**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

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

 **Администрации города Когалыма**

**за II 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 01.04.2017 по 03.06.2017 было зарегистрировано 577 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 второй квартал 2017 года поступило 88 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 | 4 | 1 |  | 3 |
| Предоставление земельного участка в аренду | 37 | 30 |  | 7 |
| Утверждение схемы расположения земельных участков | 9 | 7 |  | 2 |
| Предоставление земельных участков в собственность | 16 | 14 |  | 2 |
| По вопросу сноса зеленых насаждений  | 17 | 17 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление Архитектуры и градостроительства Администрации города Когалыма**  | количество | отказ |
| По вопросам о земле | 2 | 2 -ответ КУМИ |
| О создании комиссии для выявления нарушения (самовольной постройки) | 1 | 1 -направлен акт и уведомление |
| По вопросам переустройства помещений | 14 |  2 -предоставление информации |
|  | 1-ответ с заключением о проверке |
| 2 -уведомление об отказе с разъяснениями |
| 9 -выдано разрешение о переустройстве |
| О проведении проверки по факту самовольной перепланировки квартиры | 1 | 1 -в работе |
| О проведении освидетельствования по строительству жилого дома | 1 | 1 -выдача акта освидетельствования |
| О предоставлении градостроительного плана | 6 | 4 -выдано постановление об утверждении град. плана и градостроительный план;  |
|  |  | 2 - в работе |
| О выдаче разрешения на строительство | 4 | 3 -отказ с разъяснениями; |
|  |  | 1 – выдано разрешение |
| О выдаче разрешения на ввод в эксплуатацию объекта | 2 | 1-отказ с разъяснениями; |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление жилищно-коммунального хозяйства Администрации города Когалыма** | Количество обращений  | Принятые меры |
| Ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг, по содержанию и ремонту МКД | 1 | 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) | 1 | 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 | 6 | Гражданам своевременно предоставлены заверенные копии запрашиваемых документов. |
| Переселение из ветхого и аварийного жилищного фонда  | 1 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| Уборка мусора (в т.ч. вывоз КГО, установка контейнеров) | 7 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| Обустройство парковочных мест для инвалидов | 3 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий |
| Об устранении строительного брака во введенных в эксплуатацию многоквартирных домах в рамках гарантийных обязательств  | 1 | Собственникам жилых помещений, участвующих в долевом строительстве многоквартирных домов, даны письменные ответы об отсутствии у Администрации города Когалыма полномочий по данному вопросу, и о наличии у граждан возможности решения вопроса в судебном порядке  |
| Организация безопасного движения | 9 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий |
| Благоустройство и озеленение | 9 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| **Муниципальный жилищный инспектор Администрации города Когалыма** |  |  |
| Оказание жилищных услуг | 4 | Дано разъяснение |
| Начисление платы за ЖКУ | 1 | Дано разъяснение |
| Действия соседей | 1 | Дано разъяснение |
| **Управление опеки и попечительства Администрации города Когалыма**  | Количество  |  |
| Общее количество вопросов, заявления, консультации, беседы, индивидуальная профилактическая работа. | 581 |  |
| 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 -14 обращений;Удовлетворенны-21обращений; (за полугодие)Даны разъяснения - на 546 обращения. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Трудоустройство  | 1 | Подготовлен письменный ответ |
| О повышении заработной платы в МФЦ | 1 | Подготовлен письменный ответ |
| О выделении помещения для открытия ресторана | 1 | Подготовлен письменный ответ что у Администрации города отсутствуют помещения рекомендовано обратиться к застройщикам |
| О проблеме оплаты картой viza в аптеке | 1 | Направлен письменный ответ в соответствии с законодательством |
| **Управление образования Администрации города Когалыма** |  |  |
| Консультация по поводу обучения ребенка | 1 | Рекомендовано обратиться к директору СОШ № 6 о возможности перевода на обучение по индивидуальному учебному плану. |
| Вопросы обучения Баранова Дмитрия, учащегося 5 В класса, МАОУ "Средняя школа № 3" | 1 | Администрации школы рекомендовано усилить индивидуальную профилактическую работу с учащимися.  |
| Вопросы по поводу поведения воспитанницы гр. Бескоровайной Дарьи и требование о выводе ребенка и запрете на посещение ДОУ | 1 | Даны разъяснения о неправомерности данных требовании, о равенстве прав на образование всех граждан. Доведены до сведения родителей принятые меры и результаты обследования ТПМПК. Администрации ДОУ рекомендовано усилить индивидуальную работы с воспитанницей до определения дальнейшего её обучения в группе компенсирующей направленности. |
| О получении выплаты в размере 25-ти окладов при выходе на пенсию педагогических работников | 1 | Даны разъяснения, что на данные выплаты заявитель не имеет права т. к. не относится к категории педагогических работников согласно коллективному договору.  |
| Жалобы на слабое преподавание предмета учителем математики, заместителем директора МАОУ "Средняя школа № 3" Тилтиньша Э.Ю. и на бездействие руководства школы. | 1 | Факты, изложенные заявителем, нашли отражение в результатах проверки, проведенной специалистами Управления образования. Директору школы вынесено дисциплинарное взыскание в виде замечания. Заместителю директора Тилтиньшу Э. Ю. объявлен выговор. Результатами проверки заявитель удовлетворена. |
| Жилищный вопрос | 3 | 1. Даны разъяснения о невозможности заключения договора коммерческого найма, так как Управлением по жилищной политике проводятся мероприятия по подготовке документов в Когалымский городской суд о признании данного помещения муниципальной собственностью. О ходе и результатах проведенных мероприятий заявитель будет уведомлена дополнительно. |
| 2.Даны разъяснения о невозможности заселения в комнату большей площади, так как состав семьи - 1 человек, соответствует нормам занимаемой жилой площади. |
| 3. Не предоставляется возможным предоставить жилое помещение, так как нет свободных жилых помещений.  |
| 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** |  |  |
| Организация доставки ветеранов ВОВ к месту проведения мероприятий, посвящённых празднования Дня Победы 9 мая в Парке Победы (Общественная организация «Взаимопомощь на дорогах») | 1 | Совместно с БУ ХМАО Югры «Комплексный центр социального обслуживания населения «Жемчужина» осуществлялась доставка ветеранов ВОВ в Парк Победы и МЦ «Метро» |
| Предоставление специализированного автотранспорта для выезда членов сборной команды города Когалыма среди лиц с ограниченными возможностями здоровья на Чемпионат и первенство округа по лёгкой атлетике в город Ханты-Мансийск | 1 | Предоставлено специализированное автотранспортное средство марки Луидор 2223703 № Н 221 АО 186 |

 **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 и 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 1538 семей.

Гражданам, проживающим в домах, признанных аварийными, непригодными для проживания, в соответствии со статьями 86,89 Жилищного кодека Российской Федерации (далее - ЖК РФ) предоставлено 1 жилое помещение, 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, 4 жилых помещения предоставлены во вторичном жилье.

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 II квартал, 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 211 семей.

 Гражданам, 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 7 уведомлений о необходимости предоставления документов, для вынесения решения о предоставлении сертификата Департаментом строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры. По итогам рассмотрения документов 1 сертификат выдан.

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 на 2017 год граждане по Когалыму не включены.

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 II квартал в списке отдельных категорий граждан по городу Когалыму значится 23 гражданина относящихся к данной категории.

 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».

По состоянию на II квартал в управлении по жилищной политике Администрации города Когалыма одна гражданка, относящаяся к категории «Супруга (супруг) погибшего (умершего) участника Великой Отечественной войны, не вступившая (не вступивший) в повторный брак», обеспечена 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».

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 II квартале обеспечено 7 семей 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 30.06.2017 состоит 31 семья.

На обеспечение мерами государственной поддержки участников данного мероприятия в рамках «Соглашения 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 в рамках подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей» федеральной целевой программы «Жилище» на 2015-2020 годы» от 03.04.2017 №30 предусмотрено финансирование. Претендентами на получение мер государственной поддержки в виде субсидий являлись 4 молодых семьи. На сегодняшний день трём семьям вручены свидетельства о праве на получение социальной выплаты на приобретение жилого помещения или строительства индивидуального жилого дома, одна семья не получила свидетельство (направлено письменное уведомление).

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

- прием заявлений, документов, а также постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях (муниципальной услугой воспользовалось 7 семей);

- предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования (муниципальной услугой воспользовалось 56 семей);

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (муниципальной услугой воспользовался 68 граждан);

- предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договорам найма (муниципальной услугой воспользовалось 13 семей);

- выдача разрешения (согласия) нанимателю жилого помещения муниципального жилищного фонда на вселение других граждан в качестве членов семьи, проживающих совместно с нанимателем (муниципальной услугой воспользовалось 17 гражданин);

- выдача согласия и оформление документов по обмену жилыми помещениями по договорам социального найма (не обращались);

- передача гражданами в муниципальную собственность приватизированных жилых помещений (муниципальной услугой воспользовалась 1 семья);

- бесплатная передача в собственность граждан Российской Федерации занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде (приватизация жилых помещений) муниципальной услугой воспользовалось 26 семей);

- постановка граждан на учет для бесплатного предоставления земельного участка для строительства индивидуального жилого дома (данной муниципальной услугой воспользовалось 10 семей).

В соответствии с мероприятием «Порядок предоставления гражданам, имеющим трех и более детей, социальной поддержки по обеспечению жилыми помещениями взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно» (далее–Порядок, мероприятие), утвержденным постановлением Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 09.10.2013№408-п «О государственной программе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Обеспечение доступным и комфортным жильем жителей Ханты-Мансийского автономного округа - Югры в 2016-2020 годах», еженедельно в приемные часы, ведется информационно-разъяснительная работа с многодетными семьями по освещению целей, на которые может быть использована социальная выплата, оговариваются требования относительно приобретаемых жилых помещений, а также условия приобретения или строительства.

За отчетный период:

- сформировано 10 списков многодетных семей - участников мероприятия, которые направлены в Департамент строительства ХМАО-Югры;

- оформлено 10 списков многодетных семей – получателей социальной выплаты;

- составлено 12 еженедельных отчетов о ходе выполнения мероприятия;

- составлено 2 ежемесячных отчета о ходе выполнения мероприятия;

 - составлено 4 отчета о достижении показателей, установленных Соглашением по предоставлению гражданам, имеющим трех и более детей, социальной поддержки по обеспечению жилыми помещениями взамен предоставления им земельного участка в собственность бесплатно;

- сформирован список участников мероприятия, состоящий из 14 семей;

- сформирован список получателей мероприятия, состоящий из 2 семей;

- принято 10 решений о предоставлении участникам мероприятия социальной выплаты, согласно которым, в Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры направлены заявки на перечисление социальной выплаты, содержащие объемы фактически возникших обязательств (сделок) с приложением копий документов учетных дел многодетных семьей;

- выдано 4 свидетельства, подтверждающих право участников мероприятия на получение социальной выплаты (2 семьям необходимо приобрести жилое помещение в течение 40 дней);

За отчетный период оказано 439 муниципальных услуг, направлено 1172 запроса по каналам системы межведомственного взаимодействия.

В рамках мероприятия «Обеспечение граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий, постановка граждан на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях, а также постановка на учет по бесплатному предоставлению земельных участков для строительства индивидуальных жилых домов» в соответствии с законом ХМАО - Югры от 06.07.2005 №57-оз «О регулировании отдельных жилищных отношений в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре», проводятся следующие мероприятия:

- приём документов от граждан, желающих встать на учёт в качестве нуждающихся в жилых помещениях, для предоставления бесплатно в собственность земельного участка для индивидуального жилищного строительства (за период с 01.04.2017 по 30.06.2017 принято 18 семей, 8 семей поставлены на учет, 10 семьям отказано);

- по 41 семье были сформированы документы для снятия с учета, которые предоставлялись на рассмотрение общественной жилищной комиссии, по результатам рассмотрения, гражданам были направлены уведомления о снятии;

 - ежемесячно в комитет по управлению муниципальным имуществом Администрации города Когалыма направляются сведения о количестве граждан, изъявивших желание получить бесплатно в собственность земельный участок для строительства индивидуального жилого дома.

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.

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