Приложение

к письму от «\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_ 2020 №\_\_\_\_\_

Информация о проделанной работе с обращениями граждан

в администрации города Мегиона за III квартал 2020 года

1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан за III квартал 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 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 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

-организации личного приёма граждан главой города и его заместителями;

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

- взаимодействию с органами администрации города по вопросам обращений граждан, записи на личный приём, контроль за своевременным предоставлением 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 2020 года в администрацию города поступило 278 обращений граждан, из них:

172 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей из них 100 обращений поступило через интернет приемную;

15 на личных приёмах главы города и его заместителей;

91 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города, в том числе 35 письменных обращений, 56 личный прием.

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 приемную;

45 на личных приёмах главы города и его заместителей;

165 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города, в том числе 26 письменных обращений, 139 личный прием.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло уменьшение количества обращений граждан на 43 (-13,40%), увеличилось число письменных обращений граждан в адрес главы города и его заместителей на 61 (54,96%), количество обращений в интернет приемную увеличилось на 33 (49,26%), уменьшились обращения граждан на личных приёмах главы города и его заместителей на 30 (-66,67%), также значительно уменьшились обращения, поступившие на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города на 74 (-44,85%), а письменные обращения увеличились на 9 (34,62%), личный прием на 83 (-59,72%).

**Анализ количества обращений за III квартал**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Количество обращений | | |
| **2019** | **2020** | **Отклонение (прирост (+)**  **Снижение (-)%** |
| 1. | Общее количество письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города | 321 | 278 | -13,40% |
|  | В том числе: |  |  |  |
| 2. | Обращения поступившие в адрес главы города и его заместителей, в письменной форме,  в том числе: Интернет приемную | 111  67 | 172  100 | 54,96%  49,26% |
| 3. | Обращения, поступившие на личном приеме главы города и его заместителей, в том числе:  - глава города  - заместители | 45  30  15 | 15  13  2 | -66,67%  -56,67%  -86,67% |
| 4. | Обращения, поступившие в структурные подразделения администрации города, в том числе:  -личный прием  -письменные обращения | 165  139  26 | 91  56  35 | -44,85%  -59,72%  34,62% |

На показатели повлияли – режим самоизоляции граждан, уменьшение повторных обращений, проведение телефонной «Прямой линии», повышение уровня автоматизации и информатизации населения, оперативного взаимодействия администрации города с населением.

В целях совершенствования работы с населением в III квартале 2020 года было проведено:

8 «Прямых линий» с главой города Мегиона, в рамках которых обратились 71 человек, (в 2019 году 3 Прямые линии, обратились 19 человек) задано 103 вопроса (28 вопросов 2019 год) на которые предоставлены квалифицированные ответы. Часть обращений, содержащая предложения, принята к сведению, часть – требующая вмешательства органов администрации города принята в работу.

Дополнительно организованна работа:

по контролю поступления обращений в геоинформационный сервис «Книга предложений» на интернет – портале «Открытый регион – Югра». В III квартале 2020 года предложения не поступали. В аналогичном периоде 2019 года предложения не поступали;

по 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 не выявлено.

**Анализ тематики обращений III квартал**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Тематика обращений** | **2019** | **2020** | **Отклонение (прирост (+)**  **Снижение (-) %** |
| 1. | обеспечение жильем, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 1 | 5 | 400% |
| 2. | содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 3 | 14 | 366,67% |
| 3. | уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 3 | 10 | 233,34% |
| 4. | капитальный ремонт общего имущества | 2 | 4 | 100% |
| 5. | предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 10 | 15 | 50% |
| 6. | отлов животных | 9 | 9 | 0% |
| 7. | опека и попечительство | 18 | 0 | -100% |
| 8. | переселение из аварийных домов, ветхого жилья | 61 | 10 | -83,61% |
| 9. | обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 5 | 2 | -60% |
| 10. | 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 | 28 | -58,21% |
| 11. | выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 7 | 4 | -42,86% |
| 12. | транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 7 | 5 | -28,58% |
| 13. | градостроительство, архитектура и проектирование | 11 | 8 | -27,28% |
| 14. | эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 6 | 5 | -16,67% |
| 15. | вопросы комплексного благоустройства и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 33 | 29 | -12,13% |
| 16. | прочие обращения | 71 | 35 | -50,71% |

Из анализа содержания обращений граждан можно выделить вопросы получившие наибольшее отражение в обращениях, а также определить динамику увеличения и снижения обращений.

В рейтинге из 16 вопросов лидируют обращения граждан по тематике (по убыванию): «обеспечение жильем, инвалидов и семей, имеющих детей -инвалидов, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей», «содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)», «уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов», «капитальный ремонт общего имущества», «предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества».

Обращения по тематике (по убыванию): «опека и попечительство», «переселение из аварийных домов, ветхого жилья», «обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)», «улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях», «выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства», «транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки» стали менее значимыми для граждан.

**Динамика и пояснения увеличения количества обращений**

1.«Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов»

С целью снижения причин и условий способствующих повышению активности граждан управлением жилищной политики департамента муниципальной собственности, осуществляется взаимодействие с гражданами по вопросу постановки на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма в соответствии с административным регламентом «Прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях» утвержденным постановлением администрации города от 03.11.2016 №2662. При этом гражданам разъясняются права по внеочередному предоставлению жилого помещения на основании части 2 статьи 57 Жилищного кодекса Российской Федерации (граждане, страдающие тяжелыми формами хронических заболеваний).

Так же сообщаем, что руководствуясь частью 5.1. статьи 2 Жилищного кодекса Российской Федерации, статьей 15 Федерального Закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ администрацией города определен Порядок замены жилых помещений инвалидам, семьям имеющим детей-инвалидов, являющимся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда, утвержденный постановлением администрации города Мегиона от 07.07.2016 №1704 «Об утверждении Порядка замены жилых помещений инвалидам, семьям, имеющим детей-инвалидов, являющимся нанимателями жилых помещений по договорам социального найма муниципального жилищного фонда».

С целью удовлетворения потребностей маломобильных граждан, в том числе использующих кресло-коляску на основании заключений социальной медицинской экспертизы в адрес застройщика многоквартирных домов направлена просьба о рассмотрении возможности корректировки проекта строящихся домов в 20 микрорайоне города Мегиона, а именно:

-в одной (нескольких) квартирах, расположенных в одном подъезде, заменить стандартные окна жилых комнат на «французский балкон»;

-уделить особое внимание удовлетворению всех требований доступности среды для маломобильных групп населения как для мест общего пользования, так и внутри выбранных инвалидами квартир;

-при проектировании новых многоквартирных домов использовать общедомовые лифты с возможностью опускания до уровня площадки перед подъездом – ниже отметки 1 этажа.

2.«Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)»

Увеличение количества обращений связано с увеличением уровня износа инженерных сетей (канализация), общедомового имущества многоквартирных домов, особенно это касается деревянного жилого фонда города.

Кроме того, значительная часть обращений граждан, касающихся вопросов эксплуатации жилищного фонда, а также общедомового имущества, его ремонта и обслуживания вызвана низкой правовой грамотностью населения в вопросах избрания способа управления многоквартирными домами и контроля над этой деятельностью.

МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства» через управляющие организации, действующие на территории муниципального образования, на постоянной основе проводится информационная работа по доведению жителям города информации жилищно-коммунального характера.

3. «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов»

Увеличение количества обращений связано с тем, что ежегодно на территории городского округа город Мегион в летне-осенний период времени проводятся мероприятия по очистке территории города от бытового мусора и древесного хлама, однако, в связи с введенными ограничениями, в целях предупреждения распространения коронавирусной инфекции, в данный период времени мероприятия по уборке и благоустройству города были временно приостановлены. В настоящее время, в целях недопущения роста количества обращений граждан, мероприятия по очистке территории города возобновлены.

Общее увеличение количества обращений граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства связано с активной гражданской позицией жителей города Мегион, с желанием жителей улучшить условия своего проживания.

В настоящее время, с целью снятия социальной напряженности, уменьшения количества обращения граждан, муниципальным казенным учреждением «Управление жилищно-коммунального хозяйства» проводится разъяснительная работа по информированию через управляющие организации города по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, с разъяснением изменений в действующее законодательство Российской Федерации. В целях более оперативного реагирования на проблемы жилищно-коммунального комплекса города и их решение, специалисты Учреждения проводят консультации, разрешают обращения заявителей посредством телефонной связи.

4. «Капитальный ремонт общего имущества»

Рост обращений граждан связан с приостановлением, на основании нормативно-правовых актов Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, проведения ряда ремонтных работ капитального характера в многоквартирных домах города, в связи с проведением профилактических мероприятий, связанных с коронавирусной инфекцией, что отрицательно повлияло на сроки (увеличились) проведения капитального ремонта в многоквартирных домах. В настоящее время работы по проведению капитального ремонта в многоквартирных домах возобновились.

5. «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества»

Увеличение количества обращений связано с увеличением уровня износа инженерных сетей городского округа город Мегион и с ежегодным невыполнением работ по мероприятию «Реконструкция, расширение, модернизация, строительство и капитальный ремонт объектов коммунального комплекса» в части предоставления субсидии на капитальный ремонт (с заменой) систем газораспределения, теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, в том числе с применением композитных материалов, в связи с ежегодным снижением объема финансирования средств окружного бюджета на данные цели муниципальной программы «Развитие жилищно-коммунального комплекса и повышение энергетической эффективности в городском округе город Мегион на 2019-2025 года», что ведет к перебоям в работе объектов коммунальной инфраструктуры. Также не маловажную роль по увеличению количества обращений сыграло проведение работ по подготовке систем теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения к эксплуатации в осенне-зимний период 2020-2021 годов в период режима самоизоляции граждан.

Также, в связи с введением в эксплуатацию новых многоквартирных домов в муниципальном образовании отмечается рост обращений граждан по оказанию коммунальных услуг ненадлежащего качества.