Начальнику Управления по работе

с обращениями граждан Ханты-Мансийского

автономного округа – Югры

А.П.Козловой

Уважаемая Анжелика Петровна!

Направляем анализ и результаты работы с обращениями граждан за III квартал 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

Приложение:

Информация о проделанной работе с обращениями граждан на 8 л. в 1 экз.

Реестры и итоговые таблицы (в электронном виде отправлены на email BocharnikovOS@admhmao.ru )

Глава города О.А.Дейнека

Коржиков Александр Петрович

(34643) 9-63-38

Ирина Андреевна Левова

Виктория Евгеньевна Лебедь

(34643)9-63-39.

Приложение

к письму от «\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_ 2019 №\_\_\_\_\_

Информация о проделанной работе с обращениями граждан

в администрации города Мегиона за III квартал 2019 года

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

В отчётном периоде отделом по работе с социально ориентированными некоммерческими организациями, общественными объединениями 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;

- документальному обеспечение и контролю поручений по результатам проводимых Прямых линий с главой города;

- взаимодействию с органами администрации города по вопросам обращений граждан и записи на личный приём, контроль за своевременные предоставления 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 III квартал 2019 года в администрацию города поступило 321 обращение граждан, из них:

111 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей из них 67 обращений поступило через интернет приёмную;

45 на личных приёмах главы города и его заместителей;

165 в структурных подразделениях администрации города, в том числе 26 письменных обращений, 139 личный приём граждан.

За III квартал 2018 года в администрацию города поступило 433 обращения граждан, из них:

152 письменных в адрес главы города и его заместителей из них 66 обращений поступило через интернет приёмную;

88 на личных приёмах главы города и его заместителей;

193 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города, в том числе 51 письменных обращений, 142 личный приём граждан.

В сравнении с аналогичным периодом произошло уменьшение количества обращений граждан на 112 (-25,86 %), так же уменьшилось количество письменных обращений граждан в адрес главы города и его заместителей на 41 (-26,97%), при этом количество поступивших обращений через интернет приёмную увеличилось на 1,5%, значительно уменьшилось количество обращений граждан на личных приёмах главы города и его заместителей на 43 (-48,86%).

В структурных подразделениях администрации города уменьшилось количество обращений на 28 (-14,5%) из них на 3 (-2,11%) уменьшилось количество принятых граждан, уменьшилось письменных обращений на 25 (-49%).

**Анализ количества обращений за III квартал**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Количество обращений | | |
| **2018** | **2019** | **Отклонение (прирост (+)**  **Снижение (-)%** |
| 1. | Общее количество письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города | 433 | 321 | -25,86 |
|  | В том числе: |  |  |  |
| 2. | Обращения поступившие в адрес главы города и его заместителей, в письменной форме,  в том числе: Интернет приемную | 152  66 | 111  67 | -26,97  1,5 |
| 3. | Обращения, поступившие на личном приеме главы города и его заместителей, в том числе:  - глава города  - заместители | 88  47  41 | 45  30  15 | -48,86  -36,17  -63,41 |
| 4. | Обращения, поступившие в структурные подразделения администрации города, в том числе:  -личный приём  -письменные обращения | 193  142  51 | 165  139  26 | -14,5  -2,11  -49 |

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.

Так же, как и в предыдущих кварталах этого года проводится работа с населением, было проведено:

3 «Прямые линии» с главой города Мегиона, в рамках которых обратились 19 гражданин, (в 2018 году 2 Прямые линии, 17 граждан обратилось) задано 28 вопросов (30 вопросов 2018 год) на которые предоставлены квалифицированные ответы, часть, содержащая предложения, приняты к сведению, часть, требующая вмешательства органов администрации приняты в работу;

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 (в 2018 году, 2 зальные встречи). С вопросами обратилось 34 гражданина (2018 год 22 гражданина), всего приняло участие 244 граждан (224 – 2018 год), задано 61 вопроса (43 – 2018 год), на которых даны ответы и при необходимости приняты соответствующие меры.

Дополнительно организованна работа по контролю:

за поступлением обращений в геоинформационный сервис «Книга предложений» на интернет – портале «Открытый регион – Югра» в III квартале 2019 года обращения и предложения не поступали (в аналогичном периоде 2018 года поступило 2 предложения и 2 обращения).

за исполнением 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 не выявлено.

**Анализ тематики обращений III 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 | 31 | 67 | 116 |
| 2. | опека и попечительство | 5 | 18 | 260 |
| 3. | транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 4 | 7 | 75 |
| 4. | отлов животных | 3 | 9 | 200 |
| 5. | вопросы комплексного благоустройства | 27 | 16 | -40,74 |
| 6. | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 28 | 17 | -39,28 |
| 7. | переселение из аварийных домов, ветхого жилья | 69 | 61 | -11,59 |
| 8. | выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 8 | 7 | -12,5 |
| 9. | обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 8 | 5 | -37,5 |
| 10. | муниципальный жилищный фонд | 7 | 3 | -57,14 |
| 11. | содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждение конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 5 | 3 | -40 |
| 12. | градостроительство, архитектура и проектирование | 76 | 11 | -85,52 |
| 13. | выделение жилья молодым семьям, специалистам | 6 | 4 | -33,3 |
| 14. | капитальный ремонт общего имущества | 3 | 2 | -33,3 |
| 15. | обеспечение жильем, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 2 | 1 | 50 |
| 16. | эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 9 | 6 | -33,3 |
| 17. | предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 19 | 10 | -47,36 |
| 18. | уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 3 | 3 | 0 |
| 19. | прочие обращения | 120 | 71 | -40,83 |

Из анализа содержания обращений граждан можно выделить вопросы получившие наибольшее отражение в письмах за третий квартал 2019 года, а также определить динамику увеличения и снижения обращений.

Наиболее актуальными темами в обращениях граждан в 3 квартале 2019 года стали 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 67 обращений 20,87%;

-переселение из аварийных домов, ветхого жилья 61 обращение 19%;

-опека и попечительство 18 обращений 5,60%;

-благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров 17 обращений, 5,29%;

-вопросы комплексного благоустройства 16 обращений, 4,98%

-градостроительство, архитектура и проектирование поступило 11 обращений, 3,42%

-предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества 10 обращений, 3,11%;

-отлов животных 9 обращений, 2,80%;

-выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства 7 обращений 2,18%;

-транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки 7 обращений 2,18%;

-эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов 6 обращений 1,86%;

-обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) 5 обращений 1,55%;

-выделение жилья молодым семьям, специалистам 4 обращения 1,24%;

уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов 3 обращения 0,93%;

-муниципальный жилищный фонд 3 обращения 0,93%;

-содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждение конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) 3 обращения 0,93%;

-капитальный ремонт общего имущества 2 обращения 0,62%;

-обеспечение жильем, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей 1 обращение 0,31%;

-прочие 71 обращение 22,11%.

В III квартале 2018 года актуальными темами в обращениях граждан были вопросы:

-градостроительство, архитектура и проектирование 76 обращений 17,5%;

-переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, составляет 69 обращений 15,9%;

-улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 31 обращение, что составляет 7,1%;

-благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров составляет 28 обращений 6,4%;

-вопросы комплексного благоустройства 28 обращение 6,4%;

-предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества 19 обращений 4,4%;

-коммерческий найм жилого помещения 14 обращений 3,2%;

-эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов 9 обращений 2,07%;

-приватизация земельных участков 8 обращений 1,8%;

-обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) 8 обращений 1,8%;

-опека и попечительство 5 обращений 1,1%;

-прочие 138 обращений 32,3%.

**Динамика и пояснения увеличения количества обращений**

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 постановке на учет и предоставления жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования.

Так же сообщаем, что в соответствии с Постановлением от 06.07.2018 №1394 «Об утверждении порядка предоставления жилых помещений, расположенных по адресу город Мегион, улица Свободы дом 2». Предусмотрен порядок предоставления гражданам жилых помещений по договору найма жилого помещения муниципального жилищного фонда коммерческого использования.

В настоящее время департаментом муниципальной собственности администрации города совместно с автономной некоммерческой организацией «Институт развития города Мегиона» ведется прием заявлений граждан для рассмотрения вопроса о постановке на учет и предоставления жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда коммерческого использования.

Жилые помещения предоставляются гражданам в порядке очередности исходя из времени принятия этих граждан на учет нуждающихся в предоставлении жилых помещений по договорам найма жилых помещений жилищного фонда социального использования.

Вне очереди жилые помещения предоставляются следующим гражданам, принятым на учет:

-жилые помещения которых признаны в установленном порядке непригодными для проживания и ремонту или реконструкции не подлежат;

-страдающим тяжелыми формами хронических заболеваний, указанных в Перечне соответствующих заболеваний, установленных Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.11.2012 №987н «Об утверждении перечня тяжелых форм хронических заболеваний, при котором невозможно совместное проживание граждан в одной квартире».

Данная информация доводится до граждан посредством официального сайта администрации города в сети «Интернет», а также на личных встречах представителей администрации города с гражданами.

2.Опека и попечительство.

Увеличение связано с проведением общественного обсуждения необходимости внесения 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» и опубликованием Закона Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11.09.2019 №56-оз «О внесении изменений в Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «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». Закон вступает в законную силу с 01.01.2020 года.

Разъяснения действующим и потенциальным усыновителям, приемным родителям требовались в части применения в конкретной ситуации вновь вводимых норм закона, индивидуально к каждой замещающей семье, к усыновителю, но не принявшим ребенка в семью на усыновление.

Для снижения роста обращений по данному вопросу отделом опеки и попечительства проводятся собрания с опекунами, попечителями и приёмными родителями, а также привлекаются общественные организации созданные по принципу объединения семей.

3.Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки.

Увеличение связанно с допущенными нарушениями организацией, осуществляющей на территории городского округа город Мегион перевозки пассажиров и багажа, графика движения автобусов. По информации организации-перевозчика, причинами опоздания автобусов являются проверка документов надзорными органами, поломки автобусов. В случае поломки автобуса проводится его замена в течение 10-15 минут, соответственно, опоздание автобуса составляет порядка 15 минут.

По всем фактам обращений граждан, связанным с оказанием услуг по перевозке пассажиров и багажа на территории городского округа город Мегион, информация направляется лицу, оказывающему вышеуказанные услуги, с требованием принятия мер и недопущения подобных фактов.

В связи с многочисленными обращениями граждан, в целях повышения качества перевозки пассажиров и багажа, ответственными муниципальными учреждениями будут проведены проверки в части оказания услуг организацией-перевозчиков в соответствии с требованиями заключенного муниципального контракта. В случае выявления нарушений за ненадлежащее исполнение условий муниципального контракта к организации-перевозчику будут предъявлены штрафные санкции.

4.Отлов животных.

Увеличение количества обращений по сравнению с III кварталом 2018 года связанно с тем, что в 2019 году на оказание услуг по отлову, транспортировке, учету, содержанию, безнадзорных и бродячих животных на территории городского округа город Мегион предусмотрено финансирование за счёт средств окружного бюджета в сумме 494,2 тыс.руб. В 2018 году на данные цели было профинансировано 1 574,1 тыс.руб. за счет средств окружного и местного бюджета, что в 3 раза выше планового объема финансирования 2019 года. В связи с вступлением в силу Федерального закона от 27.12.2018 №498 «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации» и ограниченным лимитом финансирования в бюджете городского округа город Мегион на оказание услуг по отлову, транспортировке, учету, содержанию, безнадзорных и бродячих животных на 2019 год, отлов безнадзорных животных производится в первую очередь в отношении агрессивных животных. Заключённые в 2019 году муниципальные контракты в части оказания услуг по отлову безнадзорных животных исполнены. При выделении дополнительного финансирования на указанные мероприятия в текущем году отлов безнадзорных животных (собак) будет возобновлен.