

## Информационно-аналитическая записка о работе с обращениями граждан в 2012 году

За отчетный период 2012 года в администрацию города Тобольска поступило 1549 письменных обращения граждан, их количество увеличилось по сравнению с 2011 годом на 97 обращений (2011 год – 1452 обращения).

Принято к рассмотрению по существу 1523 (98%) обращения, в 2011 году 1407 обращений (97%).

Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно главе администрации и его заместителям 990, что на 14 обращений меньше чем в 2011 году, из них 430 обращений оформлено в форме электронного документа, в 2011 году — 380.

1 — обращение поступило из Администрации Президента РФ, 528 обращений поступило из аппарата Губернатора Тюменской области, 26 — обращений из Тобольской городской Думы, 1 – обращение из Тюменской областной Думы, 2 — обращения из ВПП «Едина Россия», 1 – обращение из Администрации города Тюмени.

Вопрос решен положительно по 201 обращению (189 — 2011 г.), меры приняты в 89 случаях (2011 г. – 149), даны разъяснения на 1316 обращений, отказано 0, 8 обращений остается на рассмотрении в администрации города.

Проверено с выездом на место 120 обращений, в 2011 году – 153 обращения, рассмотрено комиссионно 100 обращений, что на 50 обращений меньше, чем в 2011 году, рассмотрено с участием граждан 50 обращений (в 2011 г. – 67).

Социальный и льготный состав заявителей

Категория граждан	2012 г.	2011 г.
Пенсионеры	66	78
Инвалиды 1 группы	28	21
Инвалиды 2 группы	34	55
Инвалиды 3 группы	15	21
Ветераны ВОВ	5	14
Участники ВОВ	3	3
Участники трудового фронта	7	7
Ветераны труда	31	30

Многодетные семьи	52	47
Участники боевых действий	7	11
Репрессированные, реабилитированные	0	0
Сироты	10	13
Одинокие родители	3	12

Проведенный анализ показал, что основная часть обращений поступивших в администрацию города Тобольска, по вопросам коммунального хозяйства – 716 обращений, что составляет 47% от общего числа поступивших обращений. Их численный состав по сравнению с 2011 годом остался на прежнем уровне (2011 год – 664 обращения (47%)).

Из них, по вопросам: оплаты за жилищно-коммунальные услуги обратилось 74 гражданина; необходимость ремонта жилья – 127; некачественный ремонт жилья – 20; благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 123; водоснабжения и канализации – 87; газификации – 36; водопонижение – 20; электроснабжение – 36; отопление – 46; содержание и отлов животных – 2; лифтовое хозяйство – 0; создание и деятельность ТСЖ – 1; жалобы на коммунальные службы – 22; строительство и ремонт дорог – 106; содержание и эксплуатация жилищного фонда – 16.

Вопрос капитального ремонта многоквартирных жилых домов остается особо актуальным и в 2012 году. Собственникам жилья, даются подробные разъяснения, о выполнении работ по ремонту общего имущества многоквартирного дома, за счет средств по оплате за техническое обслуживание и путем включения многоквартирных домов, собственники жилых помещений в которых избрали форму управления, в региональную адресную программу капитального ремонта, в рамках реализации Федерального закона от 21.07.2007 г. №185-ФЗ «О фонде содействия реформированию ЖКХ».

Обращений по обслуживанию и ремонту лифтового хозяйства в 2012 году в администрацию города не поступало.

Большое внимание, горожане, уделяют вопросам благоустройства дворов и микрорайонов города. В 2012 году была оказана грантовая муниципальная поддержка на благоустройство дворов и микрорайонов города в сумме 2 млн. рублей.

Вопросы строительства и ремонта дорог города, также были актуальными в текущем году. Проведен ремонт дорожного покрытия: по улице Дальняя, Полонского (с устройством тротуара), заезд с улицы Юбилейной в микрорайон № 11, проезды к жилым домам в 11 микрорайоне.

В связи, с обращениями граждан в администрацию города, по вопросу формирования тарифов на услуги жилищно-коммунального хозяйства, была

организована работа прямой линии, звонки горожан принимаются в ежедневном режиме специалистами отрасли жилищно-коммунального хозяйства.

В 2012 году была продолжена работа, начатая в 2011 году, по повышению качества водоснабжения населения города: произведено строительство водозабора и очистных сооружений в поселке Сумкино, начата реконструкция Соколовского и Жуковского водозаборов.

На 12-ом заседании коллегии администрации города, был рассмотрен вопрос городской программы газификации. В 2012 году завершено строительство газопровода по улицам: Гоголя, К. Маркса, Нагорная в поселке Сумкино, Менделеева, пер. М.Джалиля, в настоящее время ведется работа по оформлению документов, необходимых для получения разрешения на ввод в эксплуатацию построенных объектов.

Второе место по тематике занимают вопросы жилищного хозяйства. Их, в 2012 году, поступило 425 (28%). Динамика показывает, что количество обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2011 года, остается на прежнем уровне в процентном соотношении – 379 (27%).

По вопросу улучшения жилищных условий обратилось 294 гражданина; переселение, снос аварийного жилья — 113; выдача субсидий, займов на жилье – 16; индивидуальное жилищное строительство – 1; несогласие с выселением из жилого помещения – 1.

В 2012 году на территории муниципального образования город Тобольск реализуются 2 региональные адресные программы: «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда Тюменской области на 2010–2011 г.г.» и «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда Тюменской области на 2011–2012 г.г.». С начала года благоустроенные квартиры получили 352 семьи, в рамках реализации адресных программ по переселению из ветхого и аварийного жилья.

26 сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, стали обладателями благоустроенных квартир, в новом жилом доме по улице Р. Люксембург.

Третье место по тематике занимают обращения по вопросам землепользования – 77 обращений (12%), их количество увеличилось по сравнению с 2011 годом на 41 обращение.

В 2012 году было сформировано 146 земельных участков, предназначенных под реализацию закона Тюменской области, о бесплатном предоставлении земельных участков многодетным семьям. 46 участков уже оформлены в собственность горожан. В самое ближайшее время многодетным тобольским семьям будут предложены и оставшиеся 100 участков.

Четвертое место по тематике занимают обращения по вопросам строительства – 46 (3%), что на 3 обращения меньше по сравнению с 2012 годом.

В обращениях жители поднимают вопросы законности строительства объекта, перепланировки помещений, устранении брака при строительстве жилых домов. Дефекты, допущенные при строительстве жилого дома по ул. Р. Люксембург, 10, выявленные в результате комиссионного осмотра жилого помещения, были устранены в полном объеме.

Пятое место по тематике занимают вопросы социального обеспечения – 44 обращения (3%), в процентном отношении их количество не изменилось по сравнению с 2011 годом. Из них 26 обращений, об оказании материальной помощи. 15 гражданам, подтвердившим свою трудную жизненную ситуацию, оказана материальная помощь.

В 2012 году на базе МАУ «Центр социального обслуживания населения» была создана служба экстренного реагирования. Граждане, оказавшиеся в сложной жизненной ситуации, могут обращаться за помощью в социальную службу лично или по телефону.

По вопросам образования обратилось 26 граждан (2%). Основная часть обратившихся граждан в своих обращениях поднимает вопросы организации образовательного процесса в школах города, а также предоставлении мест в дошкольном учреждении.

На сегодняшний день нет очереди на получение места в дошкольном учреждении. Причем дети в дошкольные учреждения принимаются в течение всего учебного года, что создает дополнительные удобства для родителей. Просьбы всех родителей удовлетворены.

23 обращения о работе пассажирского транспорта, оплате за проезд, переносе остановок.

19 обращений об изменении маршрута движения.

19 обращений по вопросам собственности и имущества.

По вопросам торговли и бытового обслуживания – 18 обращений. В обращениях граждане поднимают вопросы предоставления места для торговли сельскохозяйственной продукцией, работы летних кафе, магазинов расположенных в жилых домах. По всем обращениям проведены проверки, приняты меры, по соблюдению и обеспечению жильцам домов комфортных условий проживания.

По вопросам обеспечения законности – 17.

По вопросам здравоохранения – 17.

По вопросам труда и заработной платы – 18 обращений.

По вопросам физкультуры и спорта – 5 обращений.

По вопросам культуры – 16.

Остальные вопросы распределились следующим образом:

- связи – 6;
- предпринимательства – 9;
- благодарственные письма – 5;
- муниципальное и государственное имущество – 4;
- вопросы связанные с награждениями, присвоение званий – 3;
- средства массовой информации, книгоиздания — 2;
- выборы – 1;
- туризм – 2;
- другие вопросы – 5.

За отчетный период 2012 года в администрацию города поступило 70 (4,5%) повторных обращений, что в процентном отношении существенно не отличается от количества повторных обращений поступивших в 2011 году (61(4,3%) обращений).

Большую часть обращений в тематическом разрезе занимают вопросы жилищного хозяйства: об улучшении жилищных условий, переселении из аварийных жилых домов.

Затем идут обращения по строительству дорог, оборудованию детских спортивных площадок.

По 7 повторным обращениям вопрос решен положительно.

За отчетный период в администрацию города поступило 124 коллективных обращения, тематика которых распределилась следующим образом:

основная часть обращений по вопросу необходимости проведения капитального ремонта многоквартирных жилых домов, строительству и ремонту дорог, благоустройству территории.

По 13 коллективным обращениям вопрос решен положительно.

В администрации города Тобольска и структурных подразделениях администрации города руководителями принято 511 граждан. Из них главой администрации и заместителями главы администрации принято 269 граждан, руководителями структурных подразделений администрации города 242 гражданина.

Социальный и льготный состав обратившихся

граждан на личный прием в 2012 году в администрацию города

- Инвалиды 1 группы – 5
- Инвалиды 2 группы – 5
- Инвалиды 3 группы – 5
- Пенсионеры – 88
- Ветераны труда – 13
- Участники ВОВ – 3
- Ветераны ВОВ – 1
- Сироты – 6
- Многодетные семьи – 20
- Одинокое родители – 4.

По вопросам коммунального и дорожного хозяйства обратилось 138 граждан:

Из них по вопросам:

- необходимость ремонта жилья – 34;
- некачественный ремонт жилья – 3;
- газификация – 19;
- водоснабжение, водоотведение – 22;
- отопление – 4;
- благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 14;
- водопонижение – 9;
- оплата за жилищно-коммунальные услуги – 5;
- электроснабжение – 6;
- строительство и ремонт дорог – 18;
- создание и деятельность ТСЖ – 2;
- содержание и эксплуатация жилищного фонда – 1;

- содержание и отлов животных – 1.

По жилищному вопросу обратилось 44 гражданина.

Из них по вопросам:

улучшения жилищных условий – 31;

переселения из аварийных домов – 13;

По вопросам социального обеспечения обратилось 28 граждан.

Из них по вопросам:

- материальная помощь на первоочередные нужды – 23;

- материальная помощь на лечение – 3;

- меры социальной поддержки на путевки – 2.

По вопросу землепользования и оформления земельных участков – 15;

По вопросам работы транспорта – 14;

По вопросу образования – 12;

По вопросу собственности и имущества – 2;

По вопросу строительства – 9;

По вопросам здравоохранения – 1;

По вопросам бытового обслуживания – 2;

По вопросам природопользования – 1;

По вопросам труда и заработной платы – 3

По 63 обращениям вопрос решен положительно, дано разъяснение на приеме 203 гражданам, в 3 случаях отказано.

Меры приняты по 63 обращениям.