

## Информационно-аналитическая записка о работе с обращениями граждан в 2013 году

За отчетный период 2013 года в администрацию города Тобольска поступило 1438 письменных обращения граждан, их количество уменьшилось по сравнению с 2012 годом на 111 обращений (2012 год – 1549 обращения).

Принято к рассмотрению по существу 1416 (98%) обращений, в 2012 году – 1523 обращения (98%).

Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно главе администрации и его заместителям 991, из них 281 обращение оформлено в форме электронного документа, в 2012 году – 430.

1 обращение поступило из аппарата правительства РФ, 421 обращение поступило из аппарата Губернатора Тюменской области, другие – 3 обращения.

Вопрос решен положительно по 147 обращениям (201 – 2012 г.), меры приняты в 85 случаях (2012 г. – 89), даны разъяснения на 1264 обращения, отказано в 5 случаях.

Проверено с выездом на место 66 обращений, в 2012 году – 120 обращений, рассмотрено комиссионно 50 обращений, рассмотрено с участием граждан 25 обращений (в 2012 г. – 50).

Социальный и льготный состав заявителей

Категория граждан	2012 г.	2013 г.
Пенсионеры	66	42
Инвалиды 1 группы	28	14
Инвалиды 2 группы	34	46
Инвалиды 3 группы	15	12
Ветераны ВОВ	5	0
Участники ВОВ	3	2
Участники трудового фронта	7	7
Ветераны труда	31	30
Многодетные семьи	52	50
Участники боевых действий	7	9
Репрессированные, реабилитированные	0	0

Сироты	10	9
Одинокие родители	3	2

Проведенный анализ показал, что основная часть обращений поступивших в администрацию города Тобольска, по вопросам коммунального хозяйства – 625 обращений, что составляет 44% от общего числа поступивших обращений. Их численный состав по сравнению с 2012 годом уменьшился на 91 обращение (2012 год — 716 обращения (47%)).

Из них, по вопросам: оплаты за жилищно-коммунальные услуги обратилось 57 граждан; необходимость ремонта жилья — 89; некачественный ремонт жилья — 16; благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 94; водоснабжения и канализации – 65; газификации — 42; водопонижение — 16; электроснабжение – 50; отопление – 73; содержание и отлов животных – 4; лифтовое хозяйство – 0; создание и деятельность ТСЖ – 2; жалобы на коммунальные службы – 20; строительство и ремонт дорог – 79; содержание и эксплуатация жилищного фонда – 20.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам благоустройства дворов и детских площадок. В соответствии с Постановлением администрации города Тобольска от 17.07.2013 года №88 «О предоставлении субсидий на благоустройство придомовых территорий многоквартирных домов города Тобольска» выделение субсидий на ремонт детских игровых площадок, расположенных вблизи жилых домов, стало возможным при выполнении собственниками помещений определенных условий: формирование и постановка на кадастровый учет земельных участков, на которых расположен многоквартирный дом, наличие муниципальных помещений, и если собственниками помещений приняли решение по утверждению вида работ по благоустройству придомовой территории, месторасположение элементов благоустройства, а также решение о принятии данных элементов благоустройства в собственность на правах общего имущества, с обязанностью его содержать.

Вопрос капитального ремонта многоквартирных жилых домов остается актуальным и в 2013 году. Собственникам жилья, даются подробные разъяснения, о проведении голосования за проведение капитального ремонта жилого дома, согласно Постановлению Правительства Тюменской области от 15.03.2006 г. №54-п «Об утверждении порядка предоставления субсидий органам местного самоуправления для проведения капитального ремонта многоквартирных домов», на общем собрании собственники жилых помещений в многоквартирном доме утверждают виды работ по капитальному ремонту общего имущества многоквартирного дома, принимают решение о финансировании капитального ремонта в размере 5% от общего объема затрат с оплатой 19,8 рублей с 1м<sup>2</sup> площади помещений.

По всем обращениям граждан, касающихся недопоставки услуг по отоплению, проведено комиссионное обследование, составлены акты, для проведения перерасчета размера платы, отопление восстановлено.

Второе место по тематике занимают вопросы жилищного хозяйства. Их в администрацию города поступило 399 (28%), по сравнению с 2012 годом их уровень в процентном соотношении остался на прежнем уровне.

Возросло количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий и переселения из ветхих и аварийных домов. Расселение аварийных жилых домов на территории муниципального образования — город Тобольск осуществляется в рамках реализации региональных адресных программ переселение граждан из жилищного фонда, признанного непригодным для проживания и подлежащего сносу, осуществляемых с использованием финансовой поддержки в соответствии с Федеральным законом от 21.07.2007 года № 185-ФЗ «О Фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства». В рамках Муниципальной программы сформирован реестр непригодных для проживания жилых помещений и многоквартирных домов, признанных аварийными и подлежащими сносу и установлена плановая очередность переселения граждан из непригодных для проживания жилых помещений. Также, администрацией города предоставляются жилые помещения из маневренного жилищного фонда гражданам, у которых единственные жилые помещения признаны непригодными для проживания по причине аварийного состояния.

Третье место по тематике занимают вопросы социального обеспечения – 63 обращения (4%), что на 19 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2012 года (44 обращения). Из них 42 обращения об оказании материальной помощи. В 14 случаях гражданам оказана материальная помощь на первоочередные нужды. Всем обратившимся гражданам оказано содействие в сборе пакета документов для оказания материальной помощи, при необходимости, оказана помощь психолога, натуральная помощь в виде продуктовых наборов, одежды и обуви.

Четвертое место по тематике занимают обращения по вопросам землепользования – 60 обращений (4%), что на 17 обращений меньше, по сравнению с 2012 годом (77 обращений (12%)). Большая часть граждан обращается — по вопросам предоставления земельных участков многодетным семьям. В целях реализации Закона Тюменской области от 05.10.2011 года № 64 «О бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей» администрацией города были сформированы земельные участки для индивидуального жилищного строительства в 16 и 19 микрорайонах города. Всем гражданам, обратившимся в администрацию города по вопросам предоставления земельных участков для индивидуального жилищного строительства, даны разъяснения в соответствии с п.2. ст. 30.1 Земельного кодекса РФ продажа земельных участков для жилищного строительства осуществляется на аукционах.

По вопросам строительства – 40 (2,8%) обращений, их количество существенно не изменилось по сравнению с 2012 годом – 46 обращений (3%). В своих обращениях жители поднимают вопросы законности строительства объектов, по развитию аэродромной и аэропортной инфраструктуры в городе, для обеспечения

регионального и межрегионального сообщения, а также социальных объектов. На территории города планируется строительство концертного комплекса на 600 мест, поликлиники, определяются меры по развитию аэродромной и аэропортовой инфраструктуры.

По вопросам здравоохранения поступило 27 обращений (2%), что на 10 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом 2012 года.

Граждане обращаются по качеству оказания медицинских услуг, записи на прием к узким специалистам. Для оказания содействия в решении проблем граждан, представителем администрации города совместно с администрацией ГБУЗ ТО «Областная больница №3» проведено заседание врачебной комиссии, по контролю за качеством оказания медицинской помощи, а также заседание «Комиссии по этике и деонтологии», на котором были рассмотрены вопросы этического отношения младшего медицинского персонала к пациентам.

По вопросу изменения маршрутов движения и переноса остановок обратились 24 гражданина (1,6%), что на 5 обращений больше, чем в 2012 году.

По вопросам торговли, и бытового обслуживания – 23 обращения (1,6%), в 2012 г. – 18 обращений. Суть вопросов в обращениях существенно не изменилась по сравнению с 2012 годом, граждан также волнуют вопросы 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 образования обратилось 19 (1,3%), в 2012 году – 26 граждан (2%). Основная часть обратившихся граждан в своих обращениях поднимает вопросы организации образовательного процесса в школах города, а также в дошкольных учреждениях.

15 обращений — о работе пассажирского транспорта.

14 обращений по вопросам собственности и имущества.

По вопросам обеспечения законности – 17.

По вопросам труда и заработной платы – 15 обращений.

По вопросам физкультуры и спорта – 6 обращений.

По вопросам культуры – 14.

Остальные вопросы распределились следующим образом:

- связи – 10;

- предпринимательства – 4;

- благодарственные письма – 6;
- муниципальное и государственное имущество – 10;
- вопросы связанные с награждениями, присвоение званий – 3;
- средства массовой информации, книгоиздания – 3;
- выборы – 1;
- туризм – 2;
- другие вопросы – 6.

В администрации города Тобольска и структурных подразделениях администрации города руководителями принято 532 гражданина. Из них главой администрации и заместителями главы администрации принято 324 гражданина, руководителями структурных подразделений администрации города 208 граждан.

Социальный и льготный состав обратившихся

граждан на личный прием в 2013 году в администрацию города

	2012 г.	2013 г.
Инвалиды 1 группы	5	4
Инвалиды 2 группы	5	6
Инвалиды 3 группы	5	3
Пенсионеры	88	54
Ветераны труда	13	10
Участники ВОВ	3	0
Ветераны ВОВ	1	0
Сироты	6	0
Многодетные семьи	20	6
Одинокие родители	4	2

По вопросам коммунального и дорожного хозяйства обратилось 140 граждан:

Из них по вопросам:

необходимость ремонта жилья – 29;

некачественный ремонт жилья – 10;

газификация – 12;

водоснабжение – 10;

отопление – 15;

благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 21;

водопонижение – 10;

оплата за жилищно-коммунальные услуги – 14;

электроснабжение – 16;

строительство и ремонт дорог – 22;

содержание и эксплуатация жилищного фонда – 1;

По жилищному вопросу обратилось 122 гражданина.

Из них по вопросам:

улучшения жилищных условий – 93;

переселения из аварийных домов – 28;

предоставления субсидий и займов на приобретение жилья – 1

По вопросам социального обеспечения обратилось 15 граждан.

Из них по вопросам:

материальная помощь на первоочередные нужды – 15

По вопросу землепользования и оформления земельных участков – 18;

По вопросам работы пассажирского транспорта – 4;

По вопросу образования – 4;

По вопросу собственности и имущества – 3;

По вопросу строительства – 4;

По вопросам здравоохранения – 4;

По вопросам бытового обслуживания – 2;

По вопросам труда и заработной платы – 2;

Рацпредложения – 3;

Ритуальные услуги – 1;

Благодарности – 1;

Опекунство, попечительство – 1.

По 46 обращениям вопрос решен положительно, дано разъяснение на приеме 273 гражданам, отказано – 5.

Меры приняты по 44 обращениям, 28 обращений проверено с выездом на место и комиссионно.

### **Информационно-аналитическая записка о работе с обращениями граждан за первое полугодие 2013 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 2013 года в администрацию города Тобольска поступило 727 письменных обращений граждан, их количество по сравнению с 1 полугодием 2012 года уменьшилось на 13 обращений (2012 г. – 740 обращений).

Принято к рассмотрению по существу 713 обращений (98%), в 2012 г. – (97%).

Поступило письменных обращений, адресованных гражданами непосредственно в администрацию города 536, из них оформлено в форме электронного документа 196 (27%), в 2012 г. – 180 обращений.

Из аппарата правительства РФ поступило 1 обращение, из аппарата губернатора Тюменской области -188 обращений, 1 – обращение из администрации города Тюмени, 1 обращение из департамента внешних связей президента Республики Татарстан.

Положительно решен вопрос по 68 обращениям, принятым к рассмотрению по существу, меры приняты в 60 случаях, даны разъяснения по 596 обращениям, отказано 2, 47 обращений остается на рассмотрении в администрации города, 4 обращения поставлены на дополнительный контроль, все обращения рассмотрены без нарушения сроков рассмотрения.

Проверено с выездом на место 35 обращений, рассмотрено комиссионно 25 обращений, с участием граждан 10.

Социальный и льготный состав заявителей

Категория граждан	1 полугодие	1 полугодие
	2013 г.	2012 г.
пенсионеры	20	28
Инвалиды 1 группы	6	16
Инвалиды 2 группы	25	21
Инвалиды 3 группы	8	8
Ветераны ВОВ	0	4
Участники ВОВ	0	3
Участники трудового фронта	3	3
Ветераны труда	13	10
Многодетные семьи	29	15
Участники боевых действий	4	2
сироты	1	2
Одинокие родители	0	3

По проведенному анализу было выявлено, что основная часть обращений поступивших в администрацию города касается вопросов коммунального хозяйства



328 обращений, что составляет 46% от общего числа поступивших обращений. По сравнению с 1 полугодием 2012 года их численный состав увеличился на 22 обращения (в 1 полугодии 2012 г. поступило 306 обращений, что составляет 42%).

Из них по вопросам:

- необходимости ремонта жилья – 69;
- благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 48;
- оплата за коммунальные услуги – 36;
- строительство и ремонт дорог – 40;
- водоснабжение – 30;
- газификация – 21;
- электроснабжение – 16;
- противопожарные мероприятия – 14;
- некачественный ремонт жилья – 12;
- отопление – 19;
- жалобы на коммунальные службы – 13;
- содержание и отлов животных – 2;
- о смене УК – 2;
- о выборе совета по управлению многоквартирным домом – 2;
- другие вопросы – 4

На прежнем уровне остаются вопросы по проведению капитального ремонта многоквартирных жилых домов. Граждане, в своих обращениях выражают свое несогласие по долевному финансированию капитального ремонта многоквартирного жилого дома за счет средств собственников помещений в размере не менее чем 15% общего объема средств, предоставляемых на проведение капитального ремонта. Увеличилось число обращений по вопросу регулирования отопления в жилых домах. По всем обращениям, поступившим в администрацию города, проведено комиссионное обследование, составлены акты обследования теплового режима в квартирах. По всем выявленным фактам нарушения температурного режима приняты меры.

По жалобам жителей микрорайона Иртышский, на недостатки работы жилищно-коммунального хозяйства, ненадлежащее исполнение обязанностей управляющей компанией, глава администрации с рабочим визитом побывал в микрорайоне

Иртышский, встретился с представителями управляющей компании, депутатом от территории, гражданами. глава администрации города определил проблемы волнующие граждан, наметил первоочередные меры по устранению острых моментов.

В настоящее время ведется реконструкция и модернизация котельной в микрорайоне Иртышский, которая заметно улучшит качество поставляемых услуг жителям микрорайона.

Второе место по тематике занимают вопросы жилищного хозяйства – 181 обращение (25%), что чуть ниже в процентном отношении по сравнению с 2012 годом (1 полугодие 2012 г. – 205 обращений (28%)).

Из них:

- по вопросам улучшения жилищных условий обратилось – 91 гражданина;
- по вопросам переселения – 70;
- предоставление субсидий и займов на жилье – 18;
- ремонт квартир – 1;
- не согласны с выселением из жилого помещения – 1.

Возросшее число обратившихся граждан по вопросу переселения из аварийных жилых домов связано с тем, что в ближайшие три года планируется расселить 144 аварийных жилых дома. Около 20 аварийных домов являются памятниками архитектуры и признаны аварийными на 1 января 2012 года. Они включены в новую региональную программу переселения граждан из ветхого и аварийного жилья.

Также, главой администрации рассматривается вопрос о создании маневренного жилищного фонда, для решения вопроса с заселением граждан, попавших в чрезвычайную ситуацию, в жилые помещения маневренного фонда.

Третье место в тематическом разрезе занимают вопросы землепользования – 36 обращений. Их количество, по сравнению с отчетным периодом 2012 года не изменилось (1 полугодие 2012 г. – 38 обращений). Обращения граждан, в администрацию города, связаны с вступившем в силу Законом Тюменской области от 05.10.2011 г. № 64 «О бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей», Постановлением Правительства Тюменской области от 10.10.2011 г. № 340-п «Об утверждении положения о бесплатном предоставлении земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей», а также граждане обращаются с вопросами оформления земельных участков, предоставления земельных участков под индивидуальное жилищное строительство и под дачный участок.

Четвертое место в тематическом разрезе, занимают обращения по вопросам социального обеспечения – 35 обращений, основная часть которых касается вопросов оказания материальной помощи – 23 обращения.

18 — обращений поступило по вопросам строительства. Граждане в своих обращениях поднимают вопросы законности строительства объектов, перепланировки помещений, строительству дорог.

По всем выявленным фактам строительства без имеющегося разрешения, нарушители привлечены к административной ответственности.

Вопрос строительства дороги к перинатальному центру и областной больнице, который довольно часто поднимают жители города в своих обращениях, глава администрации города озвучил на пресс-конференции журналистов. В настоящее время утвержден проект дороги, выделены финансовые средства на его реализацию.

Для более быстрого и удобного оформления документов, в городе открылся многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, наибольшее число обращений тоболяков в данный центр касается межевания земельных участков, внесения объектов в адресный реестр, предоставления проектных услуг и планировки территории.

14 обращений по вопросам работы транспорта: переносу остановок и изменению маршрута движения, оплата за проезд, работа пассажирского транспорта.

12 обращений по вопросам здравоохранения. Основная часть вопросов поднимаемых в обращениях, касается качества предоставления медицинских услуг населению и нехватке узких специалистов в городской поликлинике.

11 обращений по вопросу обеспечения законности, это и жалобы на правоохранительные органы и конфликтные ситуации с соседями.

По вопросам труда и заработной платы обратилось 8 граждан. Горожане в своих обращениях поднимают вопросы повышения заработной платы и оказания содействия в трудоустройстве.

- по вопросам образования – 8;

- по вопросам культуры – 6;

- вопросы торговли и бытового обслуживания – 6;

- по вопросам собственности и имущества – 7;

- по вопросам государственного и муниципального имущества – 6;

- по вопросам физического воспитания и спорта – 4;

- по вопросам предпринимательства – 2;
- вопросы, связанные с присвоением звания – 1;
- вопросы связи – 2;
- средства массовой информации, книгоиздание — 2;
- благодарственные письма – 1;
- туризм – 1;
- вопросы экологии – 1;
- ритуальные услуги – 2;
- другие вопросы – 21.

За отчетный период 2013 г. в администрацию города Тобольска поступило 16 (2%) повторных обращений, что на 18 обращений меньше, по сравнению с 2012 годом. В тематическом разрезе, большую часть обращений занимают вопросы коммунального хозяйства: оплата за услуги ЖКХ, регулировка системы отопления в жилом доме; затем идут жилищные вопросы: постановка на учет в качестве нуждающегося в жилом помещении; вопросы землепользования: о выделении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство.

В администрацию города за 1 полугодие 2013 года поступило 82 коллективных обращения, что на 19 обращений больше, чем за 1 полугодие 2012 года.

Данные обращения распределились по темам следующим образом:

Основная часть вопросов затрагивает коммунальную сферу: проведение капитального ремонта многоквартирных жилых домов, газификация частного сектора, оплата за услуги ЖКХ, ремонт дорог.

Вторая часть обращений касается вопроса переселения из аварийных жилых домов.

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.

Руководителями администрации города и структурных подразделений, принято 236 гражданина. Из них: главой администрации и заместителями главы администрации

принят 171 гражданин, руководителями структурных подразделений администрации города – 65.

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

	1 полугодие 2013 г.	1 полугодие 2012 г.
- Инвалиды 1 группы	2	3
- Инвалиды 2 группы	3	4
- Инвалиды 3 группы	1	6
- пенсионеры	24	53
- Ветераны труда	6	7
- Участники ВОВ	0	0
- Ветераны ВОВ	0	0
- Сироты	0	4
- Многодетные семьи	3	12
- Одинокое родители	0	2.

По вопросам коммунального и дорожного хозяйства обратилось 84 гражданина.

Из них:

- по вопросам водоснабжения – 5 обращений;
- необходимости ремонта жилья – 27;
- газификации — 7;
- благоустройство, вывоз мусора, озеленение – 6;
- строительство и ремонт дорог – 9;
- электроснабжение – 4;
- водопонижение – 6;
- оплата за коммунальные услуги – 8;
- отопление – 5;
- канализация – 4;

- некачественный ремонт жилья – 2;

- содержание и отлов животных – 1.

По вопросам жилищного хозяйства – 54 обращения:

- по улучшению жилищных условий – 51;

- по вопросу переселения – 3.

По вопросам социального обеспечения – 8, из них:

- об оказании материальной помощи на первоочередные нужды – 8

По вопросам работы транспорта – 1;

По вопросам строительства обратилось – 2 гражданина.

По вопросам землепользования – 10

По вопросам образования – 4.

По вопросам здравоохранения – 3;

Вопросы труда и заработной платы – 2.

Рацпредложения – 3.

Вопросы решены положительно по 23 обращениям, даны разъяснения в 148 случаях, отказано – 0.

8 – обращений проверено с выездом на место и комиссионно.

По 23 обращениям меры приняты.