

## Информационно-аналитическая записка о работе с обращениями граждан в Администрации города Тобольска за первое полугодие 2014 года

За отчетный период 2014 года в администрацию города Тобольска поступило 1528 письменных обращений граждан, их количество увеличилось по сравнению с 2013 годом на 90 обращений (2013 год – 1438 обращений).

Принято к рассмотрению по существу 1515 (99%) обращений, в 2013 году 1416 обращений (98%).

Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно главе администрации и его заместителям 799, из них 189 обращений оформлено в форме электронного документа, в 2013 году – 281.

1 обращение поступило из аппарата правительства РФ, 714 обращений поступило из аппарата губернатора Тюменской области, 1 обращение из ГФИ по Тюменской области.

Вопрос решен положительно по 112 обращениям (2013 г. – 147), меры приняты в 79 случаях (2013 г. – 85), даны разъяснения на 1381 обращение (2013 г. – 1264), отказано в 2 случаях, на рассмотрении остается 20 обращений.

Проверено с выездом на место 58 обращений, в 2013 году – 66 обращений, рассмотрено комиссионно 47 обращений, рассмотрено с участием граждан 30 обращений (в 2013 г. – 25).

Социальный и льготный состав заявителей

| Категория граждан          | 2014 г. | 2013 г. |
|----------------------------|---------|---------|
| Пенсионеры                 | 43      | 42      |
| Инвалиды 1 группы          | 18      | 14      |
| Инвалиды 2 группы          | 43      | 46      |
| Инвалиды 3 группы          | 13      | 12      |
| Ветераны ВОВ               | 2       | 0       |
| Участники ВОВ              | 0       | 2       |
| Участники трудового фронта | 7       | 7       |
| Ветераны труда             | 23      | 30      |
| Многодетные семьи          | 42      | 50      |
| Участники боевых действий  | 5       | 9       |

|                                     |   |   |
|-------------------------------------|---|---|
| Репрессированные, реабилитированные | 0 | 0 |
| Сироты                              | 4 | 9 |
| Одиноким родители                   | 5 | 2 |

За отчетный период поступило 74 повторных обращения, основная часть вопросов, поставленных в обращениях граждан, – об улучшении жилищных условий; возражения против строительства объектов.

Коллективных обращений – 101, в коллективных обращениях граждане поднимают вопросы капитального ремонта многоквартирных жилых домов, оплаты услуг на общедомовые нужды, строительства и ремонта дорог. Проведенный за 2014 год анализ показал, что основная часть обратившихся граждан поднимают вопросы коммунального хозяйства – 636 обращений, что составляет 41% от общего числа поступивших обращений. Их численный состав по сравнению с 2013 годом увеличился на 11 обращений (2013 год – 625 обращений (44%)).

Из них по вопросам: платы за жилищно-коммунальные услуги обратилось 73 гражданина; необходимости ремонта жилья – 89; некачественного ремонта жилья – 11; благоустройства, вывоза мусора, озеленения – 115; водоснабжения и канализации – 47; газификации – 45; водопонижения – 5; электроснабжения – 41; отопления – 63; содержания и отлова животных – 23, жалобы на коммунальные службы – 25; строительства и ремонта дорог – 82; содержания и эксплуатации жилищного фонда – 17.

Особо остро в 2014 году стоял вопрос благоустройства дворов и детских площадок, а также уборки снега с улиц города. Это было связано с обильным выпадением снега и резким понижением температуры окружающего воздуха. Для ликвидации снежных заносов на дорогах города был усилен надзор за состоянием улично-дорожной сети, производились ежедневные осмотры остановочных комплексов, вводились необходимые коррективы в работу подрядных организаций, велась работа с населением.

Вопрос капитального ремонта многоквартирных жилых домов остается актуальным и в 2014 году. Собственникам жилья, были даны подробные разъяснения о переходе на новую систему проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов. Федеральным законом от 25 декабря 2012 года №271-ФЗ в Жилищный кодекс РФ внесены изменения, предусматривающие реализацию принципиально иной организации проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирном жилом доме с 2015 года, которая определяет средства собственников помещений в многоквартирном доме основным источником финансирования капитального ремонта. Собственники помещений в многоквартирном жилом доме должны выбрать способ формирования фонда капитального ремонта и ежемесячно вносить средства на капитальный ремонт общего имущества жилого дома.

Большая часть обращений по вопросу строительства и ремонта дорог были решены положительно. На более двух десятков улиц в подгорной части города, а также в микрорайоне Левобережье и на Панином бугре дороги были отремонтированы с устройством щебеночного покрытия. Методом фрезерования старого асфальтового покрытия с устройством нового двухслойного покрытия была отремонтирована дорога по ул. Знаменского.

Согласно программе газификации на 2014–2017 годы газ появится в домах по улицам: Луговая, Интернациональная, 2-я Береговая поселка Сумкино, в переулках микрорайона Иртышский, а также на улицах Защитинская, Зыряновская, по переулкам Светлый и Березовый.

Второе место по тематике занимают вопросы жилищного хозяйства. Их в администрацию города поступило 450 (29%), по сравнению с 2013 годом их уровень в процентном соотношении остался на прежнем уровне 399 (28%). Особо актуальными остаются вопросы улучшения жилищных условий и переселения из ветхих и аварийных домов. Создание комфортной среды для граждан города – одно из приоритетных направлений в развитии муниципалитета. В 2014 году проводились мероприятия по ликвидации аварийного жилищного фонда и переселению граждан в благоустроенные жилые помещения.

Третье место по тематике занимают вопросы строительства – 79 обращений (5,2%), их количество увеличилось по сравнению с прошлым годом на 39 обращений (2013 год – 40 (2,8%)). В своих обращениях жители высказывают возражения против строительства объектов, размещения наружной рекламы. Поднимают вопросы строительства моста через реку Иртыш, о реставрации памятников архитектуры.

Вопрос о контроле за исполнением законодательства в сфере размещения наружной рекламы на территории города был заслушан на заседании коллегии администрации города Тобольска. Были выданы предписания о демонтаже рекламных конструкций, установленных без разрешения, часть материалов направлена в правоохранительные органы.

Проводились восстановительные работы памятника древнего зодчества по улице Ремезова, реставрационные работы на храме Захария и Елизаветы, Покровском зимнем соборе, Петропавловской церкви.

Четвертое место по тематике занимают вопросы социального обеспечения – 69 обращений (4,5%), что в процентном соотношении по сравнению с аналогичным периодом 2013 года остается на прежнем уровне (63 обращения (4%)). Из них 51 обращение об оказании материальной помощи на первоочередные нужды. Всем обратившимся гражданам было оказано содействие в сборе пакета документов для оказания материальной помощи.

Не прекращалась работа по предоставлению адресной помощи тяжелобольным детям в рамках благотворительной акции «Под флагом добра». При МАУ «Центр социального обслуживания населения» г. Тобольска в целях защиты прав и

интересов несовершеннолетних граждан, женщин и семей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации и социально опасном положении, создана и работает служба экстренного реагирования. В состав структуры вошли специалисты ведомств и учреждений системы профилактики муниципального образования.

Был создан оперативный штаб по оказанию помощи прибывшим в Тобольск гражданам Украины. Беженцы были размещены в тобольском пункте временного пребывания, трудоустроены, по необходимости прошли переобучение, дети устроены в общеобразовательные учреждения, обеспечены зимней одеждой и обувью.

Пятое место по тематике занимают обращения по вопросам землепользования – 47 обращений (3%), что на 13 обращений меньше, по сравнению с 2013 годом (60 обращений (4%)). По всем обращениям граждан, о предоставлении земельных участков для индивидуального жилищного строительства, даны разъяснения, согласно, Земельного кодекса РФ. Многодетным семьям по мере формирования земельных участков, в порядке очередности, определяемой днем регистрации заявления, направлялись уведомления с предложением вариантов бесплатного предоставления земельного участка.

По вопросам торговли и бытового обслуживания – 16 обращений (1%), в 2013 году – 23 обращения (1,6%). Суть вопросов в обращениях существенно не изменилась по сравнению с 2013 годом.

По вопросам здравоохранения поступило 14 обращений (0,9%), в 2013 году – 27 обращений (2%).

Граждане обращаются по вопросам лекарственного обеспечения, госпитализации и установление группы инвалидности.

По вопросу изменения маршрутов движения и переноса остановок обратились 13 граждан, в 2013 году – 24 гражданина (1,6%).

По вопросам образования обратилось 15 граждан (0,9%), в 2013 году – 19 (1,3%). Основная часть обратившихся граждан в своих обращениях поднимает вопросы организации образовательного процесса в школах города, а также в дошкольных учреждениях.

19 обращений о работе пассажирского транспорта, оплате за проезд.

19 обращений по вопросам собственности и имущества.

По вопросам обеспечения законности – 19.

По вопросам труда и заработной платы – 15 обращений.

По вопросам физкультуры и спорта – 10 обращений.

По вопросам культуры – 23.

Остальные вопросы распределились следующим образом:

- связи – 9;
- предпринимательства – 3;
- благодарственные письма – 8;
- муниципального и государственного имущества – 15;
- награждения, присвоения званий – 4;
- выборов – 1;
- туризма – 1;
- миграции населения – 8;
- финансовые вопросы – 2;
- предоставления архивных данных – 2;
- создания ТОС – 1;
- другие вопросы – 17.

В администрации города Тобольска и структурных подразделениях администрации города руководителями принято 482 гражданина. Из них главой администрации и заместителями главы администрации принято 278 граждан, руководителями структурных подразделений администрации города 204 гражданина.

Социальный и льготный состав граждан, обратившихся на личный прием в 2014 году в администрацию города

|                   | 2014 г. | 2013 г. |
|-------------------|---------|---------|
| Инвалиды 1 группы | 10      | 4       |
| Инвалиды 2 группы | 11      | 6       |
| Инвалиды 3 группы | 9       | 3       |
| Пенсионеры        | 27      | 54      |
| Ветераны труда    | 17      | 10      |
| Участники ВОВ     | 0       | 0       |
| Ветераны ВОВ      | 1       | 0       |

|                    |    |   |
|--------------------|----|---|
| Сироты             | 1  | 0 |
| Многодетные семьи  | 14 | 6 |
| Одинокое родители  | 3  | 2 |
| Инвалиды с детства | 4  | 0 |

По вопросам коммунального и дорожного хозяйства обратилось 107 граждан:

Из них по вопросам:

необходимость ремонта жилья – 26;

некачественный ремонт жилья – 2;

газификация – 16;

водоснабжение – 11;

отопление – 8;

благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 13;

водопонижение – 1;

оплата за жилищно-коммунальные услуги – 3;

электроснабжение – 2;

строительство и ремонт дорог – 20;

жалобы на коммунальные службы – 5

По жилищному вопросу обратилось 85 граждан.

Из них по вопросам:

улучшения жилищных условий – 30;

переселения из аварийных домов – 42;

предоставления субсидий и займов на приобретение жилья – 2;

первоочередного предоставления жилого помещения – 9;

о несогласии с выселением из жилого помещения – 1;

приватизации жилья – 1.

По вопросам социального обеспечения обратилось 18 граждан.

Из них по вопросам:

оказания материальной помощи на первоочередные нужды – 15.

Землепользования и оформления земельных участков – 20;

изменения маршрута движения, перенос остановок – 2;

образования – 6;

собственности и имущества – 2;

культуры – 2;

физкультуры и спорта – 4;

государственного и муниципального имущества -3;

строительства – 11;

здравоохранения – 5;

бытового обслуживания — 1;

труда и заработной платы – 4;

предпринимательства – 1;

финансовые вопросы – 2;

миграции населения – 4;

обеспечения законности – 1.

По 28 обращениям вопрос решен положительно, дано разъяснение на приеме 250 гражданам.

Меры приняты по 15 обращениям, 15 обращений проверено с выездом на место и комиссионно.

### **Информационно-аналитическая записка о работе с обращениями граждан за первое полугодие 2014 года**

В администрации муниципального образования город Тобольск, работа с обращениями граждан проводится приемной по работе с обращениями граждан. Работа проводится на основе Конституции РФ, Законов Российской Федерации, на основе Устава города Тобольска, согласно распоряжениям и постановлениям администрации города, должностной инструкцией.

Все обращения, поступившие в приемную по работе обращениями граждан, регистрируются в компьютерной базе данных, и передаются на исполнение руководителям администрации города. Специалистами приемной осуществляется упреждающий контроль, за своевременным предоставлением ответов на обращения граждан.

Для удобства гражданам предоставлена возможность обратиться в администрацию города в форме электронного документа, через официальный сайт администрации города.

На официальном портале органов государственной власти Тюменской области открыт блог главы администрации города Тобольска. Блог является новой формой взаимодействия между главой администрации и населением города, площадкой для обсуждения актуальных вопросов развития города. Гражданам представлена возможность высказать свои замечания, дать конструктивные советы и конкретные предложения по решению проблемных вопросов.

За первое полугодие 2014 года в администрацию города Тобольска поступило 676 письменных обращений граждан, их количество по сравнению с 1 полугодием 2013 года уменьшилось на 51 обращение (2013 г. – 727 обращений).

Принято к рассмотрению по существу 672 обращения (99%), в 2013 г. – (98%).

Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно в администрацию города 365, из них оформлено в форме электронного документа 95 (14%), в 2013 г. – 196 (27%) обращений.

Из аппарата губернатора Тюменской области поступило 307 обращений (из них 140 обращений из аппарата президента РФ).

Положительно решен вопрос по 40 обращениям, принятым к рассмотрению по существу, меры приняты в 40 случаях, даны разъяснения по 548 обращениям, отказано — 0, 84 обращения остаются на рассмотрении в администрации города, 2 обращения поставлены на дополнительный контроль.

Проверено с выездом на место 25 обращений, рассмотрено комиссионно 15 обращений, с участием граждан 10.

Социальный и льготный состав заявителей

| Категория граждан | 1 полугодие | 1 полугодие |
|-------------------|-------------|-------------|
|                   | 2013 г.     | 2014 г.     |
| пенсионеры        | 20          | 18          |
| Инвалиды 1 группы | 6           | 9           |



|                            |    |    |
|----------------------------|----|----|
| Инвалиды 2 группы          | 25 | 21 |
| Инвалиды 3 группы          | 8  | 9  |
| Ветераны ВОВ               | 0  | 2  |
| Участники ВОВ              | 0  | 0  |
| Участники трудового фронта | 3  | 2  |
| Ветераны труда             | 13 | 9  |
| Многодетные семьи          | 29 | 18 |
| Участники боевых действий  | 4  | 2  |
| Сироты                     | 1  | 1  |
| Одиноким родители          | 0  | 2  |

По проведенному анализу было выявлено, что основная часть обращений, поступивших в администрацию города, касается вопросов коммунального хозяйства 302 обращения, что составляет 45% от общего числа поступивших обращений. По сравнению с 1 полугодием 2013 года их численный состав уменьшился на 26 обращений (в 1 полугодии 2013 г. поступило 328 обращений, что составило 46%).

Из них по вопросам:

- необходимости ремонта жилья – 51;
- благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 50;
- оплата за коммунальные услуги – 47;
- строительство и ремонт дорог – 35;
- водоснабжение – 19;
- газификация – 16;
- электроснабжение – 13;
- противопожарные мероприятия – 1;
- некачественный ремонт жилья – 3;
- отопление – 20;
- жалобы на коммунальные службы – 16;
- содержание и отлов животных – 23;

- другие вопросы – 8

На прежнем уровне остаются вопросы по проведению капитального ремонта многоквартирных жилых домов. Увеличилось число обращений по вопросу платы за жилищно-коммунальные услуги. По всем обращениям проведены проверки начислений за услуги ЖКХ, даны разъяснения согласно вступившим с 01.09.2012 г. в действие Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных жилых домах, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 г. №354.

Все актуальнее встает вопрос благоустройства придомовых территорий и детских площадок. Гражданам даются разъяснения об участии в городских программах по благоустройству дворовых территорий, предоставляется методическая и практическая помощь по организации проведения общих собраний собственников жилых помещений для включения в список на обустройство детской площадки.

Второе место по тематике занимают вопросы жилищного хозяйства – 177 обращений (26%), что в процентном соотношении остается на прежнем уровне по сравнению с 2013 годом (1 полугодие 2013 г – 181 обращение (25%)).

Из них:

- по вопросам улучшения жилищных условий обратилось 83 гражданина;
- по вопросам переселения – 54;
- предоставление субсидий и займов на жилье – 24;
- первоочередное предоставление жилья – 7;
- ремонт квартир – 6;
- о несогласии с выселением из жилого помещения – 3.

Значительными остаются вопросы переселения из аварийных жилых домов. На территории муниципального образования город Тобольск, реализуется региональная адресная программа «Переселения граждан из аварийного жилищного фонда Тюменской области на 2013–2017 гг.» утвержденная распоряжением Правительства Тюменской области от 25.04.2013 г. №682-рп, которая включает в себя перечень многоквартирных жилых домов, признанных до 01.01.2012 г., в установленном порядке, аварийными и подлежащими сносу или реконструкции в связи с физическим износом в процессе их эксплуатации.

Все больше молодых семей обращаются с заявлением, о включении в состав участников подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2011 – 2015 гг. Все заявления рассматриваются на заседании комиссии по жилищным вопросам при администрации города, по результатам рассмотрения принимаются решения, даются разъяснения о порядке

предоставления социальных выплат молодым семьям на приобретение жилого помещения или строительство индивидуального жилого дома, согласно Положению, утвержденному Постановлением Правительства Тюменской области от 23.03.2011 г. №78-п «Об утверждении Положения о порядке предоставления социальных выплат молодым семьям на приобретение жилого помещения или строительство индивидуального жилого дома».

Третье место в тематическом разрезе занимают обращения по вопросам строительства – 36 обращений (5,3%), в 2013 году – 18 обращений. Увеличилось количество обращений по вопросам строительства коммуникаций к земельным участкам, в связи с возросшим числом площадок для индивидуального жилищного строительства.

Четвертое место в тематическом разрезе занимают вопросы землепользования – 23 (3,4%) обращения. Их количество, по сравнению с отчетным периодом 2013 года уменьшилось на 13 обращений (1 полугодие 2013 г. – 36 обращений). Продолжают поступать обращения граждан, связанные с вступившем в силу Законом Тюменской области от 05.10.2011 г. № 64 «О бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей», Постановление Правительства Тюменской области от 10.10.2011 г. № 340-п «Об утверждении положения о бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей», обращения по вопросам оформления прав собственности на земельные участки, предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство.

Пятое место в тематическом разрезе занимают обращения по вопросам социального обеспечения – 17 обращений, основная часть которых касается вопросов оказания материальной помощи гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации.

15 обращений по вопросу собственности и имущества;

12 обращений по вопросам культуры и туризма.

По вопросам труда и заработной платы обратилось 8 граждан. Граждане в своих обращениях просят оказать содействие в трудоустройстве, о восстановлении в должности, повышении заработной платы.

8 – по вопросам образования;

8 – по вопросам государственного и муниципального имущества;

7 обращений по вопросам работы транспорта: перенос остановок и изменению маршрута движения, оплата проезда, работа пассажирского транспорта;

7 обращений по вопросу обеспечения законности — жалобы на правоохранительные органы, пересмотр судебных приговоров и конфликтные ситуации с соседями;

- вопросы торговли и бытового обслуживания – 7;

- вопросы связи – 6;

4 – обращения по вопросам здравоохранения: 3 обращения по оказанию медицинских услуг населению, 1 – о лекарственном обеспечении;

- по вопросам физического воспитания и спорта – 3;

- вопросы, связанные с награждением, присвоением звания – 3;

- благодарственные письма – 3;

- ритуальные услуги – 1;

- предоставление архивных данных – 1;

- создание ТОС – 1;

- другие вопросы – 23.

За отчетный период 2014 г. в администрацию города Тобольска поступило 35 (5%) повторных обращений, что на 16 обращений больше, по сравнению с 2013 годом. В тематическом разрезе большую часть обращений занимают вопросы жилищного хозяйства: по улучшению жилищных условий, переселения из аварийного жилья; вопросы землепользования: о выделении земельных участков семьям, имеющим трех и более детей; коммунальные вопросы: газификация частного сектора. В администрацию города за 1 полугодие 2014 года поступило 55 коллективных обращений, что на 27 обращений меньше, чем за 1 полугодие 2013 года (82 обращения).

Данные обращения распределились по темам следующим образом:

Основная часть вопросов затрагивает коммунальную сферу: проведение капитального ремонта многоквартирных жилых домов, оплата за услуги ЖКХ, о низком температурном режиме, ремонт дорог.

Вторая часть обращений касается жилищных вопросов – о проведении обследования жилых домов на предмет их аварийности.

Три коллективных обращения решены положительно.

В соответствии с Положением о порядке проведения личного приема граждан в администрации города, организован прием граждан по личным вопросам главой администрации и заместителями главы администрации, а также руководителями структурных подразделений администрации города. График личного приема размещен на официальном сайте администрации города и информационном стенде в здании администрации.

Главой администрации принято – 33 гражданина, заместителями главы администрации принято 97 граждан.

Социальный и льготный состав обратившихся граждан на личный прием в администрацию города:

|                   | 1 полугодие 2013 г. | 1 полугодие 2014 г. |
|-------------------|---------------------|---------------------|
| Инвалиды 1 группы | 2                   | 3                   |
| Инвалиды 2 группы | 3                   | 5                   |
| Инвалиды 3 группы | 1                   | 4                   |
| пенсионеры        | 24                  | 27                  |
| Ветераны труда    | 6                   | 6                   |
| Участники ВОВ     | 0                   | 0                   |
| Ветераны ВОВ      | 0                   | 0                   |
| Сироты            | 0                   | 1                   |
| Многодетные семьи | 3                   | 8                   |
| Одинокие родители | 0                   | 2                   |

По вопросам коммунального и дорожного хозяйства обратилось 57 граждан.

Из них:

- по вопросам водоснабжения – 3 обращения;
- необходимости ремонта жилья – 19;
- газификации -7;
- благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 9;
- строительство и ремонт дорог – 7;
- электроснабжение – 1;
- водопонижение – 1;
- оплата за коммунальные услуги – 6;
- отопление – 3;
- некачественный ремонт жилья – 1

По вопросам жилищного хозяйства – 43 обращения:

- по улучшению жилищных условий – 28;

- по вопросу переселения – 13;

- выдача субсидий и займов на приобретение жилья – 2

По вопросам социального обеспечения – 6, из них:

- об оказании материальной помощи на первоочередные нужды – 6.

По вопросам строительства обратилось – 3 гражданина;

По вопросам землепользования – 5;

По вопросам образования – 3;

По вопросам здравоохранения – 3;

По вопросам культуры – 1;

По вопросам физкультуры и спорта – 1;

По вопросам торговли – 1;

Вопросы собственности и имущества – 1;

Вопросы государственного и муниципального имущества – 3;

Вопросы миграции населения – 3.

Вопросы решены положительно по 12 обращениям, даны разъяснения в 104 случаях, отказано – 0, остаются на рассмотрении в администрации города 14 обращений.

7 – обращений проверено с выездом на место и комиссионно.

По 10 обращениям меры приняты.