан микрорайона «Полюс» о выборе управляющей компании для управления многоквартирными домами также получили положительное решение, постановлением администрации города определены управляющие компании.

Другие вопросы, с которыми обращались жители города к главе города Енисейска:

- неудовлетворительное состояние и необходимость ремонта автомобильных дорог в городе, работа городского пассажирского транспорта;

- благоустройство города, обустройство придомовых и внутридворовых территорий, утилизация и переработка твердых бытовых отходов, несанкционированные свалки мусора, установка мусорных контейнеров, уборка снега в зимний период, угроза подтопления весной, строительство ливневой канализации;

- о содействии в благоустройстве скверов и парков, строительстве детских и спортивных площадок, оборудовании уличного освещения, тротуаров и парковочных мест, уборке аварийных деревьев, об угрозе и фактах нападения безнадзорных животных (собак), о нехватке общественных туалетов, состоянии кладбища (Горская);

- оказание материальной и финансовой помощи;

- по вопросам непринятия мер по текущему ремонту домов, своевременном устранении аварий на сетях водоснабжения, отопления и коммуникациях, ненадлежащем содержании общего имущества многоквартирных домов, предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества (особенно – откачка септиков);

- о существующих тарифах на коммунальные услуги, о необоснованном повышении оплаты за жилищно-коммунальные услуги, а также предоставление компенсационных выплат льготным категориям граждан, плата жилищно - коммунальных услуг, в том числе за электроэнергию;

- о возобновлении работы городской бани,

- жалуются граждане на самовольные захваты земельных участков своими соседями, нарушения правил тишины в ночное время, безответственное отношение к общему имуществу дома отдельными гражданами, несанкционированные парковки, есть жалобы на управляющие компания, которые несвоевременно реагируют на обращения или не выполняют свои обязанности,

- обращения индивидуальных предпринимателей на оказание поддержки (молодой «керамист», «подвижная» кофе-машина);

- интересует граждан и организация спортивного досуга детей и взрослых, работа городских катков, учреждений спортивной направленности,

- в условиях новых реалий появились жалобы на нарушения прав граждан, а именно - несоблюдение противоэпидемических мероприятий в общественных местах – магазинах, в образовательных учреждениях, в том числе дополнительного образования спортивной направленности, о возможности перевода с дистанционного обучения на обычный режим работы образовательных учреждений для отдельных возрастных категорий учащихся, вопрос законности обеспечения средствами индивидуальной защиты органами местного самоуправления;

Несмотря на то, что пандемия коронавируса наложила ограничение на возможность проведения личного приема, все граждане могли обратиться с насущными проблемами к главе города и в другие часы, помимо утвержденного графика приема граждан. Всем обратившимся было оказано содействие в решении их вопросов, даны разъяснения, приняты необходимые меры.

Исходя из тематики и характера обращений жителей города, наиболее актуальными на сегодняшний день являются:

- **вопросы жилищно-коммунальной сферы**, в частности: предоставление услуг ЖКХ ненадлежащего качества (тепло-водоснабжение, водоотведение, содержание и ремонт септиков, вывоз твердых бытовых отходов), тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии, работа управляющей компании и других предприятий коммунального комплекса, благоустройство улиц и придомовых территорий, содержание и ремонт муниципального жилья, признание жилья ветхим и аварийным, подготовка жилищного фонда к зиме, постановка на учет в качестве нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договору социального найма, участие в государственных жилищных программах и др. **– 53%**

- **вопросы социальной сферы**, а именно: оказание материальной помощи малообеспеченным гражданам, оказание содействия в оформлении документов льготным категориям граждан, трудоустройство и др.- **14%**

- **вопросы работы городского транспорта и дорожного хозяйства**: работа городского пассажирского транспорта, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, расположение остановок городского транспорта, безопасность дорожного движения – **23 %**

**- другое – 10%.**

В течение текущего периода **16 граждан** города обратились на имя **Президента Российской Федерации** с вопросами: строительство и реконструкция дорог, правила обращения с ТКО, нахождения гражданина в трудной жизненной ситуации и оказание материальной помощи, предоставление социального жилья. Все заявления были внимательно рассмотрены непосредственно главой города, приняты конструктивные меры по устранению причин, побудивших жителей обращаться в адрес Президента РФ, даны исчерпывающие объяснения по ряду статей жилищного законодательства.

Несмотря на то, что администрацией города своевременно принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, количество таких обращений не снижается, а напротив, увеличивается по сравнению с прошлыми годами. Это свидетельствует о знании и понимании гражданами своих прав и обязанностей, открытости и доступности всех ветвей власти.

Большинство обратившихся жителей смогли получить поддержку и помощь со стороны местной власти. На все обращения (письменные и устные) гражданам были даны ответы в соответствии с законодательством.

Во многих случаях, предотвращая жалобы и обращения граждан по вопросам, касающимся системы льгот оплаты жилья и коммунальных услуг, жилищного и земельного законодательства, городского строительства и др., администрация использует средства массовой информации, в частности, **газету «Енисейск-Плюс», а также официальный Интернет-портал** органов местного самоуправления.

Продолжает работать **виртуальная приемная** главы города. В указанный период поступило **60 обращений**, что существенно выше, чем в 2019 году. Активность жителей (а это, в основном, молодые граждане) объясняется мобильностью и удобством взаимного общения по самым разным волнующим жителей темам: реализация программы «Доступная среда для инвалидов», жилье для молодой семьи, безнадзорные животные, претензии и вопросы имущественного характера, ремонт и содержание улично-дорожной сети, предложения о партнерстве и сотрудничестве, вопросы трудоустройства.

Глава города, ответственные работники администрации регулярно присутствовали на заседаниях и встречах городского **Совета ветеранов**, **городской общественности, трудовых коллективов**, где разъяснялись решения администрации по вопросам местного самоуправления и на которых каждый присутствующий мог получить ответ на интересующий его вопрос.

Практикой работы администрации и главы города продолжают являться **выездные совещания** (218 в 2020 году) с привлечением специалистов в области землепользования, благоустройства, строительства, энергетики и коммунального хозяйства, позволяющие оперативно и качественно решать вопросы, обозначенные в письменных и устных обращениях граждан. Данные совещания имеют характер регулярных встреч заявителей, администрации и непосредственных исполнителей. Систематически руководителями города совместно с представителями организаций жилищно-коммунальной сферы осуществлялся объезд с целью осуществления контроля за работой жилищно-коммунальных служб, поддержкой чистоты и порядка в городе. Во время этих выездов, совместно с жителями города обсуждались вопросы, связанные с озеленением придомовых территорий, устройством ливневой канализации  (актуально – в весенний период), необходимостью строительства автостоянок, установки во дворах детских игровых конструкций, строительства детских и спортивных площадок и т.д. В оперативном порядке решались проблемы, связанные с аварийно-восстановительными работами.

Сократилось количество **повторных обращений – 5** в настоящем периоде**,** напротив, увеличилось количество **коллективных обращений – 17.**

Таким образом, енисейские граждане активно реализуют свое конституционное право обращаться в органы местного самоуправления и к должностным лицам, в чьем ведении осуществление публично значимых функций.

Начальник отдела

документационного обеспечения Н.Б. Шароглазова