

## **Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Тобольска в 2018 году**

За отчетный период 2018 года в администрацию города Тобольска поступило 1480 письменных обращений граждан (1569 вопросов), их количество уменьшилось, по сравнению с 2017 годом, на 55 обращений (2017 год – 1535 обращений).

Поддержано – 102 вопроса, (92 – в 2017 году), меры приняты в — 102 случаях, даны разъяснения по 1368 вопросам, не поддержано -0, находятся на рассмотрении – 56 вопросов, 46 – вопросов направлено по компетенции, 2 вопроса оставлено без ответа автору.

Проверено с выездом на место — 106 вопросов (2017 г. – 100), комиссионно — 99 вопросов (2017 г. – 82).

Большая часть вопросов, поднимаемых в обращениях, касается темы: «Коммунальное хозяйство» – 524 вопроса, что составляет 33 процент от общего количества поступивших вопросов. Их количество по сравнению с 2017 годом уменьшилось на 15 вопросов (2017 год — 539 (35 процентов)).

Проблемные вопросы по данной теме: содержание общего имущества в многоквартирных жилых домах, капитальный ремонт общего имущества, а также коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, несанкционированная свалка мусора.

Вторая место занимают вопросы: «Градостроительство и архитектура» — 249 вопросов, что составляет 15,8 процентов от общего количества поступивших вопросов, в 2017 году 256 (16,6 процентов), по данной теме поступили следующие вопросы: газификация, водоснабжение, канализование и электрификация поселений; благоустройство городов и поселков, обустройство придомовой территории; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров.

По теме: «Жилище», поступило – 219 вопросов, что составило 14 процентов, от общего количества поступивших вопросов. В 2017 году — 172 вопроса, 11,2 процента. Это вопросы, касаются переселения из аварийного жилья; улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма.

В администрации города Тобольска и структурных подразделениях администрации города руководителями принято – 183 гражданина (2017 г. – 269). Из них, Главой города и заместителями Главы города принято 117 граждан (2017 год — 169 граждан), руководителями структурных подразделений администрации города — 89 (2017 г. – 100) граждан.

**Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан  
в Администрации города Тобольска за первое полугодие 2018 года.**

За первое полугодие 2018 года в администрацию города Тобольска поступило 729 письменных обращений граждан, из них оформлено в форме электронного документа 391 (53%) обращение, в 1 полугодии 2017 года поступило 720 обращений, из них в форме электронного документа 462 (64%) обращений. В первом полугодии 2018 года количество обращений, по сравнению с 1 полугодием 2017 года осталось на прежнем уровне.

Принято к рассмотрению по существу 701 обращение (96%).

Положительное решение по 31 вопросу, меры приняты в 31 случае, даны разъяснения по 530 вопросам, отказано – 0, на рассмотрении 138 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 75 обращений, комиссионно — 55.

Первое место по тематике занимают вопросы по разделу «Экономика» — 270 вопросов (37 процентов).

Из них:

- градостроительство и архитектура – 129;
- строительство – 51;
- транспорт — 37;
- торговля – 15;
- природные ресурсы, охрана окружающей среды — 13;
- охрана и использование животного мира – 7;
- бытовое обслуживание населения — 3;
- информация и информатизация – 3;
- финансы — 3;
- промышленность – 3;
- сельское хозяйство -2;
- связь – 2;
- геодезия и картография – 2.

Второе место заняли вопросы коммунального хозяйства — 232 вопроса, что составило — 32 процента от общего количества поступивших вопросов.

Из них по вопросам:

- содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерного оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 94;
- управляющие организации, товарищества собственников жилья – 31;
- оплата жилищно-коммунальных услуг – 22;
- капитальный ремонт общего имущества – 16;
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 15;
- перебои в водоснабжении – 14;
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 7;
- несанкционированная свалка мусора, биоотходы – 6;
- эксплуатация и ремонт муниципального и ведомственного жилищного фонда – 6;
- подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло-, газо-, электроснабжения и водоотведения – 5;
- условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания – 5;
- перебои в теплоснабжении – 4;
- эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда – 3;
- нормативы потребления коммунальных услуг – 2;
- субсидии, компенсации при оплате жилищно-коммунальных услуг – 2.

Третье место занимают вопросы жилья – 108 вопросов (14 процентов).

Из них:

- по вопросам улучшения жилищных условий – 39;
- переселение из аварийных домов – 28;
- выделение жилья молодым семьям, специалистам – 8;
- постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья – 6;
- обследования жилищного фонда на предмет пригодности для проживания — 3;
- обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 9;

- обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 3;
- выселения из жилища — 3;
- обмена жилых помещений – 4;
- первоочередное обеспечение жилыми помещениями – 1;
- служебные жилые помещения – 1;
- несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийными – 1;
- предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма – 1;
- первоочередного предоставления жилья – 1.

Четвертое место, в тематическом разрезе, занимают вопросы по разделу «Социальная сфера» – 62 (8,5 процентов) вопроса:

- семья — 2;
- трудоустройство и занятость населения – 4;
- социальное обеспечение, материальная помощь – 19;
- льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании – 4;
- пособия, компенсационные выплаты – 7;
- образование – 9;
- культура – 6;
- здравоохранение — 9;
- физическая культура и спорт – 2.

Пятое место занимают вопросы по разделу «Государство, общество, политика» — 41 вопрос (5,6 процентов):

- конституционный строй – 21;
- основы государственного управления – 19;
- индивидуальные правовые акты – 1.

Оборона, безопасность, законность – поступило 18 вопросов 2,4 процента.

За отчетный период 2018 г. в администрацию города Тобольска поступило 24 (3,4 процентов) повторных обращений.

Основная часть поступивших повторных обращений касается вопросов начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, качества предоставляемых услуг, а также переселения из аварийного жилья и предоставления жилых помещений по договору социального найма.

По обращениям, касающимся содержания общего имущества и начисления платы за услуги ЖКХ, направлены письма в управляющие организации об осуществлении надлежащего содержания общего имущества в многоквартирном доме, а также проведены проверки начисления платы за жилищно-коммунальные услуги.

По вопросам предоставления жилых помещений, даны разъяснения согласно действующего законодательства, по вопросу переселения из аварийного дома гражданам предложены варианты специализированных жилых помещений.

Количество коллективных обращений в 1 полугодии 2018 года составило – 19 (2,7 процентов).

В коллективных обращениях были подняты вопросы по ремонту и строительству автомобильных дорог, по содержанию и обустройству придомовой территории. С целью выявления дефектов асфальтового покрытия автомобильных дорог и благоустройству дворовых территорий, были созданы комиссии, проведено обследование. Вопросы ремонта и строительства автомобильных дорог взяты на контроль, при наличии финансовых средств в бюджете на указанные цели, работы будут выполнены. По благоустройству придомовой территории, даны подробные разъяснения об условиях включения многоквартирного дома в Адресный список и условиях предоставления субсидий на благоустройство придомовых территорий многоквартирных домов.

На личных приемах, проводимых руководителями администрации города в 1 полугодии 2018 года, принято 49 граждан.

Поддержано, меры приняты по – 5 вопросам; разъяснено в – 56 случаях; не поддержано – 0, 1 вопрос остается на рассмотрении в администрации города. 5 — вопросов рассмотрено с выездом на место и комиссионно.