

Российская Федерация
Иркутская область
Муниципальное образование «Тайшетский район»
Тайшетское муниципальное образование
АДМИНИСТРАЦИЯ ТАЙШЕТСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

ПО С Т А Н О В Л Е Н И Е

От 14.02.2020г.

г. Тайшет

№ 93

О результатах работы администрации Тайшетского городского поселения с обращениями граждан за 2019 год

Работа с письменными и устными обращениями граждан является одной из важнейших в деятельности администрации, особое внимание уделяется вопросу объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений.

Работа с обращениями граждан, личный прием граждан и методическое руководство этой работой в администрации Тайшетского городского поселения (далее - администрация) проводятся в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Положением о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления Тайшетского городского поселения, утвержденным решением Думы Тайшетского городского поселения от 30.06.2006г. № 136.

Рассмотрение обращений, поступающих в администрацию в письменной и устной формах, осуществляется главой, первым заместителем главы, руководителем аппарата администрации, руководителями и специалистами структурных органов администрации Тайшетского городского поселения.

За 2019 год в администрацию поступило 3526 обращений, в том числе: письменных – 3493, устных (на личном приеме) – 33. В данной статистике не учтены обращения граждан непосредственно в отделы администрации по вопросам получения консультаций, разъяснений, копий документов, материалов справочного и информационного характера.

Из общего количества 3493 зарегистрированных письменных обращения рассмотрено структурными органами администрации:

- отделом жилищно-коммунального хозяйства – 548;
- отделом по архитектурно-строительным вопросам и благоустройству – 638;
- отделом по управлению муниципальным имуществом – 1377;
- управлением экономики – 643;
- отделом по правовой работе – 44;
- отделом по организационной работе, контролю и делопроизводству – 243.

Из общего числа (3493) поступивших письменных обращений зарегистрировано:

- 3408 заявлений граждан по вопросам предоставления муниципальных услуг;
- 85 обращений по вопросам личного характера (жалобы, просьбы, предложения).

В отчетном году **отделом по архитектурно-строительным вопросам и благоустройству рассмотрено 638 обращений**, что на 16,3% меньше, чем в 2018 году (762). По письменным заявлениям граждан было организовано проведение 11 публичных слушаний (2018г. – 10), подготовлен и выдан - 521 нормативно правовой акт (в 2018г. – 69), что на 8,4% меньше, в связи с уменьшением количества обращений по вопросу выдачи и утверждения градостроительных планов земельных участков 2019г. – 36 (в 2018г. – 150), в связи с изменением в Градостроительном кодексе РФ (ФЗ от 03.08.2018 г. №340).

По заявлениям жителей проведено обследование 13 домовладений (2018г. – 60) на предмет выделения делового леса в связи с требующимся проведением капитального ремонта

индивидуальных жилых домов и надворных построек в деревянном исполнении, что в 4,5 раза меньше чем за 2018 году.

Комиссией по земельным вопросам проведено 12 (2018г.-13) заседаний, на которых было рассмотрено 93 (2018г.-123) вопроса, касающихся предварительного согласования предоставления земельных участков по заявлениям физических лиц, что в 1,3 раза меньше чем в 2018 году.

Показатели рассмотрения обращений граждан представлены в таблице

№ п/п	Тематика обращений	2018г.	2019г.
1	Организовано публичных слушаний всего	10	11
	- по вопросам : предоставления разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства объекта капитального строительства	4	5
	- по вопросам изменения вида разрешенного использования земельных участков на условно разрешенный вид использования.	6	6
2	Подготовлено и выдано всего документов:	569	521
	- градостроительных планов земельных участков	75	18
	- разрешений на строительство	42	16
	- разрешений на ввод в эксплуатацию объектов капитального строительства	11	13
	- разрешений на перепланировку или переустройство жилых помещений	10	13
	- постановлений об утверждении схем расположения земельных участков на кадастровом плане территории	246	326
	- постановлений об упорядочивании адресного хозяйства	93	97
	- постановлений об утверждении градостроительных планов застройки земельных участков	75	18
	- постановлений о переводе помещений из жилых в нежилые и из нежилых в жилые	4	7
	- постановлений об изменении вида разрешенного использования земельных участков	13	13
3	Проведено обследование домовладений для выделения делового леса	60	13
4	Рассмотрено заявлений, касающихся вопросов предварительного согласования предоставления земельных участков	123	93
Рассмотрено обращений всего		762	638

В 2019 году за защитой своих прав в отдел потребительского рынка и услуг Управления экономики обратился 643 потребителя. В сравнении с 2018 годом (682) количество обращений уменьшилось на 35,7%.

№ п/п/	Сфера обращений	2018г.	2019г
1	Торговля	395	357
2	ЖКХ	62	56
3	Бытовое обслуживание	102	97
4	Предоставление услуг общественного питания	19	26
5	Связь	2	4
6	Туристические услуги	4	2
7	Медицинские услуги	5	8

8	Работа транспорта	30	30
9	Прочие услуги	63	63
Рассмотрено обращений всего		682	643

Ведётся профилактическая работа по предупреждению нарушений прав потребителей. В адрес руководителей предприятий, индивидуальных предпринимателей направлено 296 претензий (2018г. – 291), что на 1,7% больше, чем в 2018 году.

Возвращено, либо заменено товаров ненадлежащего качества на сумму 589 тыс. руб. (2018г. 548,0 тыс. руб.), что на 41 тыс. руб. больше, чем в году предыдущем. Оказана помощь в составлении 75 (2018г.-62) исковых заявлений по нарушению потребительского законодательства в суды различных инстанций, что на 21% больше, чем в 2018 г.

Отделом по управлению муниципальным имуществом рассмотрено 1377 обращений, что на 11,8% больше, чем в 2018 году (1232). Увеличение произошло за счет обратившихся за услугой предоставления выписки из реестра муниципального имущества с 368 в 2018 году до 506 в 2019 г.; заключения договоров аренды и договоров купли-продажи земельных участков с 276 в 2018 г. до 422 в 2019 г.

№ п/п	Тематика обращений	2018г.	2019г.
1	По вопросам земельных отношений		
	По вопросам предоставления земельных участков (человек), в том числе:	660	673
	- заключено договоров аренды;	109	178
	- дополнительных соглашений к договорам аренды;	5	4
	- заключено договоров купли-продажи;	167	244
	- заключено соглашений о расторжении договоров аренды;	12	6
	- заключено соглашений о перераспределении земельных участков;	3	6
	- подготовлено выписок из похозяйственных книг;	87	86
	- внесено изменений в программу по заявлениям о перенайме;	16	37
	- поставлено на земельный учет многодетных семей;	64	38
	- подготовлено постановлений о предоставлении земельных участков;	50	31
	- подготовлено договоров на размещение нестационарных торговых объектов;	19	7
	- подготовлено постановлений о прекращении и предоставлении постоянного бессрочного пользования земельным участком;	3	10
- иным вопросам использования земельного участка	125	26	
2	По вопросам муниципального имущества	572	704
	Принято заявлений	112	120
	- по движению (прием, исключение) муниципального имущества;	19	41
	- по предоставлению в аренду муниципального имущества;	32	21
	- по приватизации жилья;	48	37
	- по приватизации недвижимого имущества;	1	0
	- по вопросам мены квартир	12	17
	- по вопросам соглашения по выкупной цене квартир	0	4
	Заключено договоров:	44	38
	- аренды муниципального имущества;	32	21
- купли-продажи недвижимого имущества	1	0	

- мены квартир	12	17
Заключено соглашений по выкупной цене квартир	0	4
Сдано дел на приватизацию жилья	48	36
За предоставлением выписки из реестра муниципального имущества обратилось (заявителей) в том числе выдано:	368	506
- выписок;	72	110
- справок	296	396
Рассмотрено обращений всего	1232	1377

Отделом по правовой работе рассмотрено 44 обращения, что в 1,7 раз меньше, чем в 2018 году (78). Это 26 представлений прокуратуры, в т.ч в сферах: ЖКХ-10, градостроительства-7, собственности-5, муниципальных услуг-1, обращений граждан-1, административных правонарушений-2, один протест в сфере градостроительства; обращений граждан, обратившихся в администрацию Тайшетского городского поселения – 18.

Отделом жилищно-коммунального хозяйства рассмотрено 548 обращений, что в 2 раза больше, чем в 2018 году (278). Увеличение количество обращений связано с переселением граждан из ветхого и аварийного жилья - более 200 человек, что в 2,5 раза больше, чем в 2018г. (85 чел.), и запросами УПФР И УСЗН о нахождении жилых помещений в реестрах ветхого и аварийного жилищного фонда, расположенного на территории Тайшетского городского поселения -122.

№ п/п	Тематика обращений	2018г	2019г.
1	Переселение из ветхого и аварийного жилья	85	200
2	Выдача справок из реестров ветхого и аварийного жилищного фонда по запросам УПФР и УСЗН	0	122
3	Передача жилых помещений в собственность граждан	32	26
4	Выдача дубликатов договоров передачи жилых помещений в собственность граждан	2	5
5	Заключение договора социального найма на занимаемые гражданами жилые помещения	21	22
6.	Регистрация граждан по месту их жительства	2	0
7.	Постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, в том числе молодых семей	34	33
	Отказ в постановке на учет молодых семей в качестве нуждающихся в жилых помещениях	3	24
8.	Признание помещений жилыми помещениями, жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания, многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции	29	19
	Рассмотрено административной комиссией	30	52
	Организация пассажирских перевозок	40	45
	Рассмотрено заявлений всего:	278	548

В рамках реализации подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» по 50 (2018г.-32) обращениям молодых семей признаны нуждающимися в улучшении жилищных условий 26 (2018г. -29).

Межведомственной комиссией по признанию помещений жилыми помещениями, жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания, многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, садового дома жилым

домом и жилого дома садовым домом рассмотрено 19 (2018г.-29) письменных обращений граждан, что в 1,5 раза меньше чем за аналогичный период прошлого года. По результатам рассмотрения обращений комиссией выдано 13 (2018г.-2) заключений о признании жилых помещений аварийными и подлежащими сносу и 2 (2018г.-2) акта о признании жилого помещения пригодным (непригодным) для постоянного проживания.

За 2019 год в административную комиссию поступило 52 (2018г.-30) заявления от граждан. По каждому заявлению проведены административные расследования, в ходе которых проверены факты, указанные в заявлениях. В отчетном периоде поступило в 1,7 раз больше обращений граждан о захламленности прилегающих территорий к домовладениям мусором, горбылем, металлоломом и др.

№ п/п	Заявления граждан	2018г.	2019г.
1	О нарушении покоя и тишины	10	8
2	О нарушении правил благоустройства территории Тайшетского городского поселения	13	33
3	О нарушении правил содержания домашних животных.	7	11
	Рассмотрено заявлений граждан	30	52

По 4 заявлениям принято решение об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении в виду отсутствия состава правонарушения, так как при административном расследовании факты, указанные в заявлениях, не подтвердились. По 48 заявлениям виновные лица привлечены к ответственности.

В отчетном году по вопросам пассажирских перевозок поступило 45 жалоб от населения, из них 42 (4-письменных, 38-устных) - на услуги общественного транспорта (низкое качество обслуживания пассажиров, некорректное поведение водителей, нарушение графиков движения, недостаточное количество автобусов на маршрутах и т.д.) и 3 устных жалобы - на предоставление услуг легкового такси (некорректное поведение водителей и диспетчеров, несвоевременное исполнение заказа и т.д.).

Отделом по организационной работе, контролю и делопроизводству в отчетный период рассмотрено 243 обращения.

Для участия в программе «Молодым семьям - доступное жилье» рассмотрено 50 заявлений претендентов (на очередь поставлено 23 молодых семьи в администрации города (2018г.-14) и 3 (2018г.-15) семьи в администрации Тайшетского района).

В отчетном году рассмотрено 10 (2018г.-9) заявлений ветеранов Великой Отечественной войны и вдов о проведении ремонта жилых помещений, принято положительное решение. Проведен ремонт в 8 (2018г.-6) жилых помещениях. Не исполнено -2, в т.ч. по смерти -1, отказа собственника -1.

При перерегистрации ветеранов Великой Отечественной войны проведено обследование жилищно-бытовых условий у 77 человек.

Оказано содействие в проведении приемов граждан и отправления обращений через терминал «Приемная Президента Российской Федерации» - 7 человек.

Поступило 14 уведомлений о проведении 15 публичных мероприятий, по результатам рассмотрения которых согласовано 11, отказано - 4.

В администрации отдельно ведется делопроизводство по работе с обращениями граждан по вопросам, не связанным с получением услуги. Это жалобы, просьбы и предложения, которые ставятся на особый контроль. В отчетном году, их зарегистрировано 118, из них 85 – письменных, 33 - устных. Показатель уменьшился по сравнению с прошлым годом на 28 обращений. (2018г. 144, в том числе письменных 85, устных 59). Зарегистрировано 19 коллективных жалоб, что почти в два раза больше, чем в 2018 году (10). Имело место поступление повторных жалоб, зарегистрировано 3 (2018г. - 2).

Администрацией рассмотрено 85 письменных обращений-жалоб, направленных гражданами:

- Президенту и в Правительство РФ – 13;
- Губернатору Иркутской области и в Правительство Иркутской области – 10;
- в Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области – 2;
- в Министерство спорта Иркутской области – 1;
- на имя главы Тайшетского городского поселения - 24 (индивидуальных – 15, коллективных – 9).

Рассмотрено обращений по запросам:

- прокуратуры -16;
- Управления Роспотребнадзора по Иркутской области в Тайшетском и Чунском районах – 5;
- общественной приемной депутата Государственной Думы РФ – 1;
- общественной приемной депутата Законодательного Собрания Иркутской области – 2;
- депутатов Думы Тайшетского городского поселения – 2;
- от других источников - 9.

Сроки рассмотрения переадресованных обращений с резолюцией «дать ответ заявителю» устанавливались минимально короткими.

Анализ поступивших обращений показал, что характер обращений принципиально не изменился. По-прежнему, основная часть обращений содержит вопросы коммунально-бытового хозяйства и предоставления коммунальных услуг; перебоев в водоснабжении, электроснабжении, водоотведении, канализации; вопросы содержания общего имущества; жилищные вопросы (улучшение жилищных условий граждан, постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий). Вопросы, касающиеся работы служб жилищно-коммунальной сферы, носят в основном сезонный и коллективный характер.

Тематика письменных обращений граждан

№ п/п	Тематика вопросов	2018	2019	2018% (2019%)
1	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в т.ч. тротуаров	22	16	25,9; (22,4)
	Благоустройство придомовой территории		3	
2	Улучшение жилищных условий	18	10	21,2; (28,2)
	Переселение		5	
	Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов		9	
3	Содержание и ремонт жилищного фонда:	11	6	12,9; (7)
4	Водоснабжение, водоотведение, канализация	-	6	- ; (7)
5	Освещение, обслуживание линий электросети	-	3	- ; (3,5)
6	Качество предоставления и оплата коммунальных услуг	17	2	20; (2,4)
7	ТБО, несанкционированные свалки	-	8	- ; (9,4)
8	Другие вопросы	17	17	20; (20)
	Итого	85	85	

Большинство из общего количества поступивших жалоб решено положительно, в остальных случаях даны разъяснительные ответы. Проверено с выездом на место 58 обращений.

Поступило 4 обращения, не относящиеся к компетенции органов местного самоуправления. Все они перенаправлены организациям, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов.

В течение года главой осуществлялся личный прием граждан. График приема граждан размещен на информационном стенде и на сайте администрации. Главой принято 33 человека (2018г.-59 человек) на 17 приемах (2018г-14), на которых рассматривались устные обращения по тематике, аналогичной тематике письменных обращений. По сравнению с 2018 годом число заявителей на личном приеме уменьшилось на 26 человек.

По результатам рассмотрения устных обращений заявителям в ходе приема были даны соответствующие разъяснения о порядке реализации их конституционных прав в зависимости от характера и тематики поступающего вопроса.

В отчетном периоде все обращения рассмотрены в установленный срок, ответы направлены обратившимся лицам с разъяснениями по всем затронутым в обращениях вопросам. Особое внимание уделяется обращениям, по которым даны промежуточные ответы, осуществляется контроль за своевременным уведомлением заявителя о перенаправлении обращения или об обоснованном продлении срока его рассмотрения.

В 2019 году в ходе проведения ежегодного Общероссийского дня приема граждан жители имели возможность задать вопрос представителям органов всех уровней власти. В этот день в адрес органов Тайшетского городского поселения обратилось трое граждан.

Специалистами администрации особое внимание было уделено важности соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, полноте ответов и решению всех поставленных в обращении вопросов, необходимости и правильности заполнения информации на закрытом информационном ресурсе ССТУ. РФ. Данный ресурс изначально создавался для проведения Общероссийского дня приема граждан, теперь он работает в постоянном режиме. Все обращения граждан заносятся на сайт ССТУ. РФ

В отчетном году на сайте администрации размещено программное обеспечение – счетчик обращений, организовано подключение к закрытой части портала ССТУ. РФ. Осуществлялась автоматическая выгрузка в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений и принятых по ним мерах, путем внедрения специальных архивов. Дополнены формы отчетов, введена систематизация исходящих документов путем формирования исходящего регистрационного номера документа, обеспечивающего уникальность в случае его направления нескольким адресатам, либо неоднократных направлений одному и тому же адресату.

Руководствуясь Федеральным законом № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», ст.6 Устава Тайшетского муниципального образования «Тайшетское городское поселение», Положением об администрации Тайшетского городского поселения», утвержденным решением Думы Тайшетского городского поселения от 30.08.2018г. № 63, Положением об Административном Совете при главе Тайшетского городского поселения, утвержденным постановлением главы Тайшетского городского поселения от 14.02.2008г. № 95, администрация Тайшетского городского поселения

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Принять к сведению информацию отдела по организационной работе, контролю и делопроизводству о результатах работы администрации Тайшетского городского поселения с обращениями граждан за 2019 год.

2. Начальнику отдела по организационной работе, контролю и делопроизводству администрации Тайшетского городского поселения Бычковой В.Д. обеспечить

опубликование настоящего постановления в официальных средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Тайшетского
городского поселения

А.М.Заика