**Работа с населением**

Работа по рассмотрению обращений граждан организована в соответствии с современными подходами, обеспечивающими максимальную доступность, мобильность и оперативность реагирования на обращения жителей. Обращения принимаются в письменной форме, а также в электронном виде – через форму интернет-приемной администрации города, по электронной почте администрации, через госуслуги. Обрабатываются также устные звонки граждан и сообщения в социальных сетях.

В 2024 году продолжена работа сервисов для приема и обработки обращений граждан в органы власти – Платформы обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе» (далее - ПОС) и системы мониторинга соцсетей «Инцидент-менеджмент». Увеличено количество личных кабинетов – организаций-участников ПОС, проведено обучение специалистов, налажена координация для оперативного прохождения обращений граждан и решения поставленных вопросов. К системе обратной связи подключены администрация города, управления, подведомственные администрации и образовательные учреждения: школы, детские сады, школы дополнительного образования. Все эти учреждения могут получать обращения граждан, направленные через госуслуги и платформу обратной связи.

В первом полугодии 2024 года было решено и разъяснено 50 обращений граждан, поступивших на прямую линию Президента Российской Федерации в декабре 2023 года. Общее количество обращений, принятых и рассмотренных посредством ПОС «Госулуги. Решаем вместе», - 84 (2023 год – 58, 2022 - 45). По системе «Инцидент-менеджмент» в 2024 году отработано 404 обращения (2023 – 334, 2022 - 200).

Наибольшее число сообщений от жителей в социальных сетях было посвящено вопросам ремонта и содержания дорог – 191, ЖКХ – 53, благоустройства – 44.

По итогам работы с обращениями граждан в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» было обработано 269 письменных обращений, принято на личном приеме главой города 52 гражданина (в 2023 году - 293 и 63 соответственно). В 2024 году все обращения получили рассмотрение в регламентный срок и по существу поставленных вопросов.

Анализ письменных обращений показывает, что болевые точки, беспокоившие жителей в 2022-2023 годах, – некачественная работа общественного транспорта, несвоевременный вывоз ТКО, нападения безнадзорных животных – были сняты. В результате последовательной работы налажена работа общественного транспорта (проведена работа с автотранспортным предприятием, укомплектован водительский кадровый состав, скорректированы маршруты и расписание движения автобусов), установлено количество контейнеров для твердых бытовых отходов, обеспечивающее возможность складирования мусора в полном объеме, сокращено количество несанкционированных свалок, отлажено взаимодействие с рециклинговой компанией по своевременному вывозу, заключены дополнительные контракты по отлову безнадзорных животных.

По-прежнему актуальными для енисейских жителей остаются проблемы переселения из ветхого жилья, нуждаемости в жилье, высокие тарифы на жилищно-коммунальные услуги, содержание и ремонт дорог. Увеличилось количество жалоб на работу управляющих компаний, жалобы на невозможность решить спорные ситуации с соседями. Определенную долю жалоб составляют обращения по уборке аварийных деревьев, по водоотведению талых и ливневых вод от жилья, некачественное водоснабжение.

 В 2024 году на регулярной основе введена практика проведения прямых эфиров Губернатора Красноярского края. Прямые эфиры проводятся ежеквартально и транслируются в социальных сетях ВКонтакте, Одноклассники и мессенджере Телеграм. Жители могут не только задать вопросы, заполнив форму предварительной заявки, но и оставлять свои комментарии под трансляцией. И на те, и на другие формы обращений даются ответы компетентными органами власти.

К прямому эфиру Губернатора от 25 апреля 2024 года поступило 13 вопросов от жителей Енисейска. Из них 11 содержали жалобы на состояние дорог, 2 – на необходимость строительства жилья взамен ветхого и аварийного. Большинство вопросов касались дороги по ул.Рабоче-Крестьянской. Ремонт этого участка проведен во втором полугодии 2024 года.

19 сентября 2024 года в прямой эфир Губернатора поступило 20 обращений жителей Енисейска: из них 7 – по вопросу ЖКХ (высокие тарифы, ненадлежащее качество воды), 3 - о продлении отопительного сезона, 3 – о ремонте дорог, 3 - о переселении из аварийного жилья, 1 – об улучшении жилищных условий, 1- о строительстве бассейна, 2 – о благоустройстве. Всем заявителям даны устные ответы, по желанию двоих граждан направлены два письменных ответа.

Все вопросы по ремонту дорог решены положительно, ремонт указанных в обращениях участков произведен. Вопрос по строительству бассейна разъяснен заявителю (ведется работа над проектно-сметной документацией). Вопросы по продлению отопительного сезона разъяснены. Вопросы о переселении из аварийного жилья разъяснены, в каждом случае решение принимается индивидуально и зависит от дальнейших действий заявителей. Вопросы по качеству питьевой воды разъяснены: повышение качества возможно при продолжении строительства системы централизованного водоснабжения с подключением к Горскому месторождению. В настоящее время данный этап строительства находится в стадии проектирования и экспертизы. Вопрос об улучшении жилищных условий гражданина может быть решен только в порядке общей очереди. Вопрос благоустройства в микрорайоне ДРСУ проработан с управляющей компанией.

К прямому эфиру Губернатора от 11 декабря поступило 15 обращений, все рассмотрены, ответы даны. Большая часть обращений касалась переселения из ветхого и аварийного жилья и вопросов частного характера.

В декабре 2024 года состоялась традиционная Прямая линия Президента РФ В.В. Путина. От жителей города обращения в адрес Президента поступили, часть из них направлена в администрацию города Енисейска для дальнейшей работы. Контроль над отработкой всех обращений возложен на Общероссийский народный фронт. Работа продолжается в 2025 году.

Система работы администрации города Енисейска с обращениями граждан настроена на достижение оптимального результата для заявителя – оперативное разъяснение, решение вопроса. Если решить жалобу в ближайшей перспективе невозможно, всё равно ситуация фиксируется, при необходимости с выездом на место, разъясняется в кратчайшие сроки, позволяющие рассмотреть её качественно и всесторонне.

По оценке работы с обращениями посредством платформы обратной связи и системы инцидент (соцсети) Енисейск входит в число лидирующих территорий края по качеству (содержательности) ответов и оперативности реагирования. В 2024 году администрация города вошла в число победителей регионального этапа Всероссийского конкурса "Лучшая муниципальная практика" в номинации "Обеспечение эффективной "обратной связи" с жителями". Администрация города Енисейска также заняла 4 место в краевом конкурсе «На лучшую организацию работы с населением в местной администрации».