Аналитические сведения
о характере обращений граждан, поступивших в администрацию города Южно-Сахалинска в 2019 году.

В отчетном периоде в адрес администрации города Южно-Сахалинска поступило7638 обращений, за аналогичный период 2018 года было зарегистрировано 7229 обращений граждан.

Администрация города Южно-Сахалинска	2018 год		2019 год		Динамика
	Кол-во обращений	Кол-во вопросов	Кол-во обращений	Кол-во вопросов	Кол-во обращений (увеличение)
	7229	7994	7638	8807	5,7%

Основные темы и вопросы, которые затрагивались гражданами в обращениях касались коммунального, дорожного и городского хозяйства. Это эксплуатация и ремонт жилищного фонда, вопросы водоснабжения, электроснабжения, капитального ремонта улично-дорожной сети, ремонта дворовых территорий, решения жилищных проблем, участия в жилищных программах, предоставления мест в детских дошкольных и школьных учреждениях, внесения изменений в Проекты планировки территорий, Проекты межевания территорий.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан продолжает успешно реализовываться сервис самозаписи на прием к руководителям структурных подразделений через официальный сайт администрации города, действует единый ежемесячный приемный день для всех руководителей структурных подразделений. При необходимости оперативного решения проблем горожан, практикуется рассмотрение обращений граждан с выездом на место (с обязательным участием заявителей). Кроме того, в областном центре действует система «Сахалин.Онлайн» - портал, посредством которого южносахалинцы могут напрямую обратиться к специалистам структурных подразделений администрации для решения возникших проблем в максимально короткие сроки. Система представлена шестью основными категориями: дворовая территория, многоквартирные дома, общественный транспорт, дороги, город, образование. Действует приложение для смартфонов.

Количество повторных обращений

За отчетный период поступило 720 повторных обращений граждан, количество повторных обращений сократилось на 53,7 % в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

Уменьшение повторных обращений произошло в рамках реализации проекта «Оптимизация процесса приема и обработки входящей

корреспонденции», который был успешно защищен Департаментом по обращениям граждан и организационной работе в отчетном периоде.

Администрацией города Южно-Сахалинска осуществляется регистрация в СЭД нескольких дублирующих обращений граждан, поступивших от одного заявителя в течении срока рассмотрения первичного обращения под единым номером, что позволяет значительно сократить количество обращений.

Характеристика поступивших обращений

	2018	2019
Письменные	6996	7381
Устные	233	257
Жалобы	132	67
Благодарности	5	15
Интернет-приемная администрации города Южно-Сахалинска	1633	2166
Система «Сахалин.Онлайн»	808	1802

Поступившие жалобы, в основном касались вопросов неудовлетворительного предоставления коммунальных услуг населению.

Из 7381 (8550 вопросов) поступивших письменных обращений граждан - по 7764 вопросам даны разъяснения, 379 вопросов граждан решено положительно, 406 вопросов в настоящее время находятся на исполнении.

Тематика (содержание) обращений согласно классификатору

По вопросам **имущественных и земельных отношений** в 2019 году в администрацию города Южно-Сахалинска поступило 530 обращений, что на 24,7% больше, чем за соответствующий период 2018 года.

В основном, это обращения жителей, касающиеся внесения изменений в действующие Проекты планировки территорий и Проекты межевания территорий, вопросы строительства объектов, несогласие граждан с расселением в рамках развития застроенных территорий, в том числе предложения граждан в проект Правил землепользования и застройки на территории городского округа «Город Южно-Сахалинск».

По **жилищным вопросам** поступило 1016 обращений, что на 6% меньше, чем за аналогичный период прошлого года .

Сокращение количества обращений обусловлено сокращением обращений граждан по вопросам переселения из аварийного ветхого жилья, поскольку большая часть аварийных домов уже расселена.

Подавляющее большинство обращений связано с консультациями на предмет участия в программах по муниципальным услугам «Прием заявлений и документов для формирования списков молодых семей, имеющих право на государственную поддержку на приобретение (строительство) жилья», «Включение в список участников программы "Строительство жилья в городском округе "Город Южно-Сахалинск на 2015-2020 годы"».

Так, количество участников программ в 2019 году по двум услугам, по сравнению с 2018 годом, увеличено на 34% и 54% соответственно.

Одним из наиболее ярких примеров, характеризующих оперативность деятельности администрации города Южно-Сахалинска в текущем периоде, явилось оказание помощи семья проживающим в бывшем ведомственном общежитии по ул. Карьерной, 25, которое передано в муниципальную собственность. Горожанам в зависимости от ситуации предложили варианты по дальнейшему самостоятельному улучшению своих жилищных условий.

По вопросам **дорожного хозяйства** поступило 363 обращения, что на 21,6 % меньше, чем за 2018 год.

Сокращение количества обращений связано с тем, что администрацией Южно-Сахалинска ведется регулярный мониторинг состояния дорожного-уличной сети, также на постоянном контроле находятся подрядные организации, выполняющие ремонтные работы, при некачественном выполнении договоров и по мере поступления обращений по данным вопросам, администрацией города принимаются меры для устранения нарушений в возможно сжатые сроки.

По вопросам **коммунального хозяйства** за отчетный период 2019 года поступило 3347 обращений, что на 7,8 %меньше, чем в 2018 году. Это вопросы нормализации водоснабжения, теплоснабжения, благоустройства территорий, обращения граждан, желающих включить дворовые территории в адресный перечень дворовых территорий подлежащих благоустройству или капитальному ремонту, а также вопросы переноса или обустройства контейнерных площадок для сбора твёрдых коммунальных отходов с использованием евроконтейнеров.

По вопросам **образования** поступило 194 обращения, что на 3,5% меньше, чем в тот же период 2018 года. Основные вопросы касались:

- проблем создания условия для организации воспитательно-образовательного процесса в образовательных учреждениях города;
- предоставление места в дошкольных образовательных учреждениях;
- зачисление в общеобразовательные организации граждан, прибывших с других территорий Российской Федерации и стран ближнего и дальнего зарубежья.

Сотрудники Департамента образования оперативно и своевременно реагируют на обращения граждан.

По вопросам **социального обеспечения** за отчетный период 2019 года обратилось 67 жителей города, что на 14,1% меньше, чем в аналогичный период 2018 года.

Подавляющее количество направленных в адрес муниципалитета обращений было обусловлено введением единовременной выплаты ко дню окончания Второй мировой войны гражданам категории «Дети войны», которая носит заявительный характер. В основной массе заявителями являются дети войны, а также инвалиды, семьи с несовершеннолетними детьми.

По вопросам градостроительства и архитектуры зарегистрировано 257обращений, что на 8,5%больше, чем в этот же отчетный период 2018 года.

В обращениях, преимущественно, озвучивались вопросы точечной застройки во дворах домов, переноса красных линий в черте города. Жителями разных районов поднимались вопросы о территориальном планировании, целью которого является учет совокупности социальных, экономических, экологических и иных факторов в целях обеспечения устойчивого развития территорий, развития инженерной, транспортной и социальной инфраструктур, обеспечения учета интересов граждан и их объединений.

Незначительному увеличению количества обращений способствовало обсуждение планов реконструкций придомовых территорий с жителями, проведение публичных слушаний.

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

В отчетном периоде 8 обращений исполнены с нарушением сроков рассмотрения. За нарушение п.1 ч.1 ст.12 Федерального закона от 02.03.2007 № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации», ст.15 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» снижена надбавка за особые условия муниципальной службы 9 работникам отраслевых (функциональных) органов администрации города Южно-Сахалинска.

Еженедельно информация о сроках исполнения рассмотрения обращений граждан предоставляется мэру города и рассматривается на расширенном совещании совместно с вице-мэрами и руководителями структурных подразделений администрации города. Отдел по работе с обращениями граждан контролирует соблюдение сроков и полноту ответов на обращения, ведет регулярную работу со структурами администрации города.