**АНАЛИТИЧЕСКАЯ ЗАПИСКА**

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

 **Администрации города Когалыма**

**за III 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 01.07.2017 по 30.09.2017 было зарегистрировано 492 письменных обращений.

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

В виртуальную приёмную за третий квартал 2017 года поступило 73 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 | 1 |  |  |
| Предоставление земельного участка в аренду | 50 | 35 |  | 15 |
| Утверждение схемы расположения земельных участков | 23 | 19 |  | 4 |
| Предоставление земельных участков в собственность | 31 | 20 |  | 11 |
| По вопросу сноса зелёных насаждений  | 9 | 9 |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление Архитектуры и градостроительства Администрации города Когалыма**  | количество |  |
| По вопросам о земле | 4 | 4 -ответ КУМИ |
| По вопросам переустройства помещений | 11 |  1 -предоставление информации3 -уведомление об отказе с разъяснениями7 -выдано разрешение о переустройстве |
| О проведении проверки по факту самовольной перепланировки квартиры | 1 | 1 -в работе |
| По вопросам разрешения на производство земельных работ | 1 | 1- выдано разрешение |
| О предоставлении градостроительного плана | **7** | 7 -выдано постановление об утверждении град. плана и градостроительный план;  |
| О присвоении адреса  | 4 | 4-постановление о присвоении адреса |
| О согласовании эскизного проекта | 6 | 2- в работе (на согласовании) |
| О разрешении на благоустройство территории  | 2 | 1 -отказ с разъяснениями;1-выдано разрешение |
| О выдаче разрешения на ввод в эксплуатацию объекта | 0 | 1-отказ с разъяснениями; |
| О переводе жилого помещения в нежилое  | 2 | 2-ответ |
| Об устранении строительных недоделок | 2 | 2-ответ разъяснением |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | 9 | Гражданам своевременно предоставлены заверенные копии запрашиваемых документов. |
| Уборка мусора (в т.ч. вывоз КГО, установка контейнеров) | 3 | 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 | 2 | Мероприятия выполнены силами городских предприятий |
| Благоустройство и озеленение | 9 | Гражданам предоставлены ответы с разъяснениями по данным вопросам. |
| Перерасчёт по коммунальным услугам | 2 | Гражданам были даны ответы с разъяснением. |
| **Муниципальный жилищный инспектор Администрации города Когалыма** |  |  |
| Оказание жилищных услуг | 9 | Дано разъяснение |
| Предоставление иного жилого помещения | 2 | Дано разъяснение |
| Строительные недоработки | 2 | Информация передана в КУМИ для подготовки ответа |
| Начисление платы за ЖКУ | 4 | Дано разъяснение |
| Действия соседей | 2 | Дано разъяснение |
| Самовольное занятие земельного участка | 2 | Дан ответ |
| Нецелевое использование земельного участка | 1 | Дан ответ |
| Засорение и загрязнение территории  | 2 | Дан ответ |
| **Управление опеки и попечительства Администрации города Когалыма**  | Количество  |  |
| Общее количество вопросов, заявления, консультации, беседы, индивидуальная профилактическая работа. |  | 1292 |
| 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 -23 обращений;Удовлетворены-567обращений; (за полугодие)Даны разъяснения - на 702 обращения. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Управление экономики Администрации города Когалыма** |  |  |
| По вопросу закрытия общей бани  | 2 | Подготовлен письменный ответ |
| О складировании мусора магазином «Фламинго» во дворе МКД | 1 | Осуществлён выезд в торговый дом «Фламинго» проведена беседа с руководителем предприятия, подготовлен ответ заявителю |
| **Управление образования Администрации города Когалыма** |  |  |
| О выделении детских путёвок в д-с «Цветик - семицветик» | 1 | Из - за отсутствия мест, было предложено обратиться в д/с « Буратино» и «Сказка». Заявительница выбрала д/с «Почемучка». |
| О предоставлении справки об обучении | 1 | Выдана справка |
| О предоставлении справки о реорганизации учреждения в пенсионный фонд | 1 | Выдана справка |
|  предоставление справки о подтверждении работы в сфере образования в пенсионный фонд | 1 | Выдана справка |
| **Управление культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Когалыма** |  |  |
| Предоставление справок подтверждающих стаж работы. | 2 | Справки подготовлены направленны заявителям. |

 **В сфере полномочий управления по жилищной политике**

**Администрации города Когалыма (за III 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 28 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, 2 жилых помещения предоставлены во вторичном жилье. Внеочередное предоставление жилого помещения 1 семье, на условиях договора социального найма, состоящим на учете граждан, на получение жилого помещения, в рамках указанной Муниципальной программы.

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 III 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 208 семей.

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 01.01.2017 в списке отдельных категорий граждан по городу Когалыму значится 23 гражданина относящихся к данной категории.

Проведенная работа:

- 1 ветеран боевых действий, 1 инвалид были уведомлены о включении в Сводный список получателей субсидии в 2017 году.

1 ветеран боевых действий получил субсидию на приобретение жилого помещения в собственность, у 1 гражданина истек срок действия гарантийного письма, 1 носитель права исключен из списка отдельных категорий граждан по причине утраты нуждаемости в улучшении жилищных условий.

Ввиду отсутствия иных граждан в списке получателей субсидии в 2017 году и невостребованностичасти средств федерального бюджета, поступивших в бюджет города Когалыма, денежные средства в размере 742 878 рублей были возвращены в бюджет округа на основании письма Департамента строительства ХМАО – Югры от 13.09.2017 о необходимости возврата.

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 30.09.2017 состоит 29 семьей.

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, двум семья субсидия выплачена полностью, одна семья в поиске жилого помещения. В связи со снятием молодой семьи из списка молодых семей – претендентов на получение социальной выплаты в 2017 году, в Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа-Югры было направлено предложение о замене претендента на получение социальной выплаты в 2017 году.

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

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

- предоставление жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования (муниципальной услугой воспользовалось 33 семей);

- предоставление информации об очередности предоставления жилых помещений на условиях социального найма (муниципальной услугой воспользовалось 28 граждан);

- предоставление жилых помещений муниципального специализированного жилищного фонда по договорам найма (муниципальной услугой воспользовалось 6 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 8 граждан);

- 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 воспользовалось 0 семей);

- бесплатная передача в собственность граждан Российской Федерации занимаемых ими жилых помещений в муниципальном жилищном фонде (приватизация жилых помещений) муниципальной услугой воспользовалось 12 семей);

- постановка граждан на учет для бесплатного предоставления земельного участка для строительства индивидуального жилого дома (данной муниципальной услугой воспользовалось 20 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 7 списков многодетных семей - участников мероприятия, которые направлены в Департамент строительства ХМАО-Югры;

- оформлено 8 списков многодетных семей – получателей социальной выплаты;

- составлено 13 еженедельных отчетов о ходе выполнения мероприятия;

- составлено 1 ежемесячный отчет о ходе выполнения мероприятия;

 - составлено 3 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;

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

За отчетный период оказано 136 муниципальных услуг, направлено 993 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 01.07.2017 по 30.09.2017 принято 20 семей, 13 семей поставлены на учет, 7 семьям отказано);

 - 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.

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