

**Приложение  
к Постановлению Администрации  
(исполнительно-распорядительного органа)  
городского поселения «Город Балабаново»  
от 17.01.2014 г. № 9**

**ИНФОРМАЦИЯ  
об обращениях граждан, поступивших в Администрацию (исполнительно-  
распорядительный орган) городского поселения "Город Балабаново"  
в 2013 году.**

**Общие сведения о поступивших обращениях граждан в Администрацию  
городского поселения «Город Балабаново».**

В 2013 году в Администрацию городского поселения «Город Балабаново» поступило 415 обращений, что на 5 обращений меньше, чем за этот же период 2012 года (420). Значительная часть обращений получена от граждан -230, из государственных органов и вышестоящих организаций -185 обращений, в том числе из Администрации Губернатора получено-16 обращений, из администрации МО МР «Боровский район»-95 письменных обращений.

В форме электронного документа на электронную почту Администрации города Балабаново поступило всего 2 обращения. Соотношение: 413 письменных обращений к 2 обращениям в форме электронного документа (99,5% к 0,5%).

Коллективных обращений получено-116, за отчетный период 2012 года-82. Коллективных обращений стало заметно больше.

Незначительно снизилось количество обращений из государственных органов и вышестоящих организаций, в 2012 году было получено-198 обращений, в 2013-185. Значительная часть этих обращений получена из администрации МО МР «Боровский район». Наметилась тенденция роста поступления обращений из администрации МО МР «Боровский район» по сравнению с 2012 годом (2013г.-95/2012г.-63).

Анализ поступивших обращений свидетельствует, что заявители предпочитают обращаться сразу в вышестоящие органы, надеясь, что вопрос можно решить в этих инстанциях. Значительная часть обращений содержит вопросы, решение которых находится в компетенции органов местного самоуправления.

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

**Основные тематики обращений граждан.**

Тематическая структура обращений в целом остается стабильной. Значительных изменений в тематической структуре по сравнению с 2012 годом не отмечено. (Таблица №1).

**В таблице №1 представлены обращения, которые включают в себя:**

**1.Жилищные вопросы**

постановка на очередь для улучшения жилищных условий,  
приватизация жилищного фонда,  
программа «Жилье-молодым семьям»,  
заключение договоров социального найма,  
заключение договоров служебного найма.

**2.Вопросы жилищно-коммунального хозяйства**

перебои в электро-водо- и теплоснабжении,  
ненадлежащее содержание общего имущества,

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества,  
работа управляющих компаний,  
тарифы на ЖКУ, оплата жилищно-коммунальных услуг, льготы по оплате.

### **3.Земельные правоотношения**

вопросы оформления земельных участков в аренду или собственность для ведения подсобного хозяйства или индивидуального строительства,  
вопросы нарушения, установления и изменения границ земельных участков между собственниками,  
перевод земель из одной категории в другую.

### **4.Социальные вопросы**

вопросы пенсионного обеспечения,  
оказание финансовой помощи,  
несвоевременные, неполные выплаты заработной платы и пособий,  
вопросы образования, культуры,  
оказание материальной помощи многодетным, малоимущим семьям,  
пенсионерам и другим категориям граждан,

### **5.Вопросы благоустройства**

ремонт дорог,  
обустройство автостоянок,  
благоустройство детских и спортивных площадок,  
оборудование площадок ТБО,  
установка дополнительных баков на контейнерных площадках.

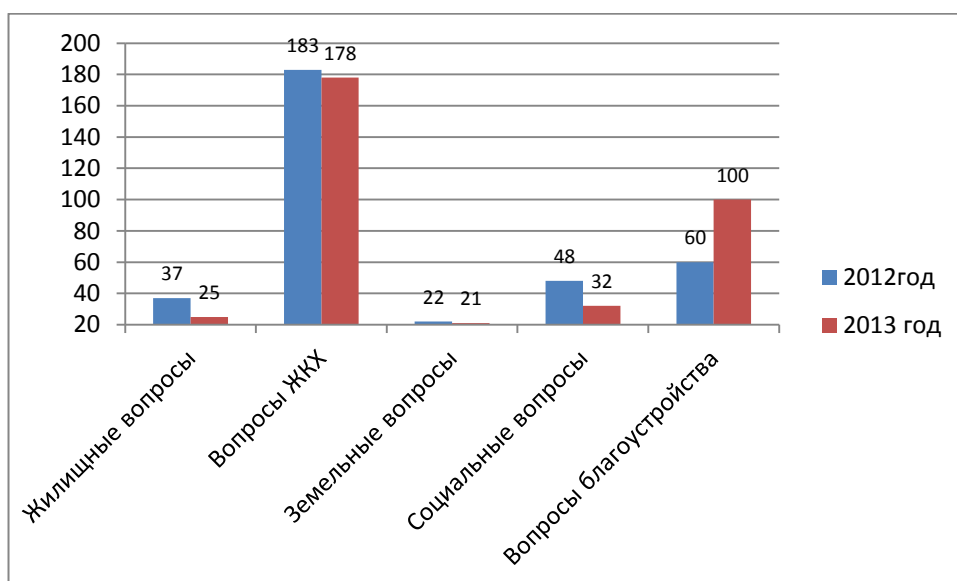
**Таблица №1**

### **Основные тематики обращений граждан.**

<b>Код обращения</b>	<b>Тема обращения</b>	<b>Количество обращений</b>	
		<b>2012 г.</b>	<b>2013 г.</b>
1	Жилищные вопросы	<b>37</b>	<b>25</b>
2	Вопросы жилищно-коммунального хозяйства и эксплуатации жилищного фонда	<b>183</b>	<b>178</b>
3	Земельные правоотношения	<b>22</b>	<b>21</b>
4	Социальные вопросы	<b>48</b>	<b>32</b>
5	Вопросы благоустройства	<b>60</b>	<b>100</b>

**Обобщенные данные по основным тематикам обращений граждан в сравнении с 2012 годом.**

Диаграмма №1



Исходя из предоставленных данных в таблицах, по основным тематикам обращений граждан, тематическая структура обращений в целом остается стабильной. Большую часть обращений составляют вопросы развития и совершенствования форм деятельности жилищно-коммунального хозяйства (178) и благоустройства (100). Наблюдается незначительное снижение обращений граждан по жилищно-коммунальным вопросам, жилищным и социальным вопросам. Количество вопросов по выделению земельных участков в аренду или собственность практически осталось на прежнем уровне. Количество обращений по вопросам благоустройства значительно увеличилось. В 2013 году получено на 40 обращений больше, чем в 2012 году (60).

Вопросы улучшения жилищных условий заявителей из-за отсутствия финансирования строительства муниципального жилья и свободных квартир в старом жилом фонде решаются с трудом. Однако за этот период улучшили свои жилищные условия несколько семей.

Семье погорельца предоставлена двухкомнатная квартира по договору социального найма после решения технического вопроса оформления жилого помещения в муниципальную собственность.

По договору социального найма предоставлено жилое помещение семье в дополнение к имеющейся комнате.

Улучшены жилищные условия 4-х семей работников муниципальной сферы, им предоставлены служебные жилые помещения.

По договорам коммерческого найма предоставлены жилые помещения семьям граждан, попавшим в трудную жизненную ситуацию (3).

Вдовы участников ВОВ (4) получили и реализовали Федеральные бюджетные средства на приобретение жилья.

Двое участников ликвидации последствий аварии на ЧАЭС приобрели жилье, реализовав Федеральные бюджетные средства.

Реализовали свое право на приобретение жилой площади двое военнослужащих, уволенные с военной службы и вставшие на жилищный учет до 2005 года.

В 2013 году врачам Балабановской городской больницы: хирургу и невропатологу предоставлены служебные жилые помещения.

Многодетные семьи получили и реализовали Федеральные бюджетные средства на приобретение жилья.  
Переселение из ветхого аварийного жилья 2013 году не производилось.

В 2013 году значительно сократилось число обращений граждан по вопросам теплоснабжения (2013г.-29/2012г.-40). Это результат выполнения работ капитального ремонта оборудования котельной по ул. Дзержинского (перевод котельной на водогрейный режим), замены трубопровода т/с на участках по ул. Гагарина, Коммунальная, Лесная, Дзержинского.

Систематический контроль решения вопроса горячего водоснабжения, замена трубопровода ГВС на участках по ул. Дзержинского, Гагарина, ремонт инженерных сетей ГВС от котельной до ж/д № 94 по ул. Боровской незначительно снизили количество обращений по данному вопросу. Получено в 2013г.-29 обращений, в 2012г.-25 обращений. Для решения проблемы горячего водоснабжения д.№7 ул. Гагарина потребуется замена подающего трубопровода, для устранения неполадок в системе ГВС д.10А по ул. Лесной необходимо провести ряд мероприятий.

По холодному водоснабжению в 2013г. получено -4 обращения, в 2012 г. их было -5. За разъяснениями по вопросам тарифов на ЖКУ, оплате общедомовых расходов, требованиями качественного предоставления жилищно-коммунальных услуг в соответствии с нормативами, перерасчете за некачественное предоставление услуг обратилось 20 человек. В 2012 году обращений по этой тематике было 25. Все обращения, в которых высказывались просьбы о перерасчете за некачественное предоставление услуг по отоплению жилых помещений, водоснабжению, решены положительно.

Вопросы теплоснабжения, ГВС и ХВС требуют особого внимания-это основные коммунальные услуги, предоставляемые населению города.

Количество обращений по вопросам, связанным с оформлением аренды и передачи в собственность земельных участков в соответствии с законодательством, по нарушению, установлению и изменению границ земельных участков между соседями и родственниками, между садовыми товариществами практически не изменилось. В 2012 году получено-22 обращения, в 2013 году по вопросам земельных правоотношений обратился 21 заявитель.

Вопросов социальной направленности в 2013 году получено на 16 обращений меньше по сравнению с количеством обращений в 2012 году (2012 год-48,2013 год-32).

В обращениях граждан шла речь об оказании помощи по юридическим, экономическим, бытовым вопросам, проблемам социального и материального обеспечения, о своевременной выплате заработной платы, устройстве детей в детские дошкольные учреждения, работе кружков и секций.

Специалистами МУ «Центр социального обслуживания» оказана финансовая помощь малообеспеченным гражданам (115 человек) в сумме 259 тыс. рублей из областной субвенции. Финансовая поддержка оказана 187 гражданам от ООО «Рукки Рус» в размере 259 тыс. рублей. Оказана помощь продуктовыми наборами и хлебобулочными изделиями организациями и частными предпринимателями 521 человеку.

Актуальными остаются вопросы благоустройства. Наметился значительный рост поступления обращений по данной тематике, с 60-обращений в 2012 году до 100 обращений в 2013 году.

По программе «Подготовка и празднование 40-летия города и 400-летия упоминания о поселении г. Балабаново» проведены работы по созданию цветочных клумб на улицах города, высажены деревья.

По обращениям граждан:

выполнен ремонт моста через реку «Истья»,  
произведен ямочный ремонт ул. Мичурина и Южная,  
закончен ремонт дороги с асфальтовым покрытием ул. Зеленая,  
асфальтирован переулок ул. 1 Мая,  
завершен ремонт придомовых территорий ул. Московская от дома №2 до дома №9,  
выполнены работы по отсыпке щебнем дорог ул. Заречная, ул. Восточная.

По вопросам газификации получено 2 обращения, в 2012 году-3обращения. Продолжается подключение к магистральной линии газопровода индивидуальных жилых домов на ул. Заречной и в микрорайоне «Восточный», который является приоритетным в плане перспективы развития и благоустройства города. Выполнены проектно-сметные работы по газификации ул. Ворошилова.

Вопросами электроснабжения и уличного освещения в 2013году обеспокоены 19 горожан. По вопросам электроснабжения получено -5 обращений, по вопросам уличного освещения -14. Общее количество тематики этих обращений увеличилось по сравнению с 2012 годом в 2 раза. По вопросам электроснабжения в 2012 году обратилось 6 заявителей, по проблемам уличного освещения было 1 обращение. Вопросы электроснабжения были связаны с авариями, в результате частые отключения электроэнергии. Вопрос содержания общедомового имущества, к которому относятся осветительные приборы на подъездах, входит в компетенцию управляющих компаний. Эти вопросы оперативно решаются в том случае, если заявители обращаются в Администрацию. В ноябре месяце 2013 года решен вопрос уличного освещения микрорайона «Восточный». ОАО «МРСК Центра и Приволжья» осуществил работы по технологическому присоединению микрорайона к общей сети уличного освещения. Обращения жителей улицы Лесной на отсутствие уличного освещения в настоящее время решены - уличное освещение работает в штатном режиме. В 2014 году запланированы восстановительные работы линии электроснабжения.

Проблемы экологического характера: сохранность лесного массива, водоотведение ливневых стоков с объекта «Многоэтажный жилой комплекс по ул. Южной», загрязнение хозяйственными сточными водами реки Страдаловки, загрязнение подвалов отражены в 2013 году в 13 обращениях, в 2012 году в 9 обращениях. Вопрос загрязнения канализационными стоками Олимпийской деревней реки Страдаловки решается, проблема серьезная, для ее решения нужно время. Вопрос стоит на контроле в Законодательном Собрании КО. 17 января по данному вопросу состоялось совещание.

По вопросам строительства поступило-15 обращений (2012г.-12). Жителей города по-прежнему волнуют вопросы строительства взросло-детской поликлиники, пешеходного перехода, реконструкции Сквера Победы. Определен подрядчик строительства поликлиники - ООО «Торговый Дом АССА». ОАО «Росжелдорпроект» разработан проект «Внедрение АСОКУПЭ» на остановочном пункте Балабаново. Окончание работ по реконструкции Сквера Победы планируется на апрель 2014 года  
Много обращений поступило по вопросам строительства многоквартирных домов по ул. Заречной застройщиком ООО «Эко-Флэтс Балабаново». Администрацией города в адрес Министерства строительства и ЖКХ КО направлено обращение о возможных мерах поддержки участников строительства многоквартирных домов, пострадавших от действий недобросовестных застройщиков, в случае если объекты строительства-недостроенные дома по ул. Заречной будут признаны проблемными объектами. В Администрации регулярно проводятся совещания с дольщиками по вопросу

По вопросам транспорта и автодорожного хозяйства получено -4 обращения, в 2012 году обращений этой тематики было значительно больше-12. В 2013 г. выполнены работы по проекту «Организация дорожного движения по городскому поселению «Город Балабаново».

### **Результаты рассмотрения обращений граждан**

Все обращения, поступившие в Администрацию городского поселения "Город Балабаново", рассматривались в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Из 415 (2012г.-420) обращений решено положительно и даны аргументированные разъяснения по 303 обращениям (73,0 % от общего числа обращений). В стадии рассмотрения находятся – 112 обращений (27,0% от общего числа обращений). По одним обращениям подготовлены промежуточные ответы, другие направлены исполнителям для принятия решения и контроля.

Одной из форм работы решения проблем граждан является личный прием граждан и выездной прием. Это позволяет более эффективно и оперативно решать вопросы.

Главой Администрации городского поселения "Город Балабаново" в 2013 году принято на личном приеме 220 человек, из них 44 человека принято на выездных личных приемах. В 2012 году было принято – 202 человека.

Темы вопросов на личном приеме не отличаются от тематики письменных обращений.

Главные темы-это улучшение жилищных условий (2013г.-37/2012г.-38), земельные вопросы (2013г.-27/2012г.-28), вопросы строительства (2013г.-25/ 2012г.-3), проблемы жилищно-коммунального хозяйства (2013г.-33/2012г.-24), вопросы благоустройства (2013г.-19/2012г.-28), социально-экономические вопросы (2013г.-18/2012г.-14).

Действенным методом работы с обращениями граждан по жилищно-коммунальным, жилищным и земельным вопросам остается проверка фактов на местах и прямой диалог с людьми. Комиссиями, специалистами с выездом на место было рассмотрено 98 обращений (2012-104), составлены акты и протоколы.

Администрацией принимаются меры по совершенствованию организации исполнения обращений граждан:

в адрес исполнителей регулярно направляются напоминания о неукоснительном соблюдении сроков рассмотрения обращения граждан, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ,

еженедельно формируется информация по обращениям граждан для работы с руководителями управляющих компаний, предприятий жизнеобеспечения города.

Однако этой системы контроля недостаточно для того чтобы исключить повторные обращения граждан в инстанции всех уровней. Необходимо принимать меры к своевременному информированию граждан о продлении сроков исполнения решений и объективных причинах, препятствующих их выполнению.

Внимание руководителей и исполнителей необходимо обратить на обязательное наличие в ответах на обращения всесторонней объективной оценки содержащихся фактов, исчерпывающей информации и правовых обоснований принятых решений по вопросам, содержащимся в обращениях.