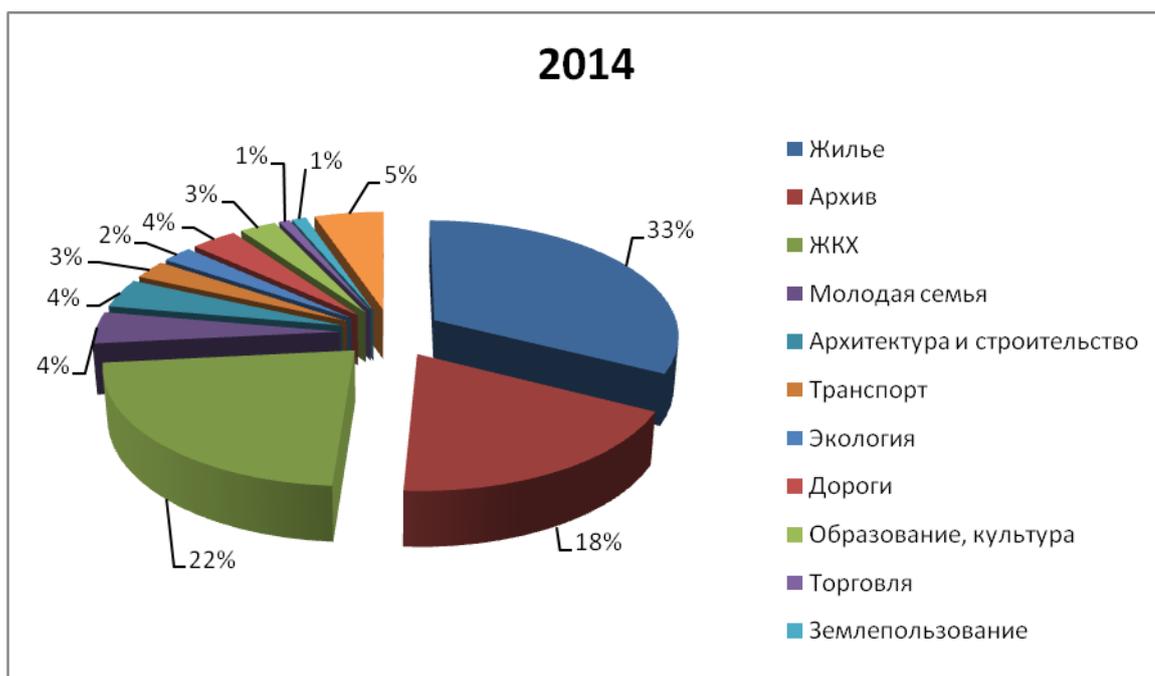


## ИНФОРМАЦИЯ

### о работе с обращениями граждан в секторе по работе с населением администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» в 2014 году

За 2014 год в сектор по работе с населением администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило **7939** обращений граждан. По сравнению с 2013 г. общее число обращений уменьшилось на **6,3 %**, что является результатом повышения эффективности работы с обращениями граждан. Анализ поступивших обращений показал основной круг вопросов, по которым граждане обращаются в органы местного самоуправления:

№ пп.	Тематика обращений	Количество обращений	Процент от общего числа обращений
1.	Жилье	2581	33
2.	ЖКХ	1778	22
3.	Архив	1466	18
4.	ФЦП "Молодая семья"	350	4
5.	Архитектура и строительство	320	4
6.	Дороги	276	4
7.	Транспорт	205	3
8.	Образование, культура	217	3
9.	Экология	182	2
10.	Торговля	64	1
11.	Землепользование	85	1
12.	Разное	415	5



Тематический рейтинг существующих проблем, поднимаемых в обращениях граждан, не претерпевает значительных изменений. Традиционно главные позиции в обращениях касаются реализации жилищных прав граждан, решения проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, ремонта дорожного полотна, транспортного сообщения, экологических проблем.

Первое место в тематической структуре обращений составляют обращения **по вопросам улучшения жилищных условий** – 2581 обращение (33 % от общего числа).

Большое количество обращений граждан касается вопросов переселения из аварийного жилья.

В соответствии с требованиями Федерального закона от 21.07.2007 года №185-ФЗ «О фонде содействия реформированию жилищно-коммунального хозяйства» постановлением администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 30.04.2013 г. №1094 утверждена муниципальная адресная программа «Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на 2013-2017 годы», в которую вошли 72 многоквартирных дома, признанные аварийными до 1 января 2012 года и подлежащими сносу. Реализация программы включает в себя IV этапа. В рамках реализации I этапа (2013-2014 годы) к расселению подлежало 27 МКД. Для переселения граждан (699 чел.) было приобретено 235 квартир в домах, расположенных по адресам: ул. Яна Крастыня, д.6в и ул. Яна Крастыня, д. 4г. I этап программы завершен.

В рамках реализации II этапа (2014-2015 годы) к расселению подлежат 20 МКД. Для переселения граждан (382 чел.) данного этапа приобретены 133 квартиры в доме, расположенном по адресу ул. Куйбышева, д.35а. Срок переселения граждан - до декабря 2015 года.

Количество обращений по вопросам переселения возрастает по причине недостаточных знаний гражданами жилищного законодательства Российской Федерации. Граждане полагают, что при переселении из аварийного дома администрацией городского округа «Город Йошкар-Ола» нарушаются их

права, и им должно быть выделено жилое помещение по норме предоставления на каждого члена семьи. Данная позиция не основана на законе. В соответствии со ст. 86, 89 Жилищного кодекса РФ предоставляемое гражданам жилое помещение в связи со сносом дома по договору социального найма должно быть благоустроенным применительно к условиям соответствующего населенного пункта, равнозначным по общей площади ранее занимаемому жилому помещению, отвечать установленным требованиям и находиться в границах данного населенного пункта. Из указанных правовых норм следует, что предоставление гражданам другого жилого помещения в связи со сносом аварийного дома носит компенсационный характер и гарантирует им условия проживания, которые не должны быть ухудшены по сравнению с прежними.

К сожалению, напряженной остается ситуация по обеспечению граждан жильем, состоящих на учете в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий. В связи с отсутствием строящегося муниципального жилья не представляется возможным решать жилищную проблему своевременно. В 2014 году по данному вопросу на личный прием к заместителю мэра города Йошкар-Олы, курирующему данное направление, записались 26 человек.

В 2014 году Межведомственной комиссией по заявлениям граждан было проведено 50 обследований домов и помещений по оценке и признанию жилых помещений пригодными (непригодными) для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции. Межведомственная комиссия признала непригодными для проживания 24 многоквартирных дома.

На 59% уменьшилось количество заявлений граждан, желающих участвовать в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых семей» ФЦП «Жилище» на 2011-2015 гг. (в 2013 году было зарегистрировано 850 заявлений, в 2014 - 350).

Вопросы, касающиеся реализации жилищных прав детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей также поступают в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола». В 2014 году в муниципальный специализированный фонд городского округа «Город Йошкар-Ола» было включено 12 жилых помещений для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в соответствии с п.8 ч.1 ст.92 ЖК РФ. Квартиры с чистовой отделкой, переданные детям-сиротам, площадью не менее 30 кв.м., расположены в новостройке по ул.Яна Крастыня и отвечают всем требованиям для комфортного проживания.

На 12% снизилось количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий по сравнению с 2013 годом (2013 г. – 2923 обращения, 2014 г. - 2581). В 2013 году в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступало большое количество обращений по вопросу реализации в Республике Марий Эл программы «Жилище социально-санитарного минимума». На все обращения были даны разъяснения о том, что такой формы предоставления жилого помещения, как социальный заказ-заявление действующим законодательством не предусмотрено и заполнение бланка-заявления и его предоставление в орган местного самоуправления не является основанием для предоставления жилого помещения. В 2014 году количество поступающих заявлений по данному вопросу значительно снизилось.

Второе место в тематической структуре обращений занимают вопросы **жилищно-коммунального хозяйства**. По сравнению с 2013 годом наблюдается незначительное увеличение данных обращений на 16% (2013 г. – 1485 обращений, 2014 г. - 1778).

Тематическое распределение поступивших обращений в сфере жилищно-коммунального хозяйства в 2014 году приведено в таблице ниже.

№ п/п	Тематика обращений в сфере ЖКХ	Количество обращений
1.	Содержание и эксплуатация жилого фонда, вопросы водоснабжения, отопления, электро- и газоснабжения	1016
2.	Благоустройство улиц и дворовых территорий	523
3.	Текущий и капитальный ремонт жилого фонда, протечки кровли	120
4.	Плата за пользование жилым фондом и коммунальными услугами	75
5.	Уборка и вывоз твердых бытовых отходов (мусора)	35
6.	Функционирование лифтового хозяйства	5
7.	Санитарное состояние подвалов, чердаков	4

В 2014 году Правительством РМЭ было организовано 3 «горячих линии». Все поступившие вопросы оперативно направлялись для решения по компетенции. В администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 774 обращения.

Основными проблемами в сфере ЖКХ, исходя из обращений, поступивших на «горячую линию», являлись неудовлетворительное состояние жилых домов, придворовых территорий. Кроме того, людей волновали проблемы, связанные с перебоями или отсутствием теплоснабжения домов в осенне-зимний период, а также неудовлетворительная работа служб ЖКХ – несвоевременный и некачественный ремонт. Одна из самых больных тем, затронутая в обращениях, - неудовлетворительная работа управляющих компаний.

Как показывает практика, работа телефона «горячей линии» актуальна и действенна. Быстро и своевременно принимались меры по проблемам, требующим незамедлительного решения, например, устранение выявленных

недостатков в подготовке к отопительному сезону. Причины длительности рассмотрения некоторых вопросов - сезонность, которая, например, не позволяет отремонтировать дорогу, и включение в план предстоящих действий властей, что касается, например, капитального ремонта дома или других, особенно затратных тем.

Для оперативности решения вопросов в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» работает круглосуточная единая дежурно-диспетчерская служба.

Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений также являются вопросы благоустройства дворов и детских площадок.

В Йошкар-Оле за минувшие три года во дворах, парках и скверах было установлено более 100 детских площадок. Открытие детских площадок – мероприятие, организованное при поддержке администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», депутатов и предпринимателей столицы. За 2014 год по инициативе администрации города было установлено 42 детских игровых и спортивных комплекса. Жители города выражали благодарность администрации за благоустройство территории и решение вопроса по установке детских площадок.

Важнейшей частью современной жилищной политики является обеспечение сохранности и обновления существующего жилищного фонда. Данная задача должна решаться за счет своевременного проведения капитального ремонта, реконструкции и модернизации многоквартирных домов. Постановлением Правительства Республики Марий Эл от 31 декабря 2013 г. № 460 утверждена республиканская адресная программа "Проведение капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах» на 2014-2043 годы. Программа разработана в соответствии с Жилищным кодексом Российской Федерации, Законом республики Марий Эл от 20 сентября 2013 № 35-З «О регулировании отдельных отношений по организации проведения капитального ремонта общего имущества в

многоквартирных домах на территории Республики Марий Эл». В программе указан перечень услуг и (или) работ по капитальному ремонту общего имущества в многоквартирном доме, оказание и (или) выполнение которых финансируются за счет средств фонда капитального ремонта, который формируется исходя из минимального размера взноса на капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме. Вся программа разбита на шесть этапов. На первом этапе 2014-2018 гг. предполагается отремонтировать 204 дома.

Наблюдается небольшое увеличение (на 5 %) количества обращений **по вопросам охраны окружающей среды и природных ресурсов** (2013 г. – 173 обращения, 2014 г. - 182): о несанкционированных свалках, сбросе производственных отходов в ливневую канализацию, спиле деревьев.

Такого рода обращения, как правило, рассматривались с выездом на место сотрудниками комитета экологии и природопользования и управления городского хозяйства администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

*Например, обращение гражданки И. по вопросу слива владельцем частного дома канализационных стоков из колодца на дорогу общего пользования. В отношении нарушителя был составлен протокол об административном правонарушении, ответственность за которое предусмотрена ч.1 ст.9 Закона Республики Марий Эл от 14.12.2002 №43-3 «Об административных правонарушениях в Республике Марий Эл».*

*Гражданин Т. обратился с просьбой ликвидировать несанкционированную свалку мусора в полуразрушенном здании по ул.Зарубина. В короткие сроки работы по ликвидации свалки были выполнены.*

Многих горожан беспокоит вырубка деревьев в городе.

*К примеру, поступали обращения с просьбами не проводить вырубку деревьев на участке улицы Гоголя между Вознесенской и Советской.*

Перед вырубкой деревьев на улице Гоголя была проведена их инвентаризация, в ходе которой выяснилось, что средний возраст деревьев - 40 и более лет, и в будущем они могли бы стать реальной угрозой жизни и имуществу горожан. Все зеленые насаждения, которые были вырублены, будут восстановлены, но в том месте, где это необходимо: в скверах, парках.

Работы по восполнению зеленого фонда столицы произошло в октябре 2014 года в Парке Победы за ДК им. Ленина, где было высажено более 200 молодых деревьев. Инициатором данной акции стала администрация города Йошкар-Олы.

В марте 2014 года в фойе здания администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» в порядке эксперимента был установлен контейнер для сбора батареек в результате обращения представителя общественной экологической организации «Дикие дворники». В последующем пункты по сбору батареек появились в учебных корпусах Поволжского государственного технического университета, в школах города, ОАО «ММЗ» и т.д. В течение года производился отдельный сбор отработавших источников питания, в результате было собрано около 200 килограмм батареек. Все собранные элементы питания будут отправлены на специализированный полигон, расположенный в Челябинске.

За 2014 в сектор по работе с населением поступило 276 обращений **по вопросам ремонта дорожного покрытия** и пешеходных дорожек в разных районах города, асфальтирования внутридомовых территорий, с просьбами об установке светофоров и пешеходных переходов (на 58 % больше по сравнению с прошлым годом, 2013 г. – 117 обращений, 2014 г. – 276). Поступающие обращения касались, к примеру, ремонта дороги по улицам Машиностроителей, Прохорова, Васильева, О.Тихомировой, Транспортная, Чернякова, ул.Советской с. Семеновка, о решении проблемы с дорожным покрытием в новых микрорайонах «Молодежный», «Мирный» в Сомбатхее.

В 2014 году ремонт дорог затронул все микрорайоны города, особенно интенсивно ремонтировали участки на ул. Героев Сталинградской битвы, К.

Либкнехта, Красноармейская, Я. Эшпая, Осипенко и на пр. Гагарина. Было запланировано заменить асфальтовое покрытие на значимой улице – Строителей, но работы были приостановлены из-за проблем с выполнением своей части обязательств компанией-подрядчиком. Ремонт улицы будет продолжен в следующем году. Свыше 85% дорожной сети столицы в 2014 году приведено в нормативное состояние.

На уровне муниципалитета в 2013 году постановлением администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» от 31.12.2013 г. № 3336 утверждена муниципальная программа городского округа «Город Йошкар-Ола» «Городское хозяйство», в состав которой вошло 8 подпрограмм. Основными целями подпрограммы №1 "Строительство, реконструкция, капитальный ремонт и ремонт автомобильных дорог городского округа "Город Йошкар-Ола" на 2014 - 2018 годы" являются качественное развитие эффективной сети автомобильных дорог в соответствии с потребностями пользователей автомобильными дорогами, а также улучшение технического состояния и потребительских свойств автомобильных дорог городского округа "Город Йошкар-Ола"; обеспечение круглогодичного, круглосуточного бесперебойного и безопасного движения пассажирского и грузового транспорта по автомобильным дорогам городского округа "Город Йошкар-Ола", повышение уровня технико-эксплуатационного состояния автомобильных дорог городского округа "Город Йошкар-Ола" с перспективой приведения их в нормативное состояние.

Весной 2014 года администрацией городского округа «Город Йошкар-Ола» и руководством Госавтоинспекции было принято решение о ликвидации 8 нерегулируемых пешеходных переходов в городе. По поводу данного решения начали поступать жалобы в администрацию. Жители просили восстановить пешеходные переходы. Ликвидация пешеходных переходов мотивирована тем, что в этих местах чаще всего происходили ДТП с участием пешеходов. Кроме того, поблизости – в 200-300 метрах - имеются обустроенные пешеходные переходы со светофорами.

Граждане обращались с просьбами об ограничении движения внутри дворовых территорий, о демонтаже незаконно установленных шлагбаумов и преград, затрудняющих проезд и движение пешеходов.

*В результате обращения гр. Л. администрацией городского округа «Город Йошкар-Ола» совместно с Управлением Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Республике Марий был ликвидирован шлагбаум, расположенный на б. Чавайна у магазина «Жемчуг».*

*На основании обращения гр. Б. с целью исключения сквозного проезда и информирования водителей транспортных средств о въезде в жилую зону были выполнены работы по установке дорожного знака 5.21 «Жилая зона» и 5.22 «Конец жилой зоны» на въездах во двор по ул. Анциферова.*

Также граждане обращались по вопросам изменения маршрутов движения общественного транспорта, организации транспортного обслуживания, в части предоставления актуальной информации о графиках движения транспорта, отсутствии досок объявлений на остановках. Поступали также жалобы на оскорбительное поведение водителей коммерческого транспорта. Сотрудниками отдела промышленности, транспорта, связи и предпринимательства администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» проводились проверки по фактам обращения, и разъяснительная работа о недопустимости подобного поведения. На основании многочисленных обращений граждан администрацией городского округа «Город Йошкар-Ола» было принято решение об изменении схем движения социальных автобусных маршрутов №1, 2, 3.

**Отдельный блок обращений по вопросам архитектуры и градостроительства (4%)** составляют обращения граждан о нарушении правил пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции), возражения против строительства домов, магазинов, незаконной установке ограждений, уборке строительного мусора, также граждане обращались за разъяснением законодательства по вопросам

застройки. По сравнению с прошлым годом количество обращений практически не изменилось (в 2013 году – 318 обращений, в 2014 - 320).

В массиве обращений граждан в адрес администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» имеются также обращения, касающиеся **вопросов образования**. В основном это по-прежнему просьбы о предоставлении мест в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях, о ремонте детских садов, зачислению детей в общеобразовательные учреждения. Поступали также обращения о необходимости строительства новой школы в 9-м микрорайоне города в связи с перенасыщенностью образовательных учреждений. В настоящее время готовится проектно-сметная документация для детских садов в микрорайоне «Восточный» и 9 микрорайоне на 280 и 320 мест. Эти проекты планируется реализовать, участвуя в федеральных и региональных программах на условиях софинансирования. В перспективе – разработка проекта новой школы в 9 микрорайоне на 1200 мест.

В сентябре 2014 года был открыт детский сад «Одуванчик» по ул. Советская, д.20 «а», который рассчитан на 150 дошколят. Постепенно ведется работа по ликвидации очереди в дошкольные учреждения.

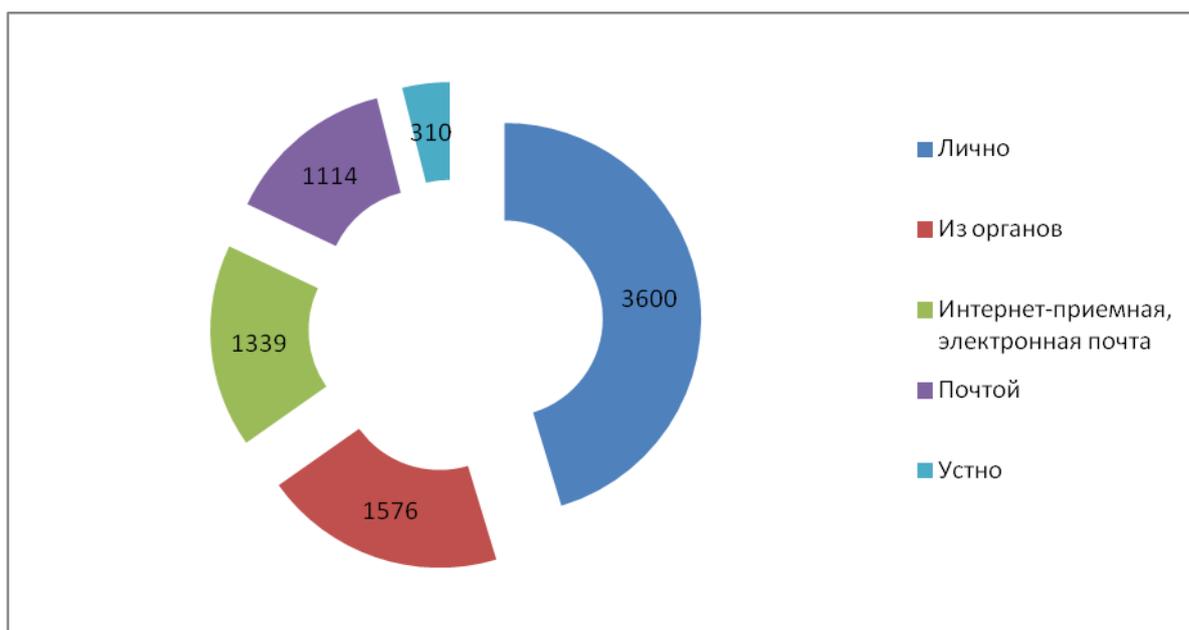
На 16 % снизилось количество запросов, проходящих через сектор на работе с населением, в муниципальный архив (2013 год – 1742 запроса, 2014 - 1466). Граждане обращаются для получения сведений о подтверждении стажа работы, размера заработной платы, выдачи копий постановлений и распоряжений исполнительных органов, подтверждения факта предоставления земельных участков, в том числе в пожизненное наследуемое владение, выдачи копий и выписок из свидетельств на ПНВ, а также подтверждения факта прописки и регистрации граждан по месту жительства.

По источникам поступления обращения граждан в 2014 году распределились следующим образом:

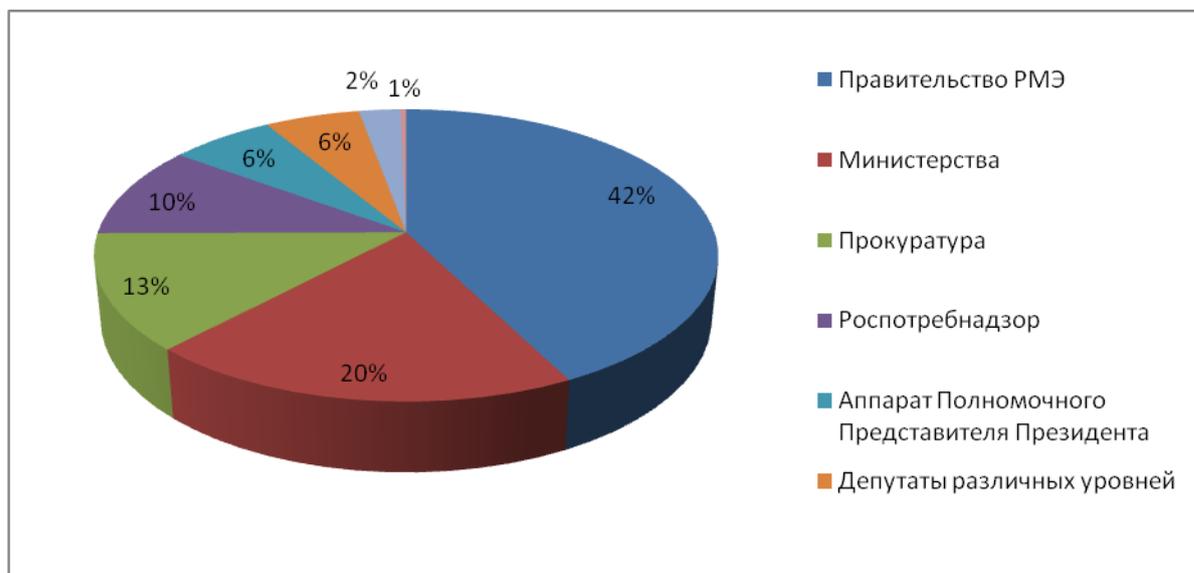
№ п/п	Канал поступления	Количество обращений	Процент от общего числа обращений
1.	Лично	3600	45

2.	Из органов	1576	20
3.	Интернет-приемная, электронная почта	1339	17
4.	Почтой	1114	14
5.	Устно	310	4

Количественные показатели каналов поступления обращений граждан:



№ п/п	Наименование органа	Количество обращений	Процент от общего числа обращений
1.	Правительство Республики Марий Эл	747	42
2.	Министерства	343	20
3.	Прокуратура	227	13
4.	Управление Роспотребнадзора	179	10
5.	Аппарат Полномочного Представителя Президента	111	6
6.	Депутаты различных уровней	101	6
7.	РОП партии "Единая Россия"	44	2
8.	Прочие	6	1



Динамика последних лет показывает о стабильном снижении числа письменных обращений, поступающих в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола», наряду с ростом числа обращений, поступивших в форме электронного документа. Это свидетельствует о нарастающей популярности сервиса электронных услуг среди населения.

По сравнению с прошлым годом количество обращений, поступивших через интернет-приемную и электронную почту возросло на 36 % (за 2013 год – 861 обращение, за 2014 - 1339).

Заявитель имеет возможность наблюдать на странице сайта в реальном времени изменение статуса непосредственно после его присвоения. Кроме того, уведомление о поступлении обращения, а также подготовленный ответ поступают на адрес электронной почты. Это очень удобный способ общения населения с властью.

Администрацией городского округа «Город Йошкар-Ола» работа с обращениями граждан ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, регламентом администрации городского округа «Город Йошкар-Ола», Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Функции по организации работы с обращениями граждан в администрации возложены на сектор по работе с населением. Сектор выполняет консультативно-разъяснительную функцию при личном

обращении гражданина и по телефону, организует проведение личного приема граждан мэром города, первым заместителем и заместителями мэра города Йошкар-Олы.

В администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» созданы все условия, чтобы граждане имели возможность реализовать конституционное право обращаться к должностным лицам. Определены дни и часы личного приема: в холле администрации и на интернет-портале размещены графики приема граждан главой администрации, заместителями, порядок записи на прием.

В 2014 году сектором по работе с населением было организовано и проведено 73 приема, в ходе которых мэром города и его заместителями было принято 310 человек (в 2013 году – 224 человека). Прием осуществляется еженедельно по предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком.

Большое внимание уделяется контролю за своевременным и правильным рассмотрением поступающих обращений, улучшению работы с письменными и устными обращениями, увеличению динамики роста положительных результатов рассмотрения обращений. Осуществляется еженедельный мониторинг исполнения сроков обращений. В целях исключения и предупреждения нарушений сроков при исполнении функции по рассмотрению обращений граждан используется система предупредительного контроля. Сотрудники сектора по работе с населением направляют информацию во все отделы и управления администрации с указанием сроков рассмотрения обращений, которые истекают в ближайшее время. В случае необходимости, своевременно продлеваются сроки рассмотрения обращений граждан с обязательным уведомлением заявителей, а также другие органы, направившие обращение, - в порядке, предусмотренном законодательством. С целью повышения качества и результативности рассмотрения обращений граждан промежуточные ответы на обращения поставлены на дополнительный контроль до полного

исполнения данных обещаний. Информация о состоянии исполнительской дисциплины еженедельно доводится до сведений мэра города.

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется путем составления квартальной и годовой отчетности.

За 2014 год в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 573 повторных обращения (на 14 % меньше по сравнению с 2013 годом). Одной из причин повторения обращений по одной и той же проблеме становится некачественное выполнение работ либо неприятие действенных мер для устранения причин, порождающих обоснованные жалобы граждан. Основными же причинами повторных заявлений все-таки является одновременное обращение граждан в различные органы власти, несогласие заявителей с полученным ответом, и, как следствие, безосновательное требование решить свой вопрос положительно, а также использование переписки как формы общения.

На 7 % за отчетный период увеличилось количество коллективных обращений (в 2013 году – 238, в 2014 - 256). Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт инженерных коммуникаций, благоустройство детских площадок, переселение из аварийного жилья.

Положительным результатом работы по рассмотрению обращений граждан, содействию в решении проблем, можно считать получение от граждан писем с благодарностью за оказанную помощь. Их количество заметно увеличилось по сравнению с прошлым годом. Жители дома №128 по ул.Советской выразили благодарность мэру города Плотникову П.В. за организацию и помощь по благоустройству дворовой территории; многочисленные благодарности за установку детских игровых комплексов; благодарность мэру города Войнову О.П., заместителю мэра Ефремовой Л.А. за помощь в благоустройстве территории Исторического памятника в д.Савино, за организацию Дня деревни; благодарность от жителей домов района школы №9 за выполнение ремонта дороги; благодарность от жителей

за принятые меры по очистке ливневой канализации по ул. Щорса и ул.Седова.

Важным мероприятием, проведенным в 2014 году в соответствии с поручением Президента РФ в органах государственной власти и органах местного самоуправления, стал Общероссийский день приема граждан. В Йошкар-Оле всех желающих обратиться с вопросами к органу местного самоуправления, требующими решения или определённого разъяснения с 12 ч.00 мин. до 20 ч.00 мин., принимал мэр города П.В. Плотников, заместители мэра, начальники отделов (18 должностных лиц). На личном приеме 12 декабря было принято 20 человек. Пришедшим были даны исчерпывающие ответы по интересующим вопросам, а также даны поручения должностным лицам администрации для скорейшего решения заявленных проблем. Заявителям, проблемы которых не нашли положительного решения по объективным причинам, направлены разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти.

В основном, по всем письменным обращениям граждан, поступившим в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола», даны соответствующие разъяснения со ссылками на действующее законодательство, приняты конкретные меры по ликвидации указанных в них недостатков, реализации высказанных пожеланий и просьб.

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» и впредь будет направлена на обеспечение неукоснительного исполнения федерального законодательства, принятие действенных мер при решении жизненно важных проблем населения.

Заведующая сектором по работе с населением

Т.Е.Войтова

