

**Пояснительная записка
по рассмотрению обращений граждан, поступивших
в 2021 году в администрацию муниципального образования
город-курорт Анапа**

В администрацию муниципального образования город-курорт Анапа в 2021 году поступило 13620 обращений, что на 2932 обращений больше (+27,4%) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (10688). На личном приеме руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа принято 804 человека.

Через администрацию Краснодарского края поступило 6348 обращений, что составляет 46,6% от общего числа поступивших обращений (в т.ч. 1313 обращений поступило из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в 2020 году – 1052, что на 24,8% больше в сравнении с предыдущим годом; из администрации Краснодарского края поступило 3527 обращения, в 2020 году – 3288, что на 7,3% больше в сравнении с предыдущим годом). На «Виртуальную приемную» администрации муниципального образования город-курорт Анапа в электронном виде поступило 4452 обращений (32,7%), вследствие чего можно сделать вывод, что «Виртуальная приемная» активно используется гражданами.

Из поступивших 13620 обращений 10080 обратившимся даны разъяснения, 804 решены положительно. С целью наиболее эффективного решения проблем населения в течение 2021 года 691 обращение поставлено на контроль полного исполнения, 642 обращения рассмотрены с выездом на место.

Поступившие обращения граждан в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа распределились следующим образом:

№ п/п		Кол-во поступивших обращений в год		Динамика
		2020	2021	
1.	Письменные обращения граждан	9676	11940	+2264
2.	Обращения граждан, поступившие на многоканальный телефон администрации Краснодарского края	506	1128	+622
3.	Принято звонков по телефону «горячей линии»	506	552	+46
4.	Обращения граждан на личном приеме	389	804	+415



По территориальному признаку обращения распределились следующим образом:

- 8258 обращений поступило от жителей города Анапа (в 2020 году – 5294);
- 4832 от жителей сельских округов (в 2020 году – 3432);
- 530 от жителей других регионов РФ (в 2020 году – 950).

Из общего количества поступивших обращений в отчетном периоде преобладают **вопросы жилищно-коммунального хозяйства**, которые поднимались в **6360 обращениях, что составляет 46,7 % (2020 – 39%) от общего количества поступивших обращений.**

Чаще всего граждане обращались по вопросам выдачи технических условий на водо- и газоснабжение домовладений, строительства и реконструкции дорожного полотна в щебеночном и асфальтовом исполнении, остро стоят вопросы перебоев в электроснабжении, уличном освещении и строительстве ливневых канализаций.

Вопросы архитектуры и градостроительства – 2724, что составляет 20 % (2020 – 16 %) от общего количества обращений.

Большая часть обращений, поступивших в администрацию, касалась вопросов проверки соблюдения требований земельного законодательства, изменения вида разрешенного использования земельного участка, выдачи разрешения на строительство, ввода объекта в эксплуатацию, окончания строительства многоквартирных домов.

Вопросы земельно-имущественных отношений затрагивались в 1498 обращениях, что составляет 11 % (2020 – 7,9%). Наибольшая часть обращений

по данной тематике касалась вопросов предоставления земельных участков под ИЖС, садоводство и огородничество, предоставление жилого помещения по договору социального найма.

В сфере экономики, малого и среднего бизнеса также наблюдается **увеличение количества обращений – 1076, что составляет 7,9% (2020 – 5,8%),** вопросы развития малого и среднего бизнеса, жалобы на торговые объекты.

Уменьшение количества обращений по вопросам реализации права на социальное обеспечение, так в 2021 году данный вопрос затрагивался в **953 обращениях, что составляет 7 % (2020 – 9,9 %).** Данный блок в основном представлен вопросами: предоставления мест в детских дошкольных учреждениях, предоставления льготных лекарственных препаратов, распоряжения средствами материнского (семейного) капитала.

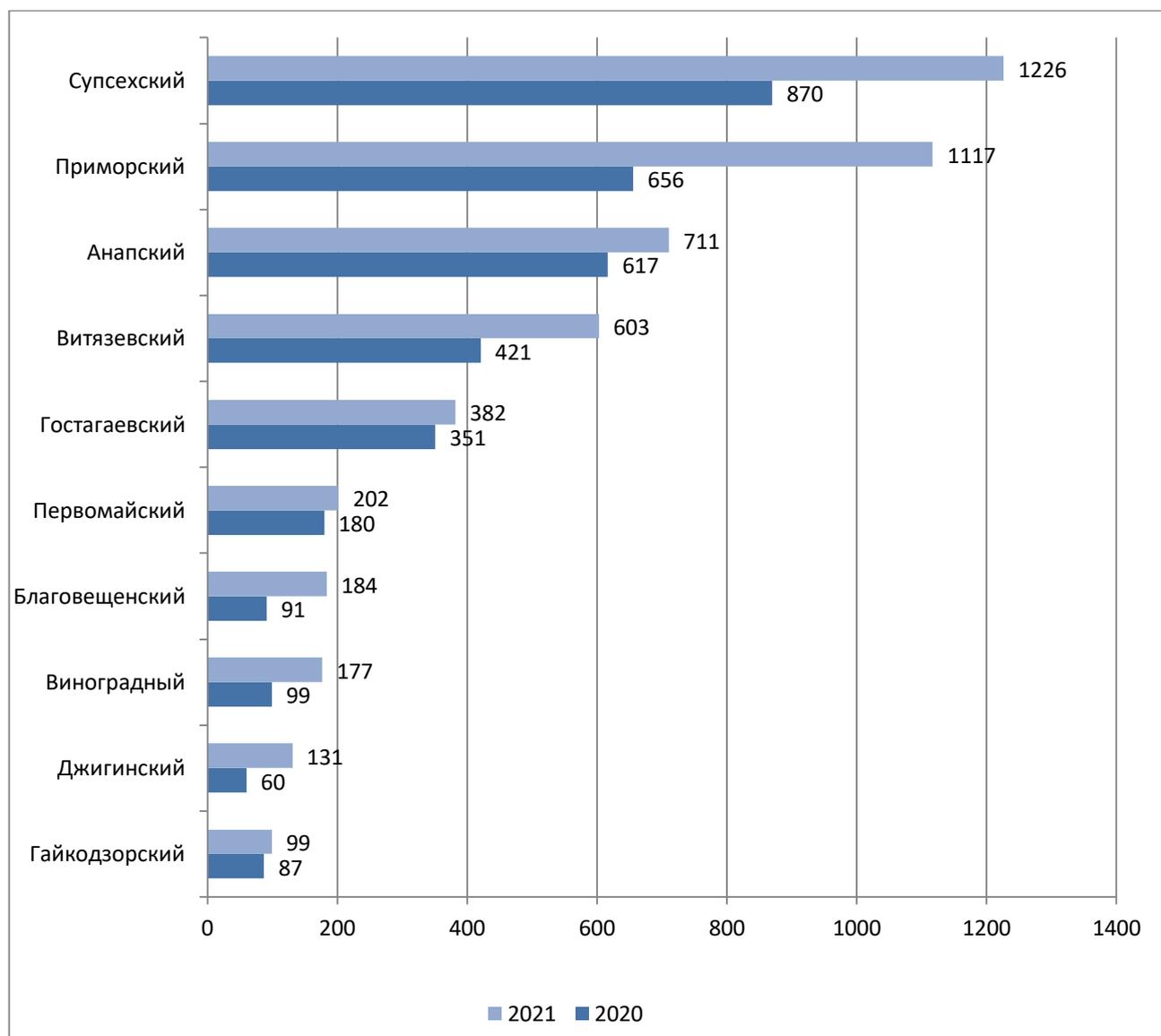
Уменьшение роста обращений в **сфере транспорта – 871, что составляет 6,4 % (2020 – 9%) от общего количества обращений,** чему способствовало, в том числе, подключения сервис Яндекс транспорт Анапа, который дает возможность наблюдать в режиме онлайн за передвижением общественного транспорта на карте города, проложить необходимый маршрут и имеет много других полезных функций.

Значительное уменьшение количества обращений наблюдается по **вопросам обеспечения законности и охраны правопорядка – 138 обращений, что составляет 1% (2020 – 11 %).** Данный блок в основном представлен вопросами: о трудностях реализации права на судебную защиту, непринятии мер по правонарушениям сотрудниками полиции и т.д.



Обращения от жителей сельских округов распределились следующим образом:

№ п/п	Сельский округ	Количество обращений		Динамика
		2020	2021	
1.	Анапский	617	711	+94
2.	Благовещенский	91	184	+93
3.	Виноградный	99	177	+78
4.	Витязевский	421	603	+182
5.	Гайкодзорский	87	99	+12
6.	Гостагаевский	351	382	+31
7.	Джигинский	60	131	+71
8.	Первомайский	180	202	+22
9.	Приморский	656	1117	+461
10.	Супсехский	870	1226	+356
	Всего:	3432	4832	+1400



Территориальная принадлежность поступающей корреспонденции изменилась в сравнении с 2020 годом. Значительно увеличилось количество обращений от жителей Супсехского, Приморского и Витязевского сельских округов.

Учитывая вышеизложенное, значительное увеличение количества обращений граждан, поступивших в 2021 году в администрацию муниципального образования город-курорт Анапа, связано по следующим причинам.

1. В связи с комплексом неблагоприятных метеорологических явлений на территории муниципального образования город-курорт Анапа 13 августа 2021 г. постановлением администрации от 13.08.2021 г. № 2213 введен режим «Чрезвычайная ситуация».

В связи со сложившейся чрезвычайной ситуацией и выпадением аномального количества осадков за короткий промежуток времени, произошло подтопление жилых помещений граждан (около 4 тыс.), объектов санаторно-курортного комплекса, транспортной и социальной инфраструктуры. В результате резко увеличилось количество обращений граждан (696) из числа местных жителей и граждан, прибывших на отдых в г. Анапа, по вопросам организации мероприятий по обследованию жилых помещений пострадавших граждан силами специально созданных рабочих групп межведомственной комиссии, временного отселения семей из жилых помещений, непригодных для проживания в них, предоставления материальной и финансовой помощи, направления заверенных копий постановлений о введении режима ЧС для представления по месту работы, оформления претензий в транспортные и страховые компании и т.д.

2. В связи с внесением изменений в генеральный план городского округа город-курорт Анапа, утвержденный решением Совета муниципального образования город-курорт Анапа от 14 ноября 2013 г. № 404. При этом, за время, прошедшее с момента его утверждения, внесен ряд существенных изменений в законодательство Российской Федерации, в том числе в части требований к генеральным планам.

По итогам конкурсных процедур 21 августа 2020 г. между управлением архитектуры и градостроительства администрации и ООО «Научно-Исследовательский Институт Перспективного Градостроительства» заключен муниципальный контракт на разработку проекта внесения изменений в генеральный план городского округа город-курорт Анапа со сроком выполнения работ до конца 2021 года.

В результате в 2021 году резко увеличилось количество обращений граждан (1136) по вопросам внесения изменения в генеральный план, снижения кадастровой стоимости и появившихся обременений на земельные участки и недвижимость.

С целью информирования жителей и гостей города о подготовке генерального плана был создан сайт генплан-анапа.рф, проводились разъяснительные встречи с жителями с участием, в том числе главы муниципального образования город-курорт Анапа, депутатов Совета муниципального образования город-курорт Анапа, представителей администрации муниципального образования город-курорт Анапа, БТИ и Росреестра. Еженедельно проводился прием граждан заместителем главы муниципального образования город-курорт Анапа Юнаевым Р.Г. и два раза в неделю главами сельских администраций.

Решением Совета муниципального образования город-курорт Анапа от 28 декабря 2021 г. № 262 изменения в генеральный план городского округа город-курорт Анапа утверждены.

В 2021 году в администрацию поступило свыше 200 обращений в ходе проведения «Мобильной приемной губернатора». В Городском театре г. Анапа проводили прием граждан свыше 30 специалистов краевых структур, которые проконсультировали 213 анапчан по общим и личным вопросам. 86 жителей курорта пришли с письменными обращениями, 10 пообщались с краевыми специалистами посредством видеосвязи.

Самыми обсуждаемыми традиционно стали вопросы благоустройства, водоснабжения, вывоза ТКО, коммунальных платежей, экологии, транспорта, архитектуры.

Также в 2021 году проводилась «Прямая линия губернатора Краснодарского края». Из общего количества обращений, преобладают вопросы жилищно-коммунального хозяйства (75%), архитектуры и градостроительства 14%, земельно-имущественных отношений (5%), реализации права на социальное обеспечение (4%), и вопросы, поднимающиеся в сфере транспорта (2%).

Администрацией велась активная работа по снижению числа обращений в федеральные и краевые органы власти, повышению качества работы с обращениями граждан и населением.

В 2021 году проведено 150 личных приемов граждан руководством администрации муниципального образования город-курорт Анапа, на которых принято 804 человека, из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 81.

За отчетный период проведено 9 выездных приемов главой муниципального образования город-курорт Анапа и его заместителями, на которых принято 57 человек (из них главой муниципального образования город-курорт Анапа – 44 человека). До приема традиционно проводится рабочий объезд территории населенных пунктов округа, где запланирован прием.

В отчетном периоде проведено 2 приема граждан (один из них в режиме видеосвязи) с участием депутата Государственной Думы Демченко Ивана Ивановича и председателя Законодательного собрания Краснодарского края Бурлачко Юрия Александровича. В ходе проведенных приемов было принято 16 человек.

Наибольшее количество обращений на личных и выездных приемах главы и заместителей главы поступило по вопросам имущественных отношений, архитектуры и градостроительной деятельности, муниципального контроля – 42 %. Чаще всего, граждане обращались по вопросам изменения зонирования, вида разрешенного использования земельного участка, получения разъяснений отказа в выдаче разрешения на строительство, уведомления о планируемом строительстве, сдаче дома в эксплуатацию, а также по вопросам постановки на учет в качестве нуждающегося в улучшении жилищных условий (продвижение очереди), заключение мирового соглашения в отношении объекта самовольного строительства, проведения проверки соблюдения требований земельного и градостроительного законодательства на земельном участке.

40 % обращений граждан поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, капитального строительства. Основная часть обращений – содержание общего имущества собственников многоквартирных домов, неудовлетворительная работа управляющих компаний, благоустройство и ремонт подъездных дорог, строительство тротуаров, обустройство системы ливневой канализации, а также газификация сельских населенных пунктов, установка дорожных, ограничительных знаков, искусственных неровностей, корректировка движения маршрута общественного транспорта.

10 % обращений граждан приходится на социальный блок (сфера образования, культуры, искусства, молодежной политики, развития физической культуры и спорта). Основная часть вопросов остается неизменной – нехватка мест в дошкольных образовательных организациях, а также строительство объектов социальной сферы.

4 % обращений граждан поступило по вопросам торговли, потребительского рынка, курортов и туризма, агропромышленного комплекса. Основная часть поступивших обращений – это заключение договора аренды пляжной территории, работа ярмарок.

2 % обращений поступило по вопросам инвестиционной и проектной деятельности, перспективного развития.

1 % поступивших обращений – вопросы гражданской обороны и защиты населения, взаимодействие с военнослужащими и казачеством. Наибольшее количество обращений поступило по вопросам получения отказа в выплате компенсации за утрату имущества, пострадавшего в результате чрезвычайной ситуации, вызванной ухудшением погодных условий и комплексом метеорологических явлений (сильный дождь, ливень, повышение уровня воды в реках) на территории муниципального образования город-курорт Анапа.

1% поступивших обращений – вопросы взаимодействия со средствами массовой информации, правоохранительными органами, внутренней политики, деятельности администраций сельских округов.

Обращения граждан на личных и выездных приемах



Учитывая вышеизложенное, с целью существенного снижения количества обращений граждан разработан механизм для удобного взаимодействия жителей и администрации, в связи с чем, с 13 апреля 2021 г. запущен и функционирует муниципальный центр управления (далее – МЦУ). Подать обращение в МЦУ можно через платформу обратной связи (Госуслуги), телеграмм бота, а также просто написать в социальных сетях о проблеме. Все это служит удобным механизмом для оперативного решения проблем городской среды. Ежемесячно сотрудники МЦУ обрабатывают более тысячи обращений по различным направлениям.

Также для снижения количества обращений администрация осуществляет работу в автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент-менеджмент», в рамках которой поступило 5898 сообщений. Кроме того, специалистами администрации систематически осуществляется работа по подготовке ответов на сообщения из открытых источников, затрагивающих вопросы местного значения в рамках компетенции администрации города-курорта Анапа, не поступившие в систему «Инцидент

Менеджмент». Данная работа проводится в официальных аккаунтах администрации в социальных сетях «Одноклассники», «ВКонтакте», «Facebook», «Instagram», «Twitter», а также официальных аккаунтах Губернатора Краснодарского края и администрации Краснодарского края в социальных сетях «ВКонтакте» и «Instagram».

Ведется постоянный мониторинг настроений жителей муниципалитета. Анализ заявлений, предложений и жалоб граждан используется при подготовке выездных приемов и проведении совещаний по основным направлениям социально-экономического и политического развития городского округа.

Ведется активное взаимодействие со СМИ в части освещения работы с обращениями граждан: материалы публикуются в печатных изданиях «Анапское Черноморье», «Черноморка». На местном телеканале «Анапа Регион» выходят сюжеты о проблемных вопросах, которые озвучивают на личном приеме граждане.

Специалистами отдела по работе с обращениями граждан администрации проводится еженедельный анализ исполнительской дисциплины по работе с обращениями граждан. В случаях нарушения сроков рассмотрения обращений граждан принимаются меры дисциплинарного воздействия к сотруднику администрации, допустившему нарушение действующего законодательства. За отчетный период 7 муниципальных служащих привлечено к дисциплинарной ответственности.

Проводимая администрацией муниципального образования город-курорт Анапа работа по решению вопросов местного значения и улучшению качества жизни анапчан, направлена на решение вопросов по максимальному сокращению количества обращений и жалоб граждан. Работа в данном направлении администрацией будет активно продолжена.

Заместитель главы
муниципального образования
город-курорт Анапа

В.А. Вовк