Аналитические сведения
о характере обращений граждан, поступивших в администрацию города Южно-Сахалинска за 2017 год

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

В 2017 году в администрацию города Южно-Сахалинска поступило **8300** обращений, в 2016 году было зарегистрировано **7319** обращений граждан. Количество обращений увеличилось на 13,4%. Основная доля обращений, поступивших в администрацию города, касалась вопросов коммунального и городского хозяйства. Это вопросы, связанные с эксплуатацией и ремонтом жилищного фонда, с водоснабжением, отоплением и электроснабжением, с ремонтом и состоянием придомовых территорий.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, управлением по обращениям граждан и организационной работе внедрен в работу сервис записи на прием к руководителям структурных подразделений, определен единый ежемесячный приемный день для всех руководителей структурных подразделений; организованы и проведены ежеквартальные выездные приемы в планировочные районы города с участием вице-мэров, руководителей структурных подразделений и ресурсоснабжающих организаций, представителей прокуратуры города и следственного отдела СУ СК при прокуратуре РФ по Сахалинской области, а также УМВД России по г. Южно-Сахалинску; введен в работу многоканальный телефон администрации города; практикуется рассмотрение обращений граждан с выездом на место с участием заявителей.

2. Количество обращений, направленных из вышестоящих инстанций

Всего из вышестоящих органов (Аппарат Полномочного представителя Президента РФ в ДФО, Главный федеральный инспектор по Сахалинской области, Уполномоченный представитель по правам ребенка, Государственная Дума) за 2017 год поступило **58** обращений по вопросам улучшения жилищных условий, благоустройства придомовых территорий, бездействия управляющих организаций.

3. Количество повторных обращений

За отчетный период поступило **1834** повторных обращений граждан. Это связано с тем, что заявители одновременно направляют обращения в несколько инстанций, которые перенаправляются на рассмотрение по компетенции в администрацию города Южно-Сахалинска, где каждому обращению присваивается новый регистрационный номер.

4. Характер обращений (предложение, заявление, жалоба)

Из 8300 обращений, поступивших в администрацию, количество письменных обращений составило 8104 заявления, устных – 196 (том числе из всего количества обращений жалоб - 60, благодарностей – 18).

5. Тематика (содержание) обращений согласно классификатору

По вопросам **имущественных и земельных отношений** за 12 месяцев 2017 года в администрацию города Южно-Сахалинска поступило **600** обращений, что на 9,4% меньше относительно отчетного периода прошлого года. В основном, это обращения жителей с просьбой разъяснить порядок получения земельных участков под строительство индивидуальных жилых домов, также заявления по вопросам приватизации земельных участков под МКД.

По **жилищным вопросам** поступило **1974** обращения, что на 8% меньше, чем за аналогичный период прошлого года. Это обращения, связанные с реализацией программ по переселению из ветхого и аварийного жилья, а также вопросы по исполнению решений суда на получение жилья вне очереди, предоставление арендного жилья.

В мае 2017 года начался прием документов от желающих участвовать в программе «Предоставление социальных выплат отдельным категориям граждан для обеспечения жильем» подпрограммы «Стимулирование жилищного строительства» государственной программы Сахалинской области «Обеспечение населения Сахалинской области качественным жильем на 2014-2020 годы» в 2018 году. В настоящее время управлением жилищной политики сформирован список претендентов с указанием размера социальной выплаты.

По вопросам **дорожного хозяйства** поступило **511** обращений, что на 59,7% больше, чем за 12 месяцев 2016 года.

В городе активно ведется строительство новых дорог, призванных разгрузить транспортные потоки в центре города и обеспечить качественными дорогами жителей новых микрорайонов, в этом году в Южно-Сахалинске было отремонтировано порядка 20-ти городских улиц, уложено 18 километров нового асфальта, восстановлено свыше 10 километров тротуаров. Ключевые объекты это - улица Горького (ее расширение и продление до ул. Больничной), улица Больничная от Горького до Комсомольской, строительство улицы им. И. П. Фархутдинова от пр. Мира до ул. Ленина. В планах муниципалитета также обустройство дорог в 25 микрорайоне, в настоящее время осуществляется проектирование улицы Комсомольской от пр. Победы до ул. Пуркаева и др.

По вопросам **коммунального хозяйства** за 12 месяцев 2017 года поступило **3560** обращений, что на 17% больше, чем в 2016 году. Это вопросы нормализации водоснабжения, теплоснабжения, благоустройства

территорий. Отремонтированы дворовые территории порядка ста домов с установкой детских и спортивных площадок.

Не уменьшается количество нареканий на работу предприятий сферы жилищно-коммунального хозяйства. Граждане обращаются за разъяснением начисления сумм, выставленных счетов за жилищно-коммунальные услуги и требованием перерасчета за недопоставку коммунальных услуг. Все обращения ставятся на контроль и по каждому факту некачественного предоставления услуг принимаются соответствующие меры.

С 2016 года в областном центре проводится конкурс социальных проектов «Лучший проект на проведение мероприятий по благоустройству территорий ТОС городского округа «Город Южно-Сахалинск». В 2017 году было выделено финансирование на реализацию 14 заявок на сумму свыше 6 миллионов рублей. На эти деньги жители самостоятельно смогли реализовать свои инициативы.

По вопросам **образования** поступило **233** обращения, что на 25,3% больше, чем в 2016 году. В основном, это обращения по вопросам предоставления мест в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях; работы образовательных учреждений, также о нарушении социально-трудовых прав работников образовательных учреждений.

По вопросам **социального обеспечения** за отчетный период обратился **81** житель города, что аналогично показателю 2016 года. Граждане обращались с вопросами оказания материальной помощи, а также предоставления льгот малообеспеченной категории граждан. Поступали обращения с просьбой разъяснить порядок присвоения статуса малоимущего, а также вопросы частичной компенсации стоимости проездного билета на проезд в городском транспорте льготным категориям граждан.

По вопросам **транспортного обслуживания** населения поступило **157** обращений, увеличение произошло на 7,5% относительно прошлого года. Это жалобы на работу общественного транспорта, некорректное поведение водителей по отношению к пассажирам.

В 2017 году начался переход общественного транспорта на новую систему электронных проездных. Он включает в себя установку валидаторов во всех пассажирских автобусах, обеспечение проездными школьников и граждан льготных категорий, а также отработку самого механизма функционирования данной системы.

Город направляет значительные средства на модернизацию сферы пассажирских перевозок, обновляется парк техники, повышается качество оказываемых услуг.

По вопросам **градостроительства и архитектуры** зарегистрировано **399** обращений. Это обращения с просьбой проведения проверок на законность перепланировки помещений в жилых домах, а так же жалобы на точечную застройку во дворах домов. Увеличение составляет 55,9%.

В целях планирования работы по благоустройству города администрация города проводит общественные обсуждения концепции

развития города. Так, в сентябре 2017 года состоялась встреча с населением в селе Дальнее, посвященная вопросам инициативного бюджетирования. Жителям предложили выбрать проект благоустройства, который в 2018 году, при соблюдении ряда условий, может получить финансирование из областного бюджета.

Жители уже озвучили руководителю отдела по управлению территорией несколько идей, которые они бы хотели реализовать. Это организация уличного освещения улицы Рассветной в селе, дополнительное озеленение нового микрорайона, а также обустройство в районе новостроек сквера или небольшой площади, где могли бы проходить различные мероприятия и концерты.

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

За 12 месяцев 2017 года поступило 8104 письменных обращений и 196 устных обращений.