**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших в структурные подразделения**

 **Администрации города Когалыма**

**за I квартал 2017 года**

Работа с обращениями граждан в Администрации города Когалыма проводится в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом города Когалыма, инструкцией по делопроизводству Администрации города Когалыма.

За период с 01.03.2017 по 03.03.2017 было зарегистрировано 692 письменных обращений.

Также прием обращений граждан осуществляется через виртуальную приемную главы города на сайте Администрации города Когалыма ([www.admhmao.ru](http://www.admhmao.ru)).

В виртуальную приёмную за первый квартал 2017 года поступило 78 обращение.

 Каждое из обращений в обязательном порядке рассмотрено должностными лицами Администрации города Когалыма и в зависимости от тематики вопроса направлено на исполнение ответственным лицам.

Бессмысленных по содержанию письменных обращений граждан за отчетный период в Администрацию города Когалыма не поступало.

Анализ поступивших обращений показывает, что большую часть граждан волнуют вопросы, касающиеся жилищно-коммунального хозяйства, вопросы земельных отношений, так же вопросы, касающиеся жилищной сферы города Когалыма.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации города Когалыма** | Количество вопросов | Положительно  | Даны разъяснения  | отказ |
| Перевод жилого помещения в нежилое | 2 |  |  | 2 |
| Предоставление земельного участка в аренду | 41 | 33 |  | 8 |
| Утверждение схемы расположения земельных участков | 14 | 12 |  | 2 |
| Предоставление земельных участков в собственность | 69 | 52 |  | 17 |
| По вопросу сноса зеленых насаждений  | 5 | 5 |  |  |
| **Управление Архитектуры и градостроительства Администрации города Когалыма**  | количество | Положительно  | Даны разъяснения | отказ |
| О переводе жилого помещения в нежилое | 3 | 3  |  | 2 |
| По вопросу предоставления земельного участка о размещение на нем объекта  | 4 | 3 |  | 1 |
| Выдача копий документов | 3 | 2 | 1-в работе |  |
| Выдача разрешений на строительство | 2 | 1 | 1-направленно разъяснение  |  |
| Выдача разрешений на строительство входной группы | 2 | 1 | 1-направленно разъяснение |  |
| Внесении изменений в разрешение на строительство | 2 | 1 | 1-в работе |  |
| Согласование проекта | 4 | 2 |  | 2 отказ с разъяснением  |
| Присвоение адреса | 6 | 3- постановления на присвоение адреса | 3-в работе |  |
| Выдача градостроительного плана | 1 |  | 1-направленно разъяснение |  |
| Выдача разрешения на ввод в эксплуатацию объекта | 1 | 1 |  |  |
| Выдача размещения на перепланировку квартиры | 3 | 1 | 2-направленно разъяснение |  |
| О предоставлении акта приёмки законченного строительства входной группы | 1 | 1 |  |  |
| По вопросу отсутствия пандуса | 1 |  | 1-в работе |  |
| Всего  | 31 |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Когалыма** | Количество обращений  | Принятые меры |
| Ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг, по содержанию и ремонту МКД | 2 | Собственникам помещений многоквартирных домов предоставлена информация о надзорных органах, куда они могут обратится с жалобой на ненадлежащее исполнение управляющими организациями своих обязательств по управлению МКД.  |
| О необходимости включения работ в план текущего ремонта жилищного фонда управляющих организаций (межпанельные швы, течь кровли) | 3 | Гражданам предоставлены своевременные ответы, в управляющие организации города Когалыма, на обслуживании которых находится жилищный фонд города Когалыма, направлены письма для включения в план текущего ремонта работ по устранению выявленных нарушений. |
| О предоставлении копии документов | 9 | Гражданам своевременно предоставлены заверенные копии запрашиваемых документов. |
| По вопросу начисления квартплаты, бездействия управляющих компаний | 2 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| Уборка мусора (в т.ч. вывоз КГО, установка контейнеров) | 4 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| Обустройство парковочных мест для инвалидов | 2 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий |
| Пассажирские перевозки | 1 | Проведена выездная проверка. Направлено уведомление о недопущении нарушений работы транспортом. |
| Уборка снега | 26 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий. |
| Организация безопасного движения | 3 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий |
| Сбор и переработка пластиковых отходов | 2 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
|  Всего  | 54 |  |
| **Муниципальный жилищный инспектор Администрации города Когалыма** |  |  |
| Строительные дефекты | 1 | информация направлена организации осуществлявшей строительство для принятия мер по устранению строительных недоработок;  |
| Предоставление иного жилого помещения | 2 | даны разъяснения |
| Оказание жилищных услуг  | 3 | проведена проверка |
| Начисление платы за ЖКХ | 3 | даны разъяснения |
| Действие соседей | 1 | даны разъяснения |
| Всего  | 10 |  |
| **Управление опеки и попечительства Администрации города Когалыма**  | Количество  |  |
| Общее количество вопросов, заявления, консультации, беседы, индивидуальная профилактическая работа. | 986 |  |
| Характер обращений граждан - в рамках переданных органу местного самоуправления отдельных государственных полномочий в сфере опеки и попечительства:* установление опеки или попечительства;
* нарушения прав и законных интересов несовершеннолетних;

получение разрешений на совершение сделок с имуществомнесовершеннолетних и подопечных (отчуждение, передача в ипотеку, обмен, дарение);* получение заключений гражданами, выразившими желание стать;

усыновителями, опекунами или попечителями;* разрешение вопросов, связанных с изменением фамилии и имени несовершеннолетних;
* разрешение спорных вопросов между родителями ребенка (иными

законными представителями) и родственниками;получение согласий на заключение трудовых договоров снесовершеннолетними;* получение мер социальной поддержки для детей-сирот (обеспечение жилыми помещениями, получение ежемесячных и единовременных выплат, организация летнего отдыха).
 |  | На исполнении -11 обращений;Удовлетворенны-632 обращений;Даны разъяснения - на 343 обращения. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление экономики Администрации города Когалыма** |  Всего 6 |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Высокая стоимостьлекарственныхпрепаратов. | 1 | Подготовлен ответ. Даны разъяснения. |
| Жалоба на продажу товара с истекшим сроком в магазине «Русская поляна» | 1 | Жалоба направлена в Роспотребнадзор по ХМАО-Югре в г.Когалыме ; для рассмотрения и принятия мер. |
| Жалоба на магазин компьютерной техники «ЧИП» при ремонте товара. | 1 | Подготовлен и направлен письменный ответ с рекомендациями в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей»  |
| Обращение в адрес Губернатора ХМАО-Югры по вопросу нарушения трудового законодательства в части не оформление трудовых отношений. | 1 | Проведена встреча с гражданином, оказана консультация и даны разъяснения о возможности обратиться в суд, также направлено письмо о проведенной работе в адрес директора Департамента труда и занятости населения ХМАО-Югры А.П.Варлакова. |
| Возможность трудоустройства в государственные, муниципальные учреждения и предприятия города Когалыма | 1 | Подготовлен ответ совместно с управлением по жилищной политике Администрации города Когалыма и направлен . Якуповой З.Т. |
| Жалоба на цветочный салон «Аксинья» | 1 | Подготовлен и направлен письменный ответ. Предпринимателю Медведевой К.И. (салон «Аксинья») даны рекомендации по устранению нарушения  |
| **Управление образования Администрации города Когалыма** |  |  |
| Перевод ребенка в МАДОУ «Цветик-семецветик» | 2 | Не удалось осуществить перевод, так как мест нет. |
| Жалоба на плохое состояние жилого помещения (плесень на стенах в кухне) | 1 | Рекомендовано обратиться в управляющую компанию  |
| **Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Когалыма** |  |  |
| Предоставление справок подтверждающих стаж работы | 2 | Справки подготовлены и направленны в адрес заявителя |

 **В сфере полномочий управления по жилищной политике**

**Администрации города Когалыма (за I квартал 2017)**

В соответствии с п.6 ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об основных принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», основным полномочием управления по жилищной политике Администрации города Когалыма является обеспечение малоимущих граждан, проживающих в городском округе, нуждающихся в улучшении жилищных условий, жилыми помещениями в соответствии с жилищным законодательством.

По состоянию на 01.04.2017 в списке граждан, нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договору социального найма, по городу Когалыму значится 1609 семей.

Гражданам, проживающим в домах, признанных аварийными, непригодными для проживания, в соответствии со статьями 86, 89 Жилищного кодека Российской Федерации (далее - ЖК РФ) предоставлено 9 жилых помещений, построенных и приобретённых в рамках Муниципальной программы «Обеспечение доступным и комфортным жильём жителей города Когалыма», утверждённой постановлением Администрации города Когалыма от 15.10.2013 №2931, в соответствии с подпрограммой «Содействие развитию жилищного строительства» государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2016-2020 годах», утверждённой постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.10.2013 №408-п.

Согласно Федеральному закону от 25.10.2002 №125-ФЗ и постановлению Правительства Российской Федерации от 10.12.2002 №879 «Об утверждении положения о регистрации и учете граждан, имеющих право на получение социальных выплат для приобретения жилья, в связи с переселением из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей» управлением по жилищной политике Администрации города Когалыма проводятся мероприятия по реализации федеральной подпрограммы «О жилищных субсидиях гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей».

По состоянию на 30.03.2017, всего в списке на получение социальной выплаты для приобретения жилья, в связи с переселением из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей по городу Когалыму значится 212 семей.

1 гражданин поставлен на учет для получения социальной выплаты для приобретения жилья, в связи с переселением из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, по категории пенсионер.

 27.03.2017 был подготовлен пакет документов для отправки в Ханты-Мансийск по 1 гражданину для принятия решения Департаментом Строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры о предоставлении сертификата Департаментом строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

Гражданам, дополнительно включенным в Сводный список граждан-получателей государственных жилищных сертификатов по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре на 2017 год, утвержденный приказом Департамента строительства автономного округа от 20.01.2017 года №17-п, в рамках подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством» федеральной целевой программы «Жилище» на 2015-2020 годы (Сводный список граждан, выезжающих из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей), направлено 5 уведомлений о необходимости предоставления документов, для вынесения решения о предоставлении сертификата Департаментом строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

В настоящий момент формируется пакет документов по 1 гражданину, второй гражданин документов не представил.

1 гражданин был снят со список очередности для получения социальной выплаты для приобретения жилья, в связи с переселением из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей, по категории пенсионер.

В рамках подпрограммы V «Обеспечение мерами государственной поддержки по улучшению жилищных условий отдельных категорий граждан» государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2016-2020 годах», утвержденной постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09 октября 2013 №408-п, в списке получателей по городу Когалыму состоит 68 семей.

В целях разрешения жилищного вопроса отдельных категорий граждан, на территории города Когалыма реализуются федеральные и окружные программы, предусмотренные Федеральным законом от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах», Федеральным законом от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

По состоянию на 30.03.2017 в списке отдельных категорий граждан по городу Когалыму значится 23 гражданина относящихся к данной категории.

Шесть граждан (4 по категории инвалиды, 2 ветерана боевых действий) были включены в Сводный список граждан, изъявивших желание получить субсидию в 2017 году. До настоящего момента Список получателей субсидии на 2017 год Департаментом строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры не утвержден, средства на реализацию Положения о порядке и условиях предоставления субсидий за счет субвенций из федерального бюджета отдельным категориям на территории Ханты-Мансийского автономного округа – Югры для приобретения жилых помещений в собственность, утвержденным постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10.10.2006 №23-п не выделены.

 Мероприятие «Улучшение жилищных условий ветеранам Великой Отечественной войны» предусматривает предоставление жилых помещений ветеранам Великой Отечественной войны по договорам социального найма либо единовременной денежной выплаты на приобретение жилых помещений ветеранам Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов за счет средств федерального бюджета и бюджета автономного округа в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 07.05.2008 №714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941 - 1945 годов».

С 03.12.2015 в управлении по жилищной политике Администрации города Когалыма состоит на учете нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, одна гражданка, относящаяся к категории «Супруга (супруг) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак».

 Управлением по жилищной политике Администрации города Когалыма в адрес Департамента строительства ХМАО – Югры были направлены сведения о постановке, на учет нуждающейся в жилье гражданки относящейся к категории «Супруга (супруг) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак» по городу Когалыму для выделения денежных средств, с целью ее обеспечения жилым помещением в соответствии с Федеральным законом от 12.01.1995 №5-ФЗ «О ветеранах» и согласно Указу Президента Российской Федерации от 07.05.2008 №714 «Об обеспечении жильем ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 годов».

На сегодняшний день в бюджет города Когалыма для реализации указанных полномочий денежные средства не поступали.

В соответствии с целевой программой ХМАО – Югры «Содействие развитию жилищного строительства» государственной программы Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа – Югры в 2016-2020 годах», утверждённой постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 09.10.2013 №408-п, муниципальной программой «Обеспечение доступным и комфортным жильём жителей города Когалыма», утверждённой постановлением Администрации города Когалыма от 15.10.2013 №2931, служебными жилыми помещениями в I квартале обеспечены 3 семьи работников бюджетной сферы.

В списке очерёдности участников мероприятия «Улучшение жилищных условий молодых семей в соответствии с федеральной целевой программой «Жилище» государственной программы «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в 2016-2020 годах» по состоянию на 30.03.2017 состоит 32 семьи.

На данный момент «Соглашение о предоставлении в 2017 году средств федерального бюджета, бюджета Ханты-Мансийского автономного округа – Югры бюджету муниципального образования город Когалым на финансирование подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» в соответствии с федеральной целевой программой «Жилище» на 2015-2020 годы на предоставление социальных выплат молодым семьям для приобретения (строительства) жилья» подписано со стороны Муниципального образования и направлено в Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры для подписания.

Также утвержден список молодых семей – претендентов на получение социальных выплат 2017 год в соответствии с федеральной целевой программой «Жилище» на 2015-2020 годы на предоставление социальных выплат молодым семьям для приобретения (строительства) жилья в рамках подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2015-2020 годы. В данный список включены четыре семьи.

 Также управление по жилищной политике Администрации города Когалыма, осуществляет предоставление следующих муниципальных услуг (за I квартал 2017):

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (муниципальной услугой воспользовались 5 семей);

- предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования (муниципальной услугой воспользовалась 24 семьи);

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (муниципальной услугой воспользовались 112 граждан);

- предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договорам найма (муниципальной услугой воспользовались 4 семьи);

- выдача разрешения (согласия) нанимателю жилого помещения муниципального жилищного фонда на вселение других граждан в качестве членов семьи, проживающих совместно с нанимателем (муниципальной услугой воспользовались 13 граждан).

Так же в Администрацию города Когалыма поступали обращения по вопросам:

- Безопасности и охране порядка;

- Обращения, касающиеся предпринимательской деятельности.

На все поступившие обращения, заявители получили квалифицированные, своевременные и исчерпывающие ответы. Все отказы обоснованы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

 В 2017 году осуществлялся ряд мер, направленных на повышение результативности работы с обращениями граждан. Активно применялась автоматическая обработка писем в программе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело 12.0», в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_