

Информация о работе с обращениями граждан
в администрации города Судака Республики Крым
за 2 квартал 2017 года.

За 2 квартал 2017 года в адрес администрации города Судака поступило 962 обращения, из них - 853 письменных, 65– устных, 44- направлены по электронной почте.

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличение составляет 228 единиц.

Количество обращений на 1 тыс. населения составляет 29 ед.

Увеличение связано с появлением возможности у граждан обращаться за решением своих вопросов не только в местные органы власти, но и в органы исполнительной власти всех уровней, используя при этом различные виды каналов связи: телефонные горячие линии, электронные приемные, официальные страницы в социальных сетях.

Анализируя тематику поступающих обращений, выявлено, что за отчетный период наибольшее количество обращений поступило по:

Государство, общество, политика-218

-конституционный строй-67

право на личные и коллективные обращения-60

право на отдых-3

право на творчество, преподавание, пользование учреждениями и достижениями культуры-2

право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических

правонарушений-2

-основы государственного управления-131

запросы архивных данных-73

арендные отношения – 54

личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации-2

работа органов исполнительной власти Российской Федерации-1

деятельность органов местного самоуправления и его руководителей-1

-гражданское право -20

оформление недвижимости в собственность-12

обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им-7

распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым

имуществом-1

Социальная сфера- 38

-семья-16

опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации-3

права и обязанности родителей и детей-8

регистрация актов гражданского состояния -1

выплата пособий на детей -1

многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья,

материнство, отцовство, детство-1

усыновление(удочерение) детей - 2

- труд и занятость населения – 1

-социальное обеспечение и социальное страхование -4

-образование, наука, культура – 15

труд и социальная защита работников системы образования -1

государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные

учреждения -1 получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях – 4

профессиональное искусство и народное творчество- 3

детские дошкольные воспитательные учреждения – 2

внешкольные учреждения-юных техников, лагеря отдыха и т.д.-1

творческие союзы-2

конфликтные ситуации в образовательных учреждениях-1
- здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм -2
Экономика – 477
-фининсы – 30
доходы местных бюджетов – 30
- хозяйственная деятельность – 440
приватизация земельных участков – 197
изменение статуса земельных участков – 6
выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и
огородничества-44
градостроительства. Архитектура и проектирование-21
нарушение законодательства, СНИПов строительства-17
благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий-107
торговля и органы местного самоуправления. Размещение торговых точек – 15
технологическое присоединение потребителей электрической энергии к электрическим
сетям -1
газификация поселений -5
транспортное обслуживание населения – 1
транспортная безопасность -2 земледелие и производство продукции растениеводства- 4
дорожное хозяйства -2
личные подсобные хозяйства –1
водоснабжение поселений -1
эксплуатация и сохранность автомобильных дорог -1 земельные споры (не судебные) - 9
-природные ресурсы и охрана окружающей среды -8
экологическая безопасность -1
загрязнения окружающей среды – 3
полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области
земельных отношений-3
земельные споры (судебные) -1
Жилищно-коммунальная сфера – 226
жилище -227
постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья-41
кредиты, компенсации, субсидии, льготы- 39
улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору
социального найма -39
выполнение работ по капитальному ремонту -1
нежилые помещения -1
перебои в водоснабжении -5
управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления
собственностью -5
перебои в работе канализации -7
муниципальный жилищный фонд-4
вопросы частного домовладения -9
переустройство и перепланировка жилого помещения -3
коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 8
тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии-4
муниципальный жилищный фонд -4
обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 1
содержание общего имущества -1
разрешение жилищных споров -2
предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества -2
переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий -2
перевод помещений из нежилые в жилые - 1
перебои в электроснабжении – 1

эксплуатация и ремонт приватизированных квартир -1
борьба с антисанитарией и уборка мусора -1
права дольщиков и соискателей жилищного строительства 4

Какие решения были приняты администрацией города Судак для решения наиболее актуальных вопросов, изложенных в обращениях граждан:

В администрации города Судак работает «Горячая телефонная линия», «Онлайн-приемная», разработан график выездных приемов руководством.

Вопросы коммунального хозяйства: отделом ЖКХ и благоустройства в мае 2017 проведены открытые конкурсы по отбору управляющих организаций для управления 39 многоквартирными домами городского округа Судак. По результатам проведенного конкурса победителями признан МУП ГОС «Управляющая компания Судак, ООО «Управляющая компания «Управдом»

Кроме того, рамках реализации проекта «Формирование комфортной городской среды» на территории городского округа Судак прошли общественные обсуждения и согласование 3 дворовых территории и 2 территории общего пользования, которые планируется благоустроить до конца 2017 года.

Для подготовки служб жизнеобеспечения к работе в осенне–зимний период 2017-2018 годов и проведению отопительного сезона Распоряжением администрации города Судак от 13.06.2017 № 360-р «О мерах по обеспечению стабильного функционирования объектов и служб жизнеобеспечения в осенне-зимний период 2017-2018 годов на территории муниципального образования городской округ Судак» утвержден план мероприятий по подготовке объектов и служб жизнеобеспечения муниципального образования городской округ Судак к работе в осенне-зимний период 2017-2018 годов, в который включены все необходимые мероприятия для подготовки к осенне-зимнему периоду 2017-2018 годов. Так, службами жизнеобеспечения, управляющими компаниями, обслуживающими жилищный фонд, объектами социальной сферы ведутся постоянные подготовительные работы в соответствии с указанным планом мероприятий. Таким образом, учреждениями социальной сферы проводятся работы по закупкам необходимого количества топлива, предприятиями, обслуживающими жилищный фонд (Управляющие компании, ТСЖ, ТСН, МБУ ГОС «Коммунхоз») формируется запас песчано-солевой смеси для содержания в безопасном состоянии улично-дорожной сети. Теплоснабжающей организацией проводятся работы по подготовке источников тепловой энергии и тепловых сетей к работе в отопительный период 2017-2018 гг. Таким образом, по состоянию на 05.07.2017 г. подготовительные работы на объектах жизнеобеспечения выполнены на 41%.

Также в соответствии с «Правилами оценки готовности к отопительному периоду», утвержденных Приказом Министерства энергетики Российской Федерации от 12 марта 2013 г. N 103 в настоящее время формируется комиссия по проверке готовности муниципальных учреждений, служб жизнеобеспечения, объектов здравоохранения и многоквартирных домов к работе в отопительный период 2017-2018 гг.

Квартирный учет: ведется работа по перерегистрации граждан, состоящих на учете граждан нуждающихся в улучшении жилищных условий (обновление документов в учетных данных); заключено 4 договора о передачи в собственность граждан жилых помещений; заключено 6 договоров социального найма на занимаемые жилые помещения; признано малоимущими в целях постановки на учет в качестве нуждающихся в жилом помещении, предоставляемом по договору социального найма -2; принято граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма -2; гражданам даются разъяснения по вопросу постановки на учет граждан в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий предоставляемых по договорам социального найма на территории городского округа судак Республики Крым; гражданам даются разъяснения о действующих жилищных программах на территории Республики Крым (в устной и письменной форме, а также посредством информирования в СМИ); при обращении граждан, направляются запросы в различные организации (если есть такая необходимость).

Отдел образования: о работе с обращениями граждан во 2 квартале 2017 года отделом образования администрации города Судак проводится работа по обеспечению

реализации и гарантированию конституционного права граждан на обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления, укреплению исполнительской дисциплины, повышению ответственности руководителей образовательных учреждений за выполнением установленных требований законодательства по работе с обращениями граждан.

Еженедельно на аппаратных совещаниях осуществляется контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан. Ежеквартально анализируются и обобщаются обращения граждан, ежегодно эти вопросы рассматриваются на заседаниях коллегии с приглашением представителей общественных организаций, средств массовой информации, руководителей органов управления образованием.

Во 2 квартале 2017 года отделом образования рассмотрено 22 обращения, из них – 4 письменных, 18 – на личном приеме.

Основные причины обращений:

дефицит мест в дошкольных образовательных организациях,
функционирование дошкольных образовательных организаций, их ремонт,
участие в государственной итоговой аттестации, выплата заработной платы
За данный период коллективных обращений не поступало.

По основным поступившим обращениям приняты следующие меры:

Дефицит мест в дошкольных образовательных организациях

В соответствии с распоряжением Совета Министров Республики Крым проведена работа по учету и зачислению детей в дошкольные образовательные учреждения с использованием электронной очереди.

По программе ФЦП на 2016-2020г. начато строительство детского сада в с. Дачное на 110 мест, в г. Судак на 260 мест, кв. Янъы-Маале на 140 мест. За счет средств республиканского бюджета приобретен модульный детский сад на 80 мест в с. Дачное на территории школы.

В настоящий момент на территории города Судака реализуется инвестиционный проект по строительству частного детского сада на 315 мест, который одобрен Советом по инвестициям в Совете министров Республики Крым, подписано соглашение с инвестором.

-функционирование дошкольных образовательных организаций, их ремонт,
-вопросы рассматриваются на заседаниях коллегии с приглашением представителей общественных организаций, руководителей органов управления образованием. Финансирование учреждений в части проведения текущих ремонтов организовано за счет средств муниципального бюджета.

Участие в государственной итоговой аттестации.

Сотрудниками отдела образования оказана консультационная помощь по вопросам регистрации, участия, подачи апелляции при проведении государственной итоговой аттестации в 9, 11 классах . Отделом образования организовано проведение ГИА на двух пунктах проведения экзаменов(МБОУ №1, МБОУ №2) . Государственная итоговая аттестация проведена в соответствии с требованиями Рособнадзора.

В отдел курортов и туризма администрации города Судака за отчетный период поступали обращения граждан о закрытии прохода к морю через ФГКУ «СКК «Крымский», «Санаторий Судак»- в соответствии со ст. 5 ФЗ «О противодействии терроризму» Постановлением Правительства РФ от 09.08.2014 № 789, утверждены требования к антитеррористической защищенности военных объектов ВС РФ, согласно ФГКУ вышеуказанные санатории относятся к военным объектам, свободный вход на территорию которых запрещен. Второе направление обращений это, об оказании платных услуг пляжного сервиса (прокат зонтов, шезлонгов) что не запрещено действующим законодательством и осуществляется за плату так как является предоставлением услуг пляжного сервиса.

Отделом территориального планирования и градостроительного развития администрации города Судака за отчетный период в основном проводилась работа по предоставлению следующих муниципальных услуг «Присвоение, изменение и аннулирование адресов и наименований элементам планировочной структуры и улично-дорожной сети на территории муниципального образования»-поддержано 29 заявлений из 39 поданных; «Выдача градостроительного плана земельного участка»-поддержано 11 заявлений из 11; «Выдача разрешений (ордеров) на производство земляных и аварийно-восстановительных работ» 22

поддержано из 12;»Изменение вида разрешенного использования земельного участка (или объекта капитального строительства» поддержано 18 из 18 обращений; «Согласование проведения переустройства и или перепланировки жилого помещения» поддержано 3 из 5 поданных обращений.

Отделом по вопросам торговли, потребительского рынка и услуг администрации города Судак поступили обращения следующего характера: о нарушении режима тишины, участии в ярмарках и аукционе на право заключения договора на размещение НТО, о несанкционированной торговле, работе стихийного рынка и т.д. все обращения рассмотрены в соответствии с законодательством, заявителям направлены ответы, жалобы удовлетворены.

Управлением имущественных и земельных отношений администрации города Судак за 2 квартал проводилась работа с обращениями граждан по вопросам выполнения земельного законодательства. Проблемными вопросами остаются самовольно занятые земельные участки и незаконное строительство; обращения о предоставлении разъяснений земельного законодательства; проведение мероприятий по муниципальному земельному контролю; о возможных нарушениях имущественных прав; предоставления в собственность и аренду земельные участки; утверждение схемы расположения земельных участков; определение категории и вида земельного участка.

Увеличение активности населения зафиксировано по следующим населенным пунктам городского округа Судак:

с. Морское- 60 обращений, с. Грушевка -34 обращения, с. Солнечная Долина -27 обращений, с. Веселое – 26 обращений, пгт Новый Свет- 20 обращений, с. Междуречье – 7 обращений.

В с. Морское тематика обращений по коммунальной сфере деятельности, а именно: водоснабжение поселка, некачественный ремонт улиц, обозначены вопросы жилищные вопросы, по постановке на квартирный учет, улучшение жилищных условий.

За отчетный период зарегистрировано 10 повторных обращений граждан (уменьшение на 35 ед.). Повторные обращения поступали по вопросам отсутствия водоснабжения, о количестве выделенных и затраченных средств на установление детской площадки, О продлении договора с муниципальным предприятием "Управляющая компания "Судак", по земельным вопросам.

За отчетный период зарегистрировано 76 коллективных обращений. Обращения данной категории касаются вопросов ЖКХ (ремонт кровель, водоснабжение, газификация, ремонт дорог, благоустройство придомовых территорий и др.), вопросов по оформлению документации на земельные участки, в соответствии с Российским законодательством. Коллективным обращениям уделяется особое внимание, принимаются соответствующие меры для решения проблем граждан.

В администрации города Судак состояние работы с обращениями граждан находится на постоянном контроле, проводится работа, направленная на повышение исполнительской дисциплины. Еженедельно готовится аналитическая информация о состоянии исполнительской дисциплины. Информация по работе с обращениями граждан регулярно рассматривается на аппаратных совещаниях. Ответственным исполнителям еженедельно выдаются напоминания о наступлении срока исполнения обращения. Структурные подразделения администрации города Судак ознакомлены с Постановлением Совет министров Республики Крым от 24.01.2017 года № «5 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан». Все обращения граждан, поступившие в администрацию города Судак рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ.

За отчетный период по результатам рассмотрения обращений граждан:

«Поддержано»- 181 обращение;

«Разъяснено» - 517 обращений;

«Не поддержано» - 0 обращений.

Личный прием проводится в соответствии с утвержденным графиком. График приема граждан опубликован в газете «Судакские вести», размещен на информационном стенде в администрации города Судак, на официальном сайте. Утвержден график выездных приемов руководства администрации города Судак. Также администрация города Судак принимает участие в пилотном проекте «Отложенный прием» на портале ССТУ.РФ.

На личный прием в администрацию города Судак за отчетный период обратилось 67

человек. Из них 47 принято главой администрации, 20 - заместителями главы администрации. Необходимо отметить, что заместители главы администрации принимают активное участие в проведении приемов главы администрации, также в рабочем порядке принимают меры для решения вопросов обратившихся к ним граждан.

Анализ обращений, заявлений и ходатайств, поданных на личном приеме, показывает, что основные вопросы, с которыми обращаются к руководству администрации граждане это – земельные вопросы – 13, улучшение жилищных условий-6, вопросы коммунального хозяйства– 7, безопасность дорожного движения -2, снос самовольной постройки-4. В основном гражданам на личном приеме даются разъяснения и рекомендации по решению тех или иных проблем, чем уменьшается поток письменных обращений. Вопросы, которые не удалось решить во время проведения личного приема, ставятся на контроль и рассматриваются в том же порядке, что и письменные обращения. Рассмотрение всех обращений находится под личным контролем руководства города, принимаются исчерпывающие меры для их решения.