***2.14. Работа с населением***

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

Регламент работы с обращениями определен в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Но помимо установленных сроков регистрации, направления по компетенции и направления ответов, существуют рекомендации Управления Президента, общественной приемной Губернатора Красноярского края, а также рекомендации по работе с обращениями в рамках интернет-пространства, которые определяют общую тенденцию современности к повышению оперативности реагирования, и как следствие - сокращению сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов гражданам.

Новый формат в работе с обращениями граждан активно вводился в 2021 году сразу в двух направлениях: заработала «Платформа обратной связи» через портал «Госулуги» и система мониторинга соцсетей «Инцидент-менеджмент».

Платформа обратной связи («Госулуги. Решаем вместе») обеспечивает единый стандарт подачи обращений граждан в органы власти и организации в сети интернет и нацеливает граждан на быстрое решение актуальных проблем.

Система «Инцидент-менеджмент» осуществляет мониторинг самых популярных соцсетей, официальных и неофициальных пабликов на предмет жалоб и описанных гражданами проблем, переадресуя их в органы власти ответственные за их решение.

Даже с учетом ограничений, введенных в связи с пандемией коронавирусной инфекции, (приостановление личного приема граждан, ограничение допуска в учреждения) – новые методы работы с обращениями позволили поддержать активность обратной связи с гражданами на прежнем уровне и охватить новую аудиторию, которая ранее не обращалась в администрацию города и муниципальные учреждения для разрешения каких-либо проблем.

За 2021 год в администрацию города поступило 383 письменных обращения граждан (344 -2020): из них 5 повторных (5-2020), 13 коллективных (17-2020), 30 обращений поступило в интернет-приемную на сайт органов местного самоуправления г. Енисейска (60-2020). На платформе обратной связи «Госулуги. Решаем вместе» зарегистрировано 47 обращений. По системе «Инцидент-менеджмент» отработано 86 обращений.

В связи с пандемией новой коронавирусной инфекции прием граждан по личным вопросам приостанавливался на длительные периоды, поэтому число принятых заявителей составляет 21 (74-2020). Но тем не менее глава города и заместители беспрепятственно принимали обратившихся граждан вне утвержденного графика, если вопрос требовал их компетенции. Кроме того, общение с гражданами не прерывалось по телефонам горячей линии, было обновлено постановление, опубликован список телефонов.

В 2021 году в администрацию Президента РФ обратились 7 человек (16-2020 г), в общественную приемную Губернатора Красноярского края – 14 человек (18-2020). Были задействованы и другие интерактивные формы работы: обращения в телефонном режиме на прямые линии с Президентом РФ (30 - обращений) и Губернатором Красноярского края «Усс на связи» – 9 обращений.

Таким образом, в 2021 году число форм и методов работы с обращениями выросло. Большую популярность приобрел интерактивный формат. Новые политические тренды – сториз и прямые эфиры в аккаунтах должностных лиц, публикации официальных новостей и сюжетов живым языком в соцсетях вызвали ответную реакцию граждан в комментариях, побудили рассказать о своей ситуации. Так, в 2021 году было отработано 86 обращений в соцсетях ВКонтакте, Одноклассники; одно обращение в адрес Губернатора края в его аккаунт в Инстаграм, один запрос информации по сюжету на Телеграм-канале «КрасМэш». Все обращения в соцсетях переадресовались в соответствии с компетенцией в администрацию города и были здесь отработаны специалистами.

 Исходя из тематики обращений наиболее проблемными вопросами остаются

**- благоустройство** улиц и придомовых территорий, ликвидация аварийных деревьев, ремонт и содержание подъездных дорог и тротуаров, ремонт и содержание дорог, безопасность дорожного движения - **28** %;

- **вопросы жилищно-коммунальной сферы (**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 - **21 %** от общего числа

- **предоставление жилья**, признание жилья ветхим и аварийным, постановка на учет в качестве нуждающихся в предоставлении жилых помещений, участие в государственных жилищных программах **– 12%.**

В соцсетях наиболее активную вовлеченность аудитории вызвали проблемы с вывозом мусора, инциденты с нападением собак, некачественная очистка дорог от снега, нарекания к работе общественного транспорта.

В качестве положительно решенной проблемы большого количества заявителей можно отметить жалобы на вывоз мусора. Администрацией города проблема была всесторонне проанализирована: вопрос был отработан в нескольких направлениях - с ООО «Рециклинговой компанией», управляющими компаниями, министерством экологии и природопользования Красноярского края. В результате проделанной работы была обоснована нехватка контейнеров, и осенью 2021 года было закуплено и установлено дополнительное оборудование складирования ТКО (контейнеры, мульды, площадки). Вопрос находился на контроле главы города. Из разряда подобных обращений – с **отложенным сроком исполнения положительно решенных** в 2021 году можно отметить также обращения по проблемам ликвидации аварийных деревьев, ремонта и содержания дорог, обеспечения безопасности дорожного движения, предоставления жилья взамен ветхого и аварийного, приобретения автобусов для пассажирских перевозок.

Однако по некоторым вопросам, несмотря на принятые меры, проблему решить не удалось. Социальная напряженность до конца года оставалась в вопросах по регулированию численности безнадзорных животных, нареканиям к движению городского общественного транспорта, водопонижению улиц в районе парка «Монастырского» (обращения жителей подтопленных домов на прилегающей территории).

Данные проблемы закреплены в поручениях главы города и взяты на контроль, их исполнение продолжено в 2022 году.

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