Аналитические сведения о характере обращений граждан в администрацию города Южно-Сахалинска за 2018 год

1.Общий анализ характера поступивших обращений граждан в сравнении с аналогичным периодом прошлого года

В 2018 году в администрацию города Южно-Сахалинска поступило 7229 обращений, за аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) было зарегистрировано 8300 обращений граждан. Количество обращений уменьшилось на 10%. Основная доля обращений касалась вопросов коммунального и городского хозяйства, образования. Это эксплуатация и ремонт жилищного фонда, вопросы водоснабжения, отопления и электроснабжения, решения жилищных проблем, переселения из ветхого и аварийного жилья, улучшение жилищных условий, ремонта дорожного полотна на придомовых территориях, предоставления мест в детских дошкольных учреждениях.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, в администрации города с июня 2018 года организована работа региональной системы «Центр управления городом». С 1 августа 2018 года запущен в работу сервис самозаписи на прием к руководителям структурных подразделений через официальный сайт администрации города, для предметного решения проблем горожан практикуется рассмотрение обращений граждан с выездом на место (с обязательным участием заявителей).

Администрация города Южно-Сахалинска продолжает взаимодействовать с гражданами посредством использования мобильных приложений -мессенджеров, созданы группы для жителей планировочных районов, что позволяет оперативно устранять возникающие проблемы.

2. Количество обращений, направленных из вышестоящих инстанций

Всего из вышестоящих органов (Аппарата Полномочного представителя Президента РФ в ДФО, Главного федерального инспектора по Сахалинской области, Уполномоченного представителя по правам ребенка, Государственной Думы) в 2018 году поступило 59 обращений. Это вопросы, касающиеся улучшения жилищных условий, благоустройства придомовых территорий, жалобы на бездействие управляющих организаций, предоставление мест в детских садах.

3. Количество повторных обращений

За отчетный период поступило 1554 повторных обращений от граждан, за аналогичный период 2017 года было зарегистрировано 1834 обращения.

Это связано с тем, что заявители одновременно направляют обращения в несколько инстанций, которые перенаправляются на рассмотрение, в соответствии с компетенцией, в администрацию города Южно-Сахалинска, где каждому обращению присваивается новый регистрационный номер.

4. Характер обращений (предложение, заявление, жалоба)

Из 7229 обращений, поступивших в администрацию города, количество письменных обращений составило 6996 заявлений, устных — 233 (в том числе из всего количества обращений жалоб — 132, благодарностей-5).

5. Тематика (содержание) обращений согласно классификатору

По вопросам имущественных и земельных отношений в 2018 году в администрацию города Южно-Сахалинска поступило 4625 обращений, что на 23,4% меньше, чем за соответствующий период 2017 года. В основном, это обращения жителей с просьбой разъяснить порядок получения земельных участков под строительство индивидуальных жилых домов, также заявители обращаются по вопросам приватизации земельных участков под МКД, по вопросам, связанным с отказами в предоставлении земельных участков и оформлении их в собственность.

МКУ«Управление информационно-финансового обеспечения земельными ресурсами» провело с населением города мероприятие — «круглый стол» по вопросу получения муниципальных услуг Департамента землепользования и Департамента архитектуры и градостроительства через Портал государственных и муниципальных услуг Сахалинской области. Приглашались все желающие. На данной встрече присутствовало более 50 человек.

По жилищным вопросам поступило 1081 обращение, что на 34,7% меньше, чем за аналогичный период прошлого года.

Это обращения, связанные с реализацией программы по переселению из ветхого и аварийного жилья, а также с исполнением решений суда на получение жилья вне очереди.

Консультации специалистов по жилищным вопросам проводятся ежедневно, а также увеличилось количество личных приемов граждан непосредственно руководителем МКУ «Управление жилищной политики города Южно-Сахалинска».

Администрация города контролирует вопрос соблюдения обязательств по переселению граждан, а также вопросы улучшения жилищных условий льготных категорий граждан.

По вопросам **дорожного хозяйства** поступило 463 обращения, что на 9,4% меньше, чем в 2017 году.

Сокращение количества обращений связано с тем, что администрацией Южно-Сахалинска ведется регулярный мониторинг состояния дорожно-уличной сети, постоянный контроль за работой находятся подрядных организаций, выполняющих ремонтные работы.

В 2018 году реализовано большое количество проектов по строительству и ремонту дорог (37 объектов) что, в значительной степени оказало положительное влияние на снижение уровня социальной напряженности.

По вопросам коммунального хозяйства в 2018 году поступило 3631 обращение, что на 1,6% меньше, чем за аналогичный период 2017 года. Это вопросы нормализации водоснабжения, теплоснабжения, благоустройства территорий, проведения капитального ремонта фасада домов. Обращений данной категории связаны с проведением мероприятий по подготовке к отопительному сезону.

В 2018 году отремонтировано 26 придомовых территорий, в 54 домах проведен капитальный ремонт, у 47 домов отремонтирован фасад, новая кровля появилась у 31 дома.

В сфере образования поступило 201 обращение, что на 10,7% меньше, чем за аналогичный период прошлого года. В основном, это обращения по вопросам предоставления мест в муниципальные дошкольные и школьные образовательные учреждения, о зачислении детей в первые классы общеобразовательных школ и гимназий.

Главным приоритетом для администрации города является развитие социальной сферы. Возводятся дополнительные корпуса в 3 действующих школах, современные образовательные комплексы в Дальнем и Луговом, чтобы ликвидировать вторую смену обучения в школах. Решается вопрос с обеспечением местами в детских садах малышей 2-3 лет. В существующих дошкольных учреждениях открываются дополнительные группы, также муниципалитет поддерживает открытие частных детских садов и групп присмотра. Под организацию 2 детских садов приобретаются помещения на первых этажах строящихся жилых комплексов в 24-м микрорайоне и юговосточной части города.

По вопросам **социального обеспечения** за отчетный период 2018 года обратилось 78 жителей города. Это вопросы об оказании материальной помощи, о предоставлении льгот малообеспеченной категории граждан, с просьбой разъяснить порядок присвоения статуса малоимущего.

По вопросам **транспортного обслуживания** населения поступило 109 обращений, что на 30,1% меньше по сравнению с отчетным периодом

прошлого года. В основном жалобы на работу общественного транспорта, некорректное поведение водителей по отношению к пассажирам. По результатам проведенных администрацией города проверок по обращениям, было инициировано увольнение водителей нескольких частных предприятий, предоставляющих услугу по перевозке пассажиров. Администрация города Южно-Сахалинска направляет значительные средства на модернизацию сферы пассажирских перевозок, обновляется парк техники, повышается качество оказываемых услуг.

По вопросам **градостроительства и архитектуры** зарегистрировано 281 обращение, что на 26,1% меньше, чем в 2017 году. Поступали жалобы на точечную застройку во дворах домов, на нарушения норм и правил при строительстве новых объектов, поднимались вопросы о нарушении норм расположения площадок для сбора ТБО. Горожан также интересуют вопросы благоустройства центральных улиц, реконструкция скверов. В 2018 году построено и отремонтировано 4 сквера, построен комплекс «Солнечная поляна».

6. Статистика обращений по формам: письменные, устные (прием граждан по личным вопросам), поступившие в ходе проведения выездных приемов граждан

В 2018 году поступило 6996 письменных обращений и 233 устных обращения.

7. Количество обращений, исполненных с нарушением срока, меры, принятые к лицам, виновным в нарушении срока рассмотрения обращений граждан

С нарушением сроков рассмотрения в отчетном периоде исполнено 36 обращений что составляет менее 1% от общего количества письменных обращений, поступивших в 2018 году.

По результатам служебных проверок в 2018 году за нарушение ФЗ от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» применены следующие меры дисциплинарной и иной ответственности в отношении работников администрации и учреждений, в которых администрация города выступает учредителем. отношении Привлечено к дисциплинарной ответственности в виде замечаний -4 работника, в виде выговора -3 работника. Снижена надбавка за особые условия муниципальной службы 5 сотрудникам аппарата администрации города, 7 сотрудникам отраслевых (функциональных) органов администрации города. Снижена надбавка 2 раза 1 сотруднику МКУ, в отношении которого администрация города выступает учредителем.

Еженедельно информация о сроках исполнения рассмотрения обращений граждан направляется мэру города и рассматривается на расширенном совещании совместно с вице-мэрами и руководителями структурных подразделений администрации города. В администрации города осуществляется системный контроль соблюдения сроков и полноты ответов на обращения.