Информация о проделанной работе с обращениями граждан

в администрации города Мегиона за 1 квартал 2019 года

1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан за 1 квартал 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

В отчётном периоде отделом по работе с общественными организациями и обращениями граждан управления делами проводилась работа по:

- обеспечению рассмотрения обращений граждан, адресованных главе города, его заместителям в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-организации личного приёма граждан главой города и его заместителями;

- документальному обеспечению зальных встреч главы города и его заместителей, контроль поручений;

- документальное обеспечение и контроль поручений по результатам проводимых Прямых линий с главой города;

- взаимодействие с органами администрации города по вопросам обращений граждан, и записи на личный приём, контроль за своевременное предоставление ответов;

- реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций».

 -контролю поступления обращений в геоинформационный сервис «Книга предложений» на интернет – портале «Открытый регион – Югра».

За 1 квартал 2019 года в администрацию города поступило 565 обращений граждан, из них:

141 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

62 на личных приёмах главы города и его заместителей;

362 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

За 1 квартал 2018 года в администрацию города поступило 629 обращений граждан, из них:

135 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

102 на личных приёмах главы города и его заместителей;

392 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

В сравнении с аналогичным периодом произошло уменьшение количества обращений граждан на 64 (10,17%), незначительно увеличилось число письменных обращений граждан в адрес главы города и его заместителей на 6 (4,4%), уменьшилось обращения граждан на личных приёмах главы города и его заместителей на 40 (-39,21%), также значительно уменьшились обращения, поступавшие на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города на 30 (-7,6%).

**Анализ количества обращений за I квартал**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Количество обращений  |
| **2018** | **2019** | **Отклонение (прирост (+)****Снижение (-)%** |
| 1. | Общее количество письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города | 629 | 565 | -10,17 |
|  | В том числе: |  |  |  |
| 2. | Обращения поступившие в адрес главы города и его заместителей, в письменной форме, в том числе: Интернет приемную | 13549 | 14183 | 4,469,4 |
| 3. | Обращения, поступившие на личном приеме главы города и его заместителей, в том числе:- глава города- заместители | 1027527 | 624913 | -39,2-34,67-51,85 |
| 4. | Обращения, поступившие на личном приеме руководителей органов администрации | 392 | 362 | -7,65 |

Показатели достигнуты за счёт уменьшения повторных обращений, систематически проводимых устных разъяснений в рамках зальных встреч, проведения телефонной «Прямой линии», повышения уровня автоматизации и информатизации населения, оперативного взаимодействия администрации города с населением.

В целях совершенствования работы с населением в I квартале 2019 года было проведено:

 4 «Прямые линии» с главой города Мегиона, в рамках которых обратилось 63 гражданина, (в 2018 году 3 Прямые линии, 47 граждан обратилось) задано 80 вопросов (66 вопросов 2018 год) на которые предоставлены квалифицированные ответы, часть, содержащая предложения, приняты к сведению, часть, требующая вмешательства органов администрации приняты в работу. Количество обратившихся уменьшилось, при этом увеличилось количество задаваемых вопросов, что свидетельствует о повышении уровня самосознания граждан в частности развития местного самоуправления.

 2 зальные встречи, главы города с привлечением заместителей главы, руководителей органов администрации и предприятий жилищно-коммунального комплекса, председателя и депутатов городской Думы с жителями города Мегиона и пгт. Высокий. С вопросами обратилось 38 (25 2018 год) гражданин, всего приняло участие 420 граждан (256 – 2018 год), задано 57 вопросов (40 – 2018 год), на которых даны ответы и при необходимости приняты соответствующие меры.

 Дополнительно организованна работа:

контролю поступления обращений в геоинформационный сервис «Книга предложений» на интернет – портале «Открытый регион – Югра». В I квартале 2019 года поступило 1 предложение, на которое администрацией города в течении 10 дневный срок предоставлен квалифицированный ответ. В аналогичном периоде 2018 года предложения не поступали.

 контролю исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций» органами администрацией и органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и организациями с долей участия муниципалитета в их уставном капитале. За текущий период нарушения сроков предоставления информации по обращениям граждан

**Анализ тематики обращений I квартал**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Тематика обращений** | **2018** | **2019** | **Отклонение (прирост (+)****Снижение (-) %** |
| 1. | улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 109 | 112 | 2,75% |
| 2. | переселение из аварийных домов, ветхого жилья | 111 | 74 | -33% |
| 3. | опека и попечительство | 34 | 49 | 44% |
| 4. | вопросы комплексного благоустройства и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров  | 20 | 31 | 55% |
| 5. | предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества  | 23 | 21 | -8,6% |
| 6. | обеспечение жильем, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 7 | 18 | 157% |
| 7. | градостроительство, архитектура и проектирование | 39 | 15 | -61,5% |
| 8. | уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов |  11 | 14 | 27,2% |
| 9. | выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 15 | 10 | -33,3% |
| 10. | отлов животных  | 5 | 8 | 60% |
| 11. | эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 8 | 6 | -25% |
| 12. | обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 3 | 5 | 66% |
| 13. | транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки  | 3 | 5 | 66% |
| 14. | прочие обращения | 236 | 192 | -18,6% |

 Из анализа содержания обращений граждан можно выделить вопросы получившие наибольшее отражение в письмах, а также определить динамику увеличения и снижения обращений. По-прежнему наиболее актуальными в обращениях граждан остаются вопросы:

-улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

-переселение из аварийных домов, ветхого жилья;

-опека и попечительство;

-вопросы комплексного благоустройства и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров

-предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества;

-обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

**Динамика и пояснения увеличения количества обращений.**

1. Увеличение количества обращений граждан в отдел опеки и попечительства за I квартал

2019 года связано с необходимостью разъяснения Резолюции VI Регионального форума замещающих родителей «Теперь мы вместе», который проводился 29-31 октября 2018 года в г.Ханты-Мансийске, по внесению изменений в закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.06.2009 №86-оз «О дополнительных гарантиях и дополнительных мерах социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц их числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, усыновителей, приемных родителей в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» в связи с существенными изменениями статьи 9 и статьи 10 Закона №86-оз, начиная с 1 июля 2019 года (проект), а именно:

 в статью 9:

1)Отменить ежемесячную выплату усыновителю на содержание усыновленного ребенка и ввести единовременную выплату при усыновлении ребенка в размере 300 000 рублей.

2)В случае усыновления ребенка-инвалида – единовременная выплата составит 350 000 рублей.

3)Сохранить ежемесячные выплаты на содержание усыновленного ребенка, назначенные до вступления изменений в законную силу.

 в статью 10:

1)Производить выплату вознаграждения приемным родителям при приеме на воспитание в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выявленных на территории автономного округа. (Не выплачивать вознаграждение приемным родителям, прибывшим их других субъектов Российской Федерации, или приемным родителям, которые привезли детей, из других субъектов Российской Федерации).

2)Производить выплату вознаграждения каждому приемному родителю на каждого приемного ребенка при приеме на воспитание трех и более приемных детей и (или) детей-инвалидов, выявленных на территории автономного округа.

3)Производить выплату вознаграждения одному из приемных родителей при приеме на воспитание менее трех детей без особенностей здоровья, выявленных на территории автономного округа.

 Разъяснения действующим и потенциальным усыновителям, приемным родителям требовались в части применения в конкретной ситуации вновь вводимых норм закона, индивидуально к каждой замещающей семье.

1. Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору

социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях:

Обеспечение жилыми помещениями семей, состоящих на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, осуществляется в соответствии с подпрограммой 3 «Содействие развитию жилищного строительства территории городского округа город Мегион» (далее Подпрограмма 3), муниципальной программы «Развитие жилищной сферы на территории городского округа город Мегион на 2019-2025 годы», утвержденной постановлением администрации города №2779 от 20.12.2018. В том числе в рамках Подпрограммы 3 жилыми помещениями обеспечиваются граждане, чьи дома признаны аварийными и подлежащими сносу. Финансирование мероприятий по приобретению жилых помещений в рамках Подпрограммы 3 осуществляется из окружного и местного бюджетов, объемы финансирования носят прогнозный характер и подлежат корректировке в течение финансового года, исходя из возможностей бюджета автономного округа и бюджета городского округа город Мегион. Жилые помещения в рамках Подпрограммы 3 приобретаются в домах-новостройках, расположенных на территории городского округа город Мегион.

С целью снижения причин и условий, способствующих повышению активности граждан по вышеуказанному вопросу управление жилищной политики департамента муниципальной собственности, соответствии с Порядком учета граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования, утвержденного постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О некоторых вопросах регулирования отношений по найму жилых помещений жилищного фонда социального использования на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» от 19.12.2014 №502-п (далее – Порядок) на территории городского округа город Мегион осуществляется прием заявлений граждан, в том числе не по месту своего жительства для рассмотрения вопроса о постановки на учет и предоставления жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования.

В целях снижения обращений информируем о том, кто может выступить в качестве нанимателя, информация доводится до граждан посредством официального сайта администрации города в сети «Интернет», а также на личных встречах представителей администрации города с гражданами.

1. Обеспечение жильем детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей:

 С целью снижения причин и условий, способствующих повышению активности граждан по вышеуказанному вопросу департаментом муниципальной собственности в 2018 году в периоды с 19.02.2018 по 10.12.2018 было опубликовано 104 извещения о проведении открытых аукционов в электронной форме для приобретения жилых помещений в муниципальную собственность, с целью обеспечения детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений.

В срок окончания подачи заявок на участие в аукционе не было предоставлено ни одной заявки, причина низкая начально - максимальная цена контракта (1 659 438,00 руб.), аукционы были признаны не состоявшимися, в связи с чем, на территории городского округа город Мегион остались не обеспечены жилыми помещениями 17 детей с 2018 года.

На сегодняшний день на территории городского округа город Мегион сформирован список детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, которые подлежат обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений города Мегиона (далее – Список) на 2019 год состоит 13 детей, указанной категории. У троих детей наступило право на получение жилого помещения в связи с достижением совершеннолетия.

В периоды с 01.02.2019 по 18.02.2019, с 13.03.2019 до 29.03.2019, путем размещения муниципального заказа на право заключения муниципального контракта, были опубликованы извещения о проведении открытых аукционов в электронной форме для приобретения жилых помещений в муниципальную собственность для детей сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в срок окончания подачи заявок на участие в аукционе не было предоставлено ни одной заявки.

Исходя из проведённого анализа рынка жилья средняя рыночная стоимость жилого помещения составляет 2 150,00 тыс.руб. При этом цены на рынке жилья в городе Мегионе продолжают расти.

В соответствии с пунктом 5 статьи 5 закона Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 09.06.2009 №86-оз «О дополнительных гарантиях и дополнительных мерах социальной поддержки детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, усыновителей, приемных родителей, патронатных воспитателей и воспитателей детских домов семейного типа в Ханты - Мансийском автономном округе - Югре», приобретение (строительство) жилых помещений с целью их дальнейшего предоставления детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, иным лицам по договорам найма специализированных жилых помещений свыше нормы предоставления площади жилого помещения по договору социального найма на одиноко проживающего гражданина, установленной органами местного самоуправления для соответствующего муниципального образования, может осуществляться при условии, что стоимость такого жилого помещения не превысит стоимости 33 квадратных метров общей площади жилого помещения с учетом норматива (показателя) средней рыночной стоимости 1 квадратного метра общей площади жилого помещения в капитальном исполнении в соответствующем муниципальном образовании, утвержденного уполномоченным органом государственной власти автономного округа на третий квартал года, предшествующего году приобретения (строительства) жилых помещений.

Со стороны администрации города в адрес Региональной службы по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры были направлены актуальные сведения о стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения в домах капитального исполнения на вторичном рынке жилья, в строящихся домах и домах новостройках на территории городского округа город Мегион, с целью рассмотрения возможности увеличения стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения в домах капитального исполнения на 1 квартал 2019 года.

Приказом Региональной службы по тарифам Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2018 №134-нп «Об утверждении нормативов (показателей) средней рыночной стоимости 1 кв.м. общей площади жилья по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре и муниципальным образованиям Ханты-Мансийского автономного округа – Югры на первый квартал 2019 года», стоимость 1 кв.м. общей площади жилого помещения в капитальном исполнении по городу Мегиону утверждена в размере 50 286 рублей, т.е. по стоимости 1 – 4 квартала 2018 года.

 Также, в адрес застройщика ООО «Авиа Спец Сервис» было направлено письмо о предоставлении актуальной информации о стоимости одного квадратного метра общей площади жилого помещения в капитальном исполнении в строящихся домах и домах новостройках на территории городского округа город Мегион. Вышеуказанный застройщик в своем ответе указал, что стоимость одного квадратного метра общей площади жилого помещения в капитальном исполнении в строящемся доме по улице Садовая, 5 микрорайон в городе Мегионе, в 2019 году составит 53 000 рублей, т.е. 1 749 000 рублей (стоимость жилого помещения общей площадью 33 кв.м.).

Кроме того, в адрес застройщика ООО «ПрофСтройГарант», заключившего с администрацией города договор о развитии застроенной территории части 5 микрорайона города Мегиона (улица Садовая), с целью строительства жилых домов, 06.12.2018 было направлено письмо о потребности в 28 (с учетом 2018 и 2019 годов) жилых помещениях, необходимых для предоставления детям-сиротам и детям, оставшимся без попечения родителей, лицам из числа детей-сирот и детей, оставшимся без попечения родителей, которые подлежат обеспечению жилыми помещениями специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений города Мегиона.

 Так же с целью своевременного обеспечение жилыми помещениями детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, жилых помещений специализированного жилищного фонда по договорам найма специализированных жилых помещений, исполнения Решений суда которые обязывают администрацию города Мегиона обеспечить жилым помещением указанную категорию граждан, подготовлен проект постановления администрации города «О порядке использования финансовых средств муниципального образования город Мегион в целях осуществления переданных отдельных государственных полномочий», данный проект находится на согласовании в департаменте финансов администрации города.

Информируем так же о том, что 03.04.2019 в управлении жилищной политики департамента муниципальной собственности совместно с органами опеки и попечительства администрации города проведена встреча с детьми, состоящими в списке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, имеющих право на обеспечение жилыми помещениями специализированного жилищного фонда на 2018-2019 годы и их представителям, с целью разъяснения, сложившейся ситуации в городском округе город Мегион, в части обеспечения жилыми помещениями специализированного жилищного фонда.

 4.Обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье):

 За первый квартал 2018 года муниципальной межведомственной комиссией (далее Комиссия) по оценке пригодности (непригодности) жилых помещений и многоквартирных домов для постоянного проживания граждан, рассмотрено на заседании Комиссии 3 обращения, за первый квартал 2019 года рассмотрено на заседании Комиссии 9 обращений.

 На основании Положения (далее Положение) «О признании помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции», утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 28.01.2006 №47, для рассмотрения вопроса о пригодности (непригодности) помещения для проживания и признания многоквартирного дома аварийным заявитель самостоятельно обращается в Комиссию и представляет документы в соответствии с пунктом 45 вышеуказанного Положения.

 Комиссия рассматривает поступившее заявление в течение 30 дней с даты регистрации и принимает решение. Активность граждан по вопросу обращения в Комиссию можно объяснить желанием улучшить свои жилищные условия и получить жилое помещение пригодное для проживания.

5.Комплексное благоустройство, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров:

 Увеличение количества обращений по вопросам комплексного благоустройства связано

с желанием граждан населенного пункта пгт. Высокий и города Мегион улучшить условия своего проживания. В целях недопущения роста количества обращений, в рамках муниципальной программы «Развитие транспортной системы городского округа город Мегион в 2019-2025 годы», а также муниципального контракта на оказание услуг по содержанию и ремонту автомобильных дорог, проездов и элементов обустройства улично-дорожной сети городского округа город Мегион будут выполнены работы по ремонтному профилированию, произведен капитальный ремонт дорог, ямочный ремонт дорожного полотна.

 6. Уборка снега:

 Увеличение обращений по сравнению с I кварталом 2018 года, с отсутствием муниципального контракта в январе 2019 года, муниципальный контракт по содержанию дорог в городском округе город Мегион заключен лишь 25.01.2019;

в связи с ухудшением погодных условий и понижением температуры окружающего воздуха ниже -40оС, работы по очистке дворов и тротуаров не проводились;

в связи с ухудшением погодных условий, сопровождающихся сильными снегопадами в марте текущего года, что затруднило работу коммунальных служб города.

В целях недопущения роста количества обращений, дополнительно были задействованы транспортные средства нефтегазодобывающих предприятий, для очистки территорий города.

В настоящее время коммунальные службы проводят работы в штатном режиме.

7.Отлов животных:

Увеличение количества обращений по сравнению с I кварталом 2018 года, связанно с тем, что муниципальный контракт на отлов животных в настоящее время не заключен, работы по отлову животных не проводятся, растет численность бездомных животных. Планируемый срок заключения муниципального контракта 23 апреля 2019 года, после заключения муниципального контракта работы по отлову животных будут продолжены. Увеличение количества безнадзорных животных связано в основном с переселением из балочного фонда, где ранее содержались собаки в качестве домашних животных. С бывшими хозяевами проводится разъяснительная беседа о надлежащем содержании домашних животных.

8.Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки:

Увеличение количества обращений по сравнению с I кварталом 2018 года, с ухудшением погодных условий и понижением температуры окружающего воздуха ниже -40оС в феврале текущего года, вследствие чего, расписание движения транспортных средств было изменено, также это связано и с поломками транспортных средств на линии. В целях недопущения роста количества обращений, в феврале текущего года население города Мегиона и поселка городского типа Высокий, было проинформировано, через средства массовой информации, а также проведены дополнительные инструктажи с работниками предприятий-перевозчиков.