



**АДМИНИСТРАЦИЯ (ИСПОЛНИТЕЛЬНО-РАСПОРЯДИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН)
ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ «ГОРОД БАЛАБАНОВО»**

Боровского района Калужской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от «20» 07 2017 г.

№ 359

г. Балабаново

**Об обращениях граждан, поступивших
в Администрацию (исполнительно-
распорядительный орган) городского
поселения «Город Балабаново»
в 1 полугодии 2017 года**

В соответствии с распоряжением Главы администрации МО МР «Боровский район» от 23.06.2017 г. №566-р «Об обращениях граждан, поступивших в администрацию муниципального образования муниципального района «Боровский район» в 1 полугодии 2017 г.» Администрация (исполнительно-распорядительный орган) городского поселения «Город Балабаново»

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Информацию об обращениях граждан, поступивших в адрес Администрации городского поселения «Город Балабаново» в первом полугодии 2017 г., принять к сведению и направить в муниципальные унитарные предприятия, управляющие компании и структурные подразделения Администрации для принятия необходимых организационных мер по совершенствованию работы с обращениями граждан, обеспечению их прав и законных интересов (Приложение № 1).

2. Директорам муниципальных унитарных предприятий и управляющих компаний, руководителям структурных подразделений администрации городского поселения «Город Балабаново», работающим с населением, рекомендовать:

2.1. Проанализировать состояние работы с обращениями граждан и предоставить информацию о проделанной работе в отдел по управлению делами администрации городского поселения «Город Балабаново» за первое полугодие 2017 года до **25.08.2017** года;

2.2. Осуществлять постоянный контроль по неукоснительному соблюдению порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и принять меры по совершенствованию работы с обращениями граждан, обеспечению их прав и законных интересов;

2.3. Использовать наиболее эффективные формы работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, такие как проведение личных приемов, встречи с населением по коллективным обращениям, рассмотрение обращений с выездом на место, комиссионные проверки с участием авторов обращений;

3. Контроль по исполнению настоящего постановления возложить на начальника отдела по управлению делами Администрации Леонову О.П.

Глава Администрации (исполнительно-распорядительного органа) городского поселения «Город Балабаново»



В. В. Парфёнов

ИНФОРМАЦИЯ

об обращениях граждан, поступивших в Администрацию (исполнительно-распорядительный орган) городского поселения "Город Балабаново" в первом полугодии 2017 года.

Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности Администрации городского поселения «Город Балабаново». Вся работа по рассмотрению обращений граждан в Администрации городского поселения «Город Балабаново» строится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

В первом полугодии 2017 года в Администрацию городского поселения «Город Балабаново» поступило 318 обращений (письменных – 240 (в 2016 г. – 220), устных – 78 (в 2016 г. - 41)), что на 57 обращения больше, чем за этот же период 2016 года (261). Значительная часть письменных обращений получена от граждан - 145, в 2016 г. - 90 обращений. Из государственных органов и вышестоящих организаций получено 93 обращения, в 2016 г. - 120 обращений, из других организаций и учреждений - 2, в 2016 г. - 3 обращения.

В адрес Администрации городского поселения «Город Балабаново» за указанный период направлено:

министерствами Калужской области - 8 обращений, что составляет 3,4% от общего количества письменных обращений;

администрацией муниципального образования муниципального района «Боровский район» - 64 обращений, что составило 27% от общего числа, полученных обращений;

депутатами Городской Думы МО «Город Балабаново» - 2 обращения, что составляет 1,0%;

депутатами Районного Собрания МО МР "Боровский район" – 4 обращения, что составляет 1,6%;

прокуратурой Боровского района - 24 обращения или 10% от общего количества.

Из 145 обращений, полученных от граждан, - 8 (5,5%) обращений получено в форме электронного документа на электронную почту и официальный сайт Администрации города Балабаново (в первом полугодии 2016 года поступило 2 обращения).

Практически все обращения по различным вопросам адресуются главе Администрации городского поселения "Город Балабаново".

За этот период поступило - 35 коллективных обращений, что составляет 14,5% от их общего количества. В 2016 году коллективных обращений было - 28. Повторных обращений-36 (2016г.-57), что составило 15%.

Анализ представленных показателей за 1 полугодие показывает, что общее количество обращений увеличилось.

Количество коллективных обращений увеличилось, в то время как количество повторных обращений граждан уменьшилось.

Незначительно снизился уровень обращений, полученных из вышестоящих организаций.

По-прежнему сохраняется тенденция обращений граждан к Президенту Российской Федерации, Губернатору Калужской области, Главе администрации МО МР «Боровский район» минуя государственные органы, орган местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение вопросов, обозначенных в обращениях граждан.

Большую часть корреспонденции составляют обращения по пяти основным направлениям. Это: вопросы жилищно-коммунального хозяйства и эксплуатации жилищного фонда (48), благоустройства и ремонта дорог (74), социального обеспечения (41), реализации прав на улучшение жилищных условий (17) и земельных правоотношений (6).

ВОПРОСЫ ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА:

- перебои в электро-водо и теплоснабжении, работе канализационной сети;
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (холодное и горячее водоснабжение, отопление);
- ненадлежащее содержание общего имущества (кровля, инженерное оборудование места общего пользования, придомовая территория);
- претензии к работе управляющих компаний;
- газификация, уличное освещение;
- некачественное выполнение работ по капитальному ремонту жилого фонда;
- эксплуатация и ремонт квартир муниципального жилищного фонда;
- эксплуатация и ремонт приватизированных квартир;
- подготовка жилищного фонда к отопительному сезону.

ВОПРОСЫ БЛАГОУСТРОЙСТВА И РЕМОНТА ДОРОГ:

- ремонт и содержание дорог;
- строительство пешеходного перехода в районе железнодорожной станции;
- обустройство детских площадок.

ВОПРОСЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:

- социальное обеспечение и льготы участников Великой Отечественной войны и членов их семей;
- социальная защита и оказание материальной помощи пострадавшим от пожара;
- пенсионное обеспечение;
- оказание материальной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации;
- несвоевременные, неполные выплаты заработной платы и пособий;
- оказание помощи в социальных, экономических, юридических и бытовых вопросах;

ЖИЛИЩНЫЕ ВОПРОСЫ:

- постановка на жилищный учет;
- улучшение жилищных условий (предоставление жилого помещения по договору социального и служебного найма);
- переселение из аварийных домов и ветхого жилья;
- вопросы, связанные с правом на первоочередное получение жилья.

ЗЕМЕЛЬНЫЕ ПРАВООТНОШЕНИЯ:

- предоставление земельных участков для ведения подсобного хозяйства или индивидуального строительства;
- оформление аренды и передача в собственность земельных участков;
- установление и изменение границ земельных участков;

-изменение вида разрешенного использования земельного участка.

№	ВОПРОСЫ	КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ	
		2017 г.	2016 г.
1	Вопросы жилищно-коммунального хозяйства и эксплуатации жилищного фонда	48	28
2	Вопросы благоустройства и ремонта дорог	74	48
3	Социальные вопросы	41	29
4	Жилищные вопросы	17	41
5	Вопросы земельных правоотношений	6	11

Указанная информация отображает количество поступивших обращений по основным направлениям. Из предоставленных данных в таблице, по основным направлениям обращений граждан, тематическая структура обращений в целом остается стабильной. Анализируя обращения за исследуемый период, можно сделать вывод, что имеет место тенденция к увеличению количества обращений по определенным тематикам, в сравнении с тем же периодом 2016 года. Исключение составляют обращения граждан по жилищным вопросам и вопросам земельных правоотношений, их количество значительно уменьшилось.

По вопросам развития и совершенствования форм деятельности жилищно-коммунального хозяйства получено 48 обращений, что составляет 15 % от общего количества всех обращений.

По тарифам на ЖКУ, оплате за жилье и коммунальные услуги получено - 9 обращений из 48. Для улучшения положения малоимущих граждан по их личному заявлению начисляется субсидия на оплату жилого помещения и коммунальных услуг.

В 7 обращениях жители жалуются на ненадлежащее содержание и ремонт жилого фонда, некачественную работу управляющих компаний. По фактам обращений Государственной жилищной инспекцией Калужской области проводились проверки в целях соблюдения правил эксплуатации жилищных объектов. По выявленным в результате проверки, нарушениям правил технической эксплуатации и ремонта жилищного фонда, даны соответствующие предписания с целью их устранения.

Проблемы капитального ремонта отражены в 5 обращениях граждан.

По-прежнему жители обеспокоены вопросами холодного водоснабжения - 3.

О некачественном предоставлении услуг по отоплению и горячему водоснабжению в соответствии с нормативами получено и рассмотрено 5 обращений.

Вопросы водоснабжения и теплоснабжения связаны в основном с аварийными ситуациями.

Все обращения, в которых высказывались просьбы о перерасчете за коммунальные услуги ненадлежащего качества, решались положительно. Вопросы теплоснабжения, ГВС и ХВС требуют особого внимания - это основные коммунальные услуги, предоставляемые населению города.

Вопросы благоустройства и ремонта дорог города занимают лидирующие позиции. За указанный период поступило 74 обращения этой тематики или 31% от общего количества обращений. Граждан беспокоит состояние дорог, домовых проездов, устройство искусственных неровностей в целях безопасности дорожного движения, обустройство и оборудование детских площадок. Выполнен ремонт автомобильной дороги по ул. Энергетиков. Произведен ямочный ремонт по ул. Гагарина (2,4), территория возле вокзала. Выполнены работы по укладке литого асфальта по улицам 1 Мая, Лесная, Дзержинского.

В своих обращениях граждане просят о содействии в решении вопросов благоустройства детских площадок, оборудования их новыми архитектурными формами, установки новых игровых и спортивных площадок. Управляющими компаниями на детских площадках, расположенных на придомовых территориях МЖД, проведены работы по ремонту и покраске лавочек и малых форм. Просьбы жителей будут учтены Администрацией при планировании установки детских площадок в 2018 г., при наличии в бюджете средств.

Установлены новые архитектурные формы «Карета» и «Велосипед» на перекрестке улиц 1 Мая и Энергетиков, «Фонтан» в сквере Победы.

Возникновение стихийных свалок, захламливание территорий, несвоевременный вывоз мусора- вот еще один блок вопросов, отраженных в обращениях граждан. В соответствии с муниципальным контрактом «Ликвидация стихийных свалок в городе Балабаново» мусор вывезен, свалки ликвидированы.

Значительно увеличилось количество обращений **по социальным вопросам** (41 или 17% от общего количества обращений). Оказана материальная помощь лицам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации: погорельцам, малоимущим, гражданам, которым необходима медицинская помощь и медикаменты.

Количество обращений **по жилищным вопросам** снизилось. По-прежнему актуальны вопросы расширения жилой площади, предоставления жилых помещений, постановки на учет, переселения из ветхого жилья, обмена жилой площади, регистрации (17 обращений или 7% от общего количества обращений). Активно ведется работа с жителями аварийных домов по ул. Дзержинского № 81,82,83.

Вопросы улучшения жилищных условий заявителей из-за отсутствия финансирования муниципального жилья и свободных квартир в старом жилом фонде решаются с трудом. Однако за этот период улучшили свои жилищные условия несколько семей. Работникам муниципальных учреждений и предприятий предоставлены служебные жилые помещения специализированного жилищного фонда (1 чел.).

С обращениями **по земельным правоотношениям** обратилось 6 человек (2,5 % от общего числа обращений). Затрагиваются вопросы по нарушению, установлению и изменению границ, по застройке земельных участков строениями с нарушением норм архитектуры и градостроительства. Обращения, связанные с этими вопросами рассмотрены с выездом на место с составлением актов. Некоторым заявителям рекомендовано решать свои вопросы в судебном порядке.

Отдельного внимания заслуживают обращения граждан ул. Дзержинского о недостроенном Доме Офицеров, магазине «ДИКСИ». В соответствии с Приказом заместителя министра обороны Российской Федерации данные объекты переданы в собственность муниципального образования муниципального района «Боровский район». Решается вопрос по передаче указанных объектов земельных участков безвозмездно в собственность Администрации ГП г. Балабаново

Проблемы экологии не оставляют жителей города равнодушными. В 1 полугодии 2017 году получено 15 обращений, в 2016 году обращений этой тематики-3. Основной по значению вопрос о загрязнении сточными водами реки Страдаловка. Жители просят оказать содействие в спасении реки.

В целях экологической безопасности и рационального природопользования на территории города при Главе муниципального образования «Город Балабаново» создана рабочая группа по устранению причин и ликвидации последствий загрязнения реки Страдаловка, представители которой совместно с депутатами Городской Думы МО «Город Балабаново» неоднократно поднимали вопрос о проблемах загрязнения Страдаловки на уровне области и обращались в Калужскую межрайонную природоохранную прокуратура,

которая контролирует деятельность ГП «Калугаоблводоканал».

Проведен анализ проб воды, по результатам которого Администрация приняла решение о размещении в зоне отдыха водоема информационных и предупредительных табличек «Купаться запрещено».

Вопрос находится на особом контроле в Администрации Губернатора и администрации МО МР «Боровский район».

В 1 полугодии 2017 года уменьшилось количество обращений **по вопросам строительства** (5-2017 г., 10-2016 г.). По вопросу строительства многоквартирных домов по ул. Заречной в г. Балабаново застройщиком ООО «Эко-Флэкс Балабаново» обращений от жителей не поступало. В целях реализации Закона Калужской области от 04.06.2012г. № 283-ОЗ «О регулировании отдельных правоотношений по защите прав граждан, инвестировавших денежные средства в строительство многоквартирных домов на территории Калужской области ввиду наличия на территории муниципального образования проблемных объектов строительства ежемесячно в Администрации города продолжают проводить совещания с дольщиками, представителями министерства строительства и ЖКХ, инспекции по строительному надзору и Фонда поддержки строительства доступного жилья КО. Вопрос находится на контроле.

По многочисленным обращениям жителей по вопросам устройства детей в детские дошкольные учреждения Администрацией сформирован земельный участок для размещения детского дошкольного учреждения на 160 мест в шаговой доступности от жилых территорий и от квартала жилой застройки ЗАО «Плитспичпром». В микрорайоне малоэтажной застройки ЗАО «Плитспичпром» по ул. Гагарина в одном из домов предусмотрено размещение детского дошкольного учреждения на 45 мест. Закончено строительство детского сада на ул. Ворошилова.

Актуальными остаются и вопрос устройства наземного пешеходного перехода на железной дороге. По информации ОАО «РЖД» внедрение АСОКУПЭ в городе Балабаново до 2018 года не планируется. Принято решение по оборудованию звуковой и световой сигнализацией и накопительными площадками на 96 км пк 1 слева от платформы.

Проанализировав поступившую корреспонденцию по обращениям граждан в целом, можно отметить тенденцию к увеличению количества обращений по сравнению с отчетным периодом предыдущего года.

Результаты рассмотрения обращений граждан

Работа с обращениями граждан в Администрации городского поселения «Город Балабаново» строится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Федеральным законом регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан.

Все обращения, поступившие в адрес Администрации городского поселения «Город Балабаново», рассмотрены руководством.

Из 240 обращений решено положительно и даны аргументированные разъяснения по 202 обращениям (84,0 % от общего числа обращений). В стадии рассмотрения находятся – 38 обращений (16,0% от общего числа обращений). По одним обращениям подготовлены промежуточные ответы, другие направлены исполнителям для принятия решения и контроля.

Одной из форм работы является личный прием граждан. Это позволяет более эффективно и оперативно решать вопросы. Оперативности решения проблем способствует и практика выездных приемов. Прием проводится по графику.

Главой Администрации городского поселения "Город Балабаново" в 1 полугодии 2017 года принято на личном приеме 78 человек (2016 г. - 41 человек).

На личном приеме заявители в основном обращались по тем же вопросам, что и в

письменных обращениях:

- вопросы земельных правоотношений-14 (2016 г.-13);
- вопросы жилищно-коммунального хозяйства-11 (2016 г.-7);
- жилищные вопросы-19 (2016 г.-11);
- вопросы благоустройства-11 (2016 г.-2);
- вопросы строительства-1 (2016 г.-1).

Действенным методом работы с обращениями граждан по жилищно-коммунальным, жилищным и земельным вопросам остается проверка фактов на местах.

Наиболее острые проблемы обращений заявителей освещаются в еженедельной муниципальной газете «Балабаново». На страницах газеты публикуются ответы руководителей и служб подразделений на вопросы жителей.

Положительными результатами работы по рассмотрению обращений граждан можно считать получение писем с благодарностью за оказанную помощь в решении вопросов.

В адрес исполнителей регулярно направляются напоминания о неукоснительном соблюдении сроков рассмотрения обращения граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ, формируется информация по обращениям граждан для работы с руководителями управляющих компаний, предприятий жизнеобеспечения города с целью исключения повторных обращений граждан в инстанции всех уровней. Администрацией принимаются меры по совершенствованию организации исполнения обращений граждан.