Информация по работе с обращениями граждан

за 2016 год

В администрации города Азова работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города.

В соответствии с рекомендациями Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, а также Правительства Ростовской области в целях обеспечения права на обращение в орган местного самоуправления любой заявитель вне зависимости от места пребывания или нахождения, или частных условий может обратиться в администрацию города Азова в любой форме: письменно, в электронном виде, лично или по телефону.

Для работы с населением используются все технические возможности, электронная почта, информационная сеть Интернет, телефонная связь, факс, на официальном сайте администрации есть раздел «Обращения граждан», где каждый гражданин имеет право оставить свое заявление.

За отчетный период в администрацию города Азова поступило 979 обращений граждан, в том числе: 112 коллективных, 786 письменных из них 193 в ходе выездных приёмов граждан должностными лицами администрации города и в ходе личных встреч. По сравнению с 2015 годом количество обращений увеличилось на 14 % (на 120 обращений больше).

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2016 год положительное решение (в порядке поддержано и разъяснено) принято по 888 обращениям и не поддержано в 76 случаях в обращениях по социальным, жилищным вопросам и вопросам коммунальных услуг.

Заявления рассматривались при необходимости с выездом на место. При отрицательном решении давался аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство.

Уменьшилось число повторных обращений на 27 и составило 19 (2015 г.- 46). Незначительно увеличилось количество коллективных обращений и составило соответственно 110 (2015 г.- 98). Уменьшилось количество обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти и Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций и составило 129 обращений (2015 г.- 174).

Анализ поступивших обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему, основная часть обращений содержит вопросы работы служб жилищно-коммунального комплекса, по улучшению жилищных условий граждан и вопросы имущественного характера. Вопросы, касаемые работы служб жилищно-коммунального комплекса, носят в основном сезонный и коллективный характер.

Заявлений об улучшении жилищных условий поступило 11, нуждающимися признаны - 10, отказано - 1; малоимущими признано - 3, остальные ждут своей очереди и по мере высвобождения жилья будут обеспечены им.

Единовременную денежную выплату на строительство или приобретение жилья за счет средств федерального бюджета получили 5 ветеранов и вдов участников Великой Отечественной войны, на очереди состоят еще 8 человек.

Отделом архитектуры и строительства выдано разрешений 29 - по муниципальной услуге «Перевод жилого помещения в нежилое помещение и нежилого помещения в жилое помещение», 234 - по муниципальной услуге «Предоставление градостроительного плана земельного участка», 69 по муниципальной услуге «Прием заявлений и выдача документов о согласовании переустройства и (или) перепланировки жилого помещения», 194 по муниципальной услуге «Предоставление разрешения на строительство», 57 по муниципальной услуге «Предоставление разрешения на ввод объекта в эксплуатацию»;

Главой администрации города Азова, заместителями главы администрации и управляющим делами администрации ежемесячно проводятся личные приемы граждан. Составленный и утвержденный график приема населения размещен на официальном сайте администрации города и на стенде у входа в администрацию. В прошедшем году главой администрации города Азова принято 125 человек. Часть заявителей получили ответы еще в период подготовки к приему или в ходе приема. На вопросы, требующие на рассмотрение дополнительного времени, заявители получили письменные ответы.

Кроме приема по личным вопросам глава администрации города проводит встречи с активом города, с населением по месту жительства, на предприятиях, в больницах, школах и т.п.

Периодически проводится на местном телевидении прямой эфир главы администрации города Азова, на котором давались ответы населению по самым актуальным вопросам жизнедеятельности города.

В целях дальнейшего расширения гарантий обеспечения прав граждан на обращение в здании администрации города установлен и продолжает работу типовой терминал Электронной приемной Президента Российской Федерации.

Для снижения потока и оперативного реагирования на обращения граждан, носящих характер чрезвычайных, при администрации города работает круглосуточная диспетчерско-дежурная служба, куда может обратиться каждый гражданин, позвонив по телефону «05».

За 2016 год на телефон «05» по различным вопросам обратилось 29 498 граждан города.

Для удобства граждан на сайте администрации города работает интернет-приемная, где каждый желающий может обратиться с предложением, заявлением, жалобой с дальнейшим получением ответа, как по почте, так и в форме электронного документа. Кроме того, в адрес интернет-приемной гражданин может отправлять информацию о неисполнении (недобросовестном исполнении) служебных обязанностей муниципальными служащими, превышении служебных полномочий, нарушении прав, свобод и законных интересов граждан и организаций, фактов вымогательства со стороны должностных лиц, необоснованных запретах и ограничениях. Это очень удобный способ общения населения с властью. За отчетный период в адрес администрации города поступило 51 обращение.

По поручению Президента Российской Федерации в День Конституции Российской Федерации 12 декабря 2016 года проводился общероссийский день приема граждан, в этот день обратилось 9 жителей нашего города.

Мнения граждан, изложенные в обращениях, стали полнее учитываться при формировании и выполнении социально-экономических программ, это позволило нам превратить этот механизм в эффективный инструмент устранения причин, вызывающих обоснованные жалобы населения города Азова.

Принимаемые меры по совершенствованию системы организации рассмотрения обращений граждан позволяют более оперативно и качественно решать поставленные задачи по комплексному социально-экономическому развитию муниципального образования «Город Азов» с учетом мнения населения города.

Начальник

общего отдела П.В. Бойко

Приложение

Тематика обращений граждан за 2016 год

|  |  |
| --- | --- |
| Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 241 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 38 |
| Нарушения законодательства, СНИПов при строительстве | 28 |
| Борьба с антисанитарией. Уборка мусора | 24 |
| Выполнение работ по капитальному ремонту | 19 |
| Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 18 |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 17 |
| Врачебно-консультационная комиссия. О медицинском обслуживании, диагностике | 16 |
| Дорожное хозяйство | 16 |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | 16 |
| Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 16 |
| Материальная помощь пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 15 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 13 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 13 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 13 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 12 |
| Торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек | 12 |
| Арендные отношения. | 11 |
| Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества | 11 |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 10 |
| Приватизация земельных участков | 9 |
| Земельные споры (не судебные) | 9 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 9 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг | 9 |
| Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) | 8 |
| Иные вопросы (коммунальное хозяйство) | 8 |
| Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 8 |
| Оказание финансовой помощи | 7 |
| Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог | 7 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 7 |
| Перебои в электроснабжении | 7 |
| Перебои в водоснабжении | 7 |
| Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей | 6 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 5 |
| Работа городского пассажирского транспорта | 5 |
| Автостоянки и автопарковки | 5 |
| Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных | 5 |
| Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | 5 |
| Вопросы оплаты за электроэнергию на общедомовые нужды | 5 |
| Иные вопросы (оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 5 |
| Нежилые помещения | 5 |
| Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений | 4 |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, в том числе жилье | 4 |
| Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры | 4 |
| Разрешительные процедуры на капитальное строительство | 4 |
| Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества | 4 |
| Градостроительство. Архитектура и проектирование | 4 |
| Газификация поселений | 4 |
| Водоснабжение поселений | 4 |
| Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. Рынок жилья | 4 |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | 4 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 4 |
| Иные вопросы (обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 4 |
| Перебои в электроснабжении. | 4 |
| Предоставление субсидий на жилье | 4 |
| Права дольщиков и соинвесторов жилищного строительства | 4 |
| Право на жилище и его неприкосновенность | 3 |
| Нарушение законов (Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес) | 3 |
| Иные вопросы (Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности) | 3 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 3 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения | 3 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 3 |
| Модернизация и развитие учреждений физкультуры и спорта | 3 |
| Выполнение работ и применение строительных материалов по требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники безопасности строительно-монтажных работ) | 3 |
| Автомобильный транспорт | 3 |
| Экономические и экологические аспекты охраны окружающей среды | 3 |
| Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 3 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 3 |
| Перебои в водоснабжении. | 3 |
| Праздники. Памятные даты. Юбилеи. | 2 |
| Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности | 2 |
| Реализация прав и свобод (Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности) | 2 |
| Результаты рассмотрения обращения | 2 |
| Опека и попечительство | 2 |
| Иные вопросы (Распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым имуществом) | 2 |
| Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 2 |
| Защита прав несовершеннолетних | 2 |
| Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство | 2 |
| Выплаты пособий и компенсаций на детей | 2 |
| Выплата заработной платы | 2 |
| Образование и патриотическое воспитание | 2 |
| Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) | 2 |
| Лекарственное обеспечение | 2 |
| Иные вопросы (Спорт. Оценка деятельности руководителей этой сферы) | 2 |
| Деятельность руководителей предприятий | 2 |
| Иные вопросы (Управление в сфере промышленности) | 2 |
| Деятельность в области управления в сфере промышленности | 2 |
| Деятельность в сфере строительства | 2 |
| Земельная реформа. Частная собственность на землю | 2 |
| Выделение земельных и имущественных паев | 2 |
| Торговля продовольственными товарами | 2 |
| Нарушение градостроительного законодательства Российской Федерации | 2 |
| Экологическая безопасность | 2 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 2 |
| Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях | 2 |
| Иные подвопросы (Общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности) | 2 |
| Защита прав участников долевого строительства в судебном порядке (в связи с нарушением сроков передачи имущества, по строительным недоделкам, о признании права собственности на долю в объекте незавершенного строительства) | 2 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 2 |
| Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир | 2 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 2 |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 2 |
| Перебои в газоснабжении. | 2 |