

**ОТЧЕТ О РАБОТЕ СЛУЖБЫ «ОДНОГО ОКНА»
ОБЩЕГО ОТДЕЛА АППАРАТА АДМИНИСТРАЦИИ
ПЕТРОПАВЛОВСК-КАМЧАТСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ЗА 2013 ГОД.**

Служба «одного окна» организована и функционирует в структуре администрации Петропавловск-Камчатского городского округа с 01 июня 2010 года. Ранее в состав общего отдела с аналогичными функциями входила «Приемная граждан». Статистика работы с обращениями граждан ведется с 2007 года.

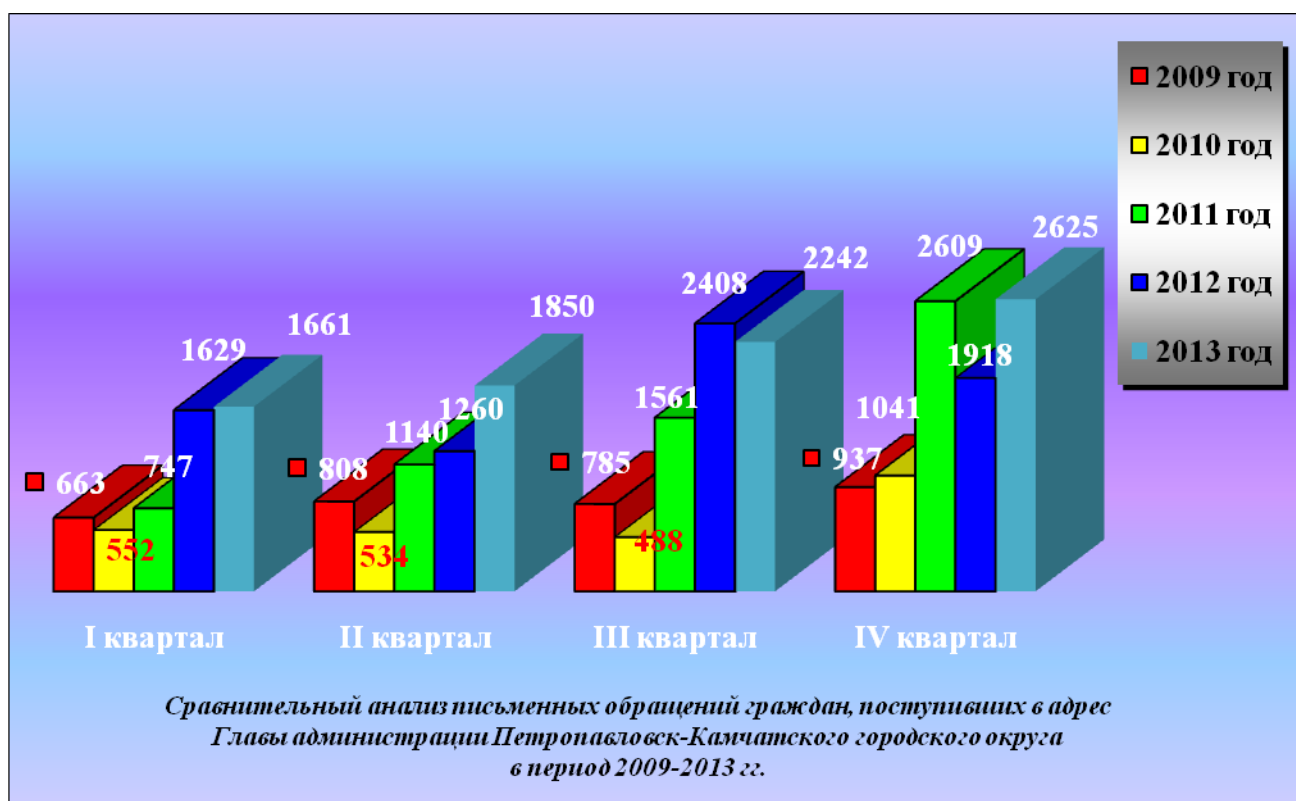
В период с 2009 по 2010 годы наблюдался спад количества письменных обращений граждан в адрес Главы администрации Петропавловск - Камчатского городского округа, но с 2011 прослеживается тенденция роста количества обращений более чем в 2 раза. Это обусловлено несколькими основными аспектами:

- некачественное исполнение своих обязанностей управляющими компаниями в отношении содержания и ремонта вверенного им жилищного фонда города, в частности содержание и эксплуатация жилого фонда (протечки кровли, грязь в подъездах, некачественное оказание жилищно-коммунальных услуг, неудовлетворительное содержание придомовых территорий, несвоевременное проведение ремонтных работ текущего и капитального характера, непринятие мер по аварийным ситуациям, рост оплаты за жилищно-коммунальные услуги);
- работа коммунальных служб городского хозяйства (расчистка и ремонт межквартальных и магистральных дорог, отсутствие освещения в межквартальных проездах, неудовлетворительное содержание детских игровых площадок, неудовлетворительная организация работы пассажирских перевозок и т.д.);
- реализация программы по переселению граждан из непригодного и аварийного жилищного фонда в Петропавловск-Камчатском городском округе, а также приватизация комнат в общежитиях, увеличение числа ветхих и аварийных домов, подлежащих расселению, повлекло за собой рост доли вопросов связанных с предоставлением жилья и улучшения жилищных условий;
- приведение в соответствие с действующим законодательством правоустанавливающих документов на занимаемые жилые помещения, предоставляемые по договорам социального найма и по договорам служебного найма жителям города Петропавловска-Камчатского.

Графически количество письменных и устных обращений в период с 2009 по 2013 год выглядит следующим образом.

Год	Письменные обращения	Личный приём	Итого
2009	3193	276	3469
2010	2519	344	2863
2011	5944	175	6119
2012	7146	214	7360
2013	8667	527	9194

Графически динамика поступления обращений в период с 2009 по 2013 годы представлена ниже.

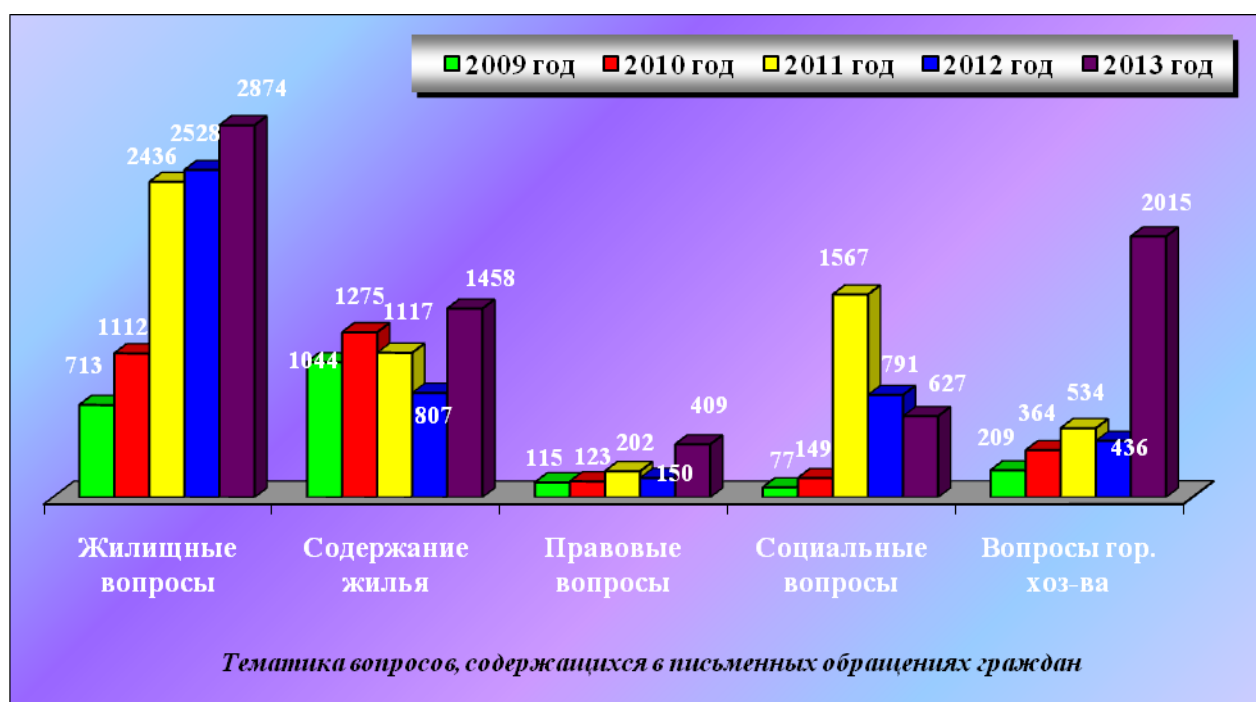


Состав и характер вопросов, поднимаемых гражданами в своих письменных обращениях в адрес Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа

Обращения в адрес Главы администрации городского округа можно выделить в основные блоки:

- блок жилищных вопросов (расселение ветхого и аварийного жилого фонда, улучшение жилищных условий, предоставление благоустроенного жилья, оформление правоустанавливающих документов и т.п);
- блок содержание и эксплуатации жилого фонда (содержание и ремонт жилого фонда, оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы на жилищно-коммунальные услуги);
- вопросы городского хозяйства (архитектура, землепользование, транспорт, безопасность дорожного движения и др.);
- правовые вопросы (законность, правопорядок, трудовые споры);
- социальные вопросы (социальное обеспечение, образование, культура и спорт).

Основные блоки вопросов и их количество представлены на диаграмме



Динамика изменения поступления письменных обращений граждан в адрес Главы администрации городского округа по основным направлениям

Анализируя динамику обращений заявителей в адрес Главы администрации городского округа, можно сделать выводы о неравнодушии горожан к актуальным проблемам в городском округе в конкретном временном промежутке времени, что заключается в росте количества обращений.

Применение комплекса мероприятий администрации городского округа, направленного на решение возникающих проблем, снижает количества обращений по проблемному вопросу.

Такая тенденция отчетливо прослеживается в разрезе основных вопросов, поднимаемых гражданами в своих обращениях.

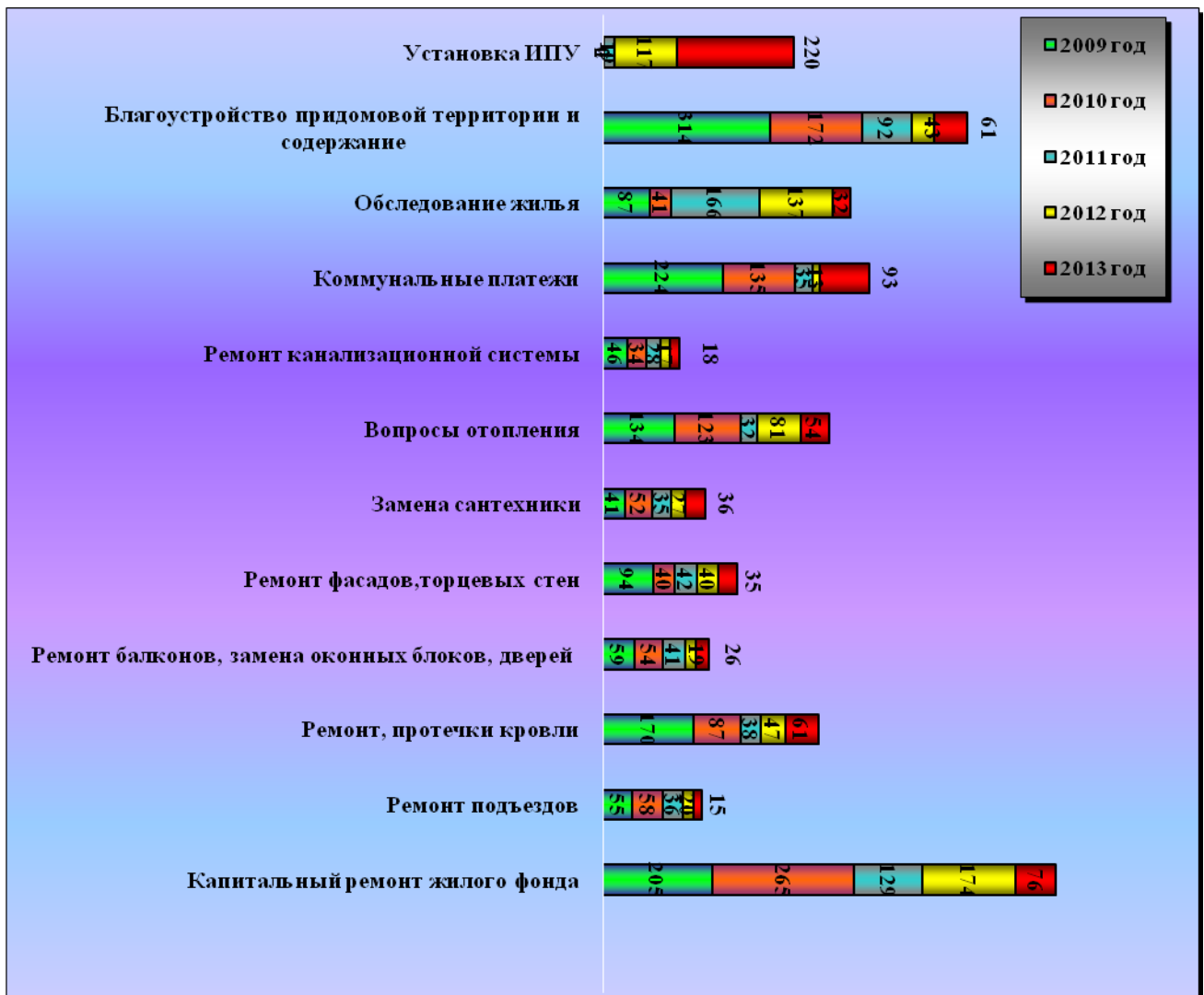
Основной тематикой в обращениях граждан остаются вопросы, связанные с различными аспектами жилищных проблем, качеством содержания жилищного фонда, состоянием объектов городского хозяйства.

Содержание и эксплуатация жилого фонда.

В количественном выражении блок вопросов, касающийся содержания и эксплуатации жилого фонда за отчетный период представлен на рисунке.



Вопросы, касающиеся содержания и эксплуатации жилого фонда в сравнении с предыдущими годами за отчетный период представлены ниже.



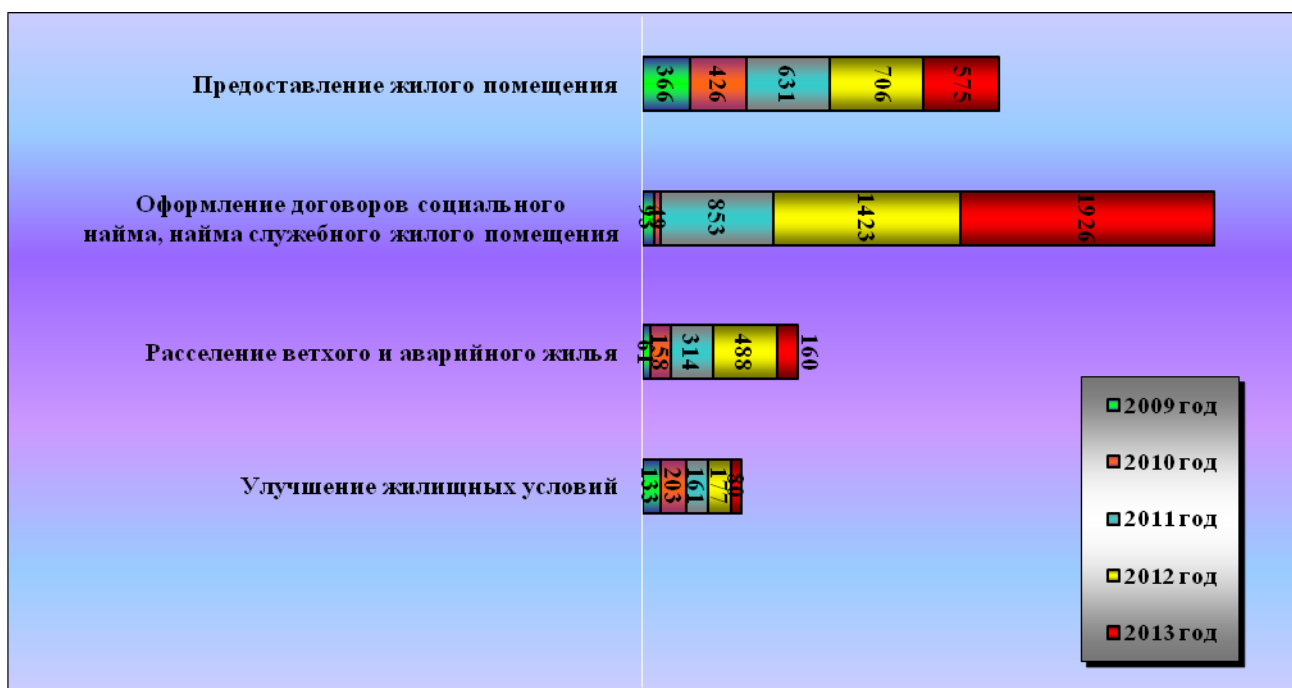
Из показателей приведенной диаграммы можно сделать вывод о том, что с 2009 года при совместной работе администрации городского округа, предприятий, работающих в сфере жилищно-коммунального хозяйства, а также управляющих компаний проведена объемная работа по ремонту общего имущества жилого фонда, инженерных сетей, благоустройству придомовых территорий, обустройству детских площадок, улучшению качества оказания жилищно-коммунальных услуг, что свидетельствует об уменьшении доли этих вопросов в отчетном периоде.

Жилищные вопросы.

Количественно и графически тематика блока жилищных вопросов за отчетный период представлена на рисунке



Основные вопросы жилищного характера в разрезе с предыдущими годами за отчетный период представлены на диаграмме.



Из показателей данной диаграммы можно говорить о следующем.

В настоящее время актуальной остается проблема нехватки жилого фонда в городском округе для предоставления жилых помещений гражданам, нуждающимся в предоставлении жилья. Значительного роста количества обращений за последние годы не наблюдается.

Вместе с тем, реализация долгосрочной программы по переселению граждан из непригодного и аварийного жилого фонда в 2011, 2012 годах способствовало увеличению количества обращений, связанных с данными мероприятиями. В 2013 году происходит незначительное снижение доли обращений по вопросам получения жилых помещений по программе переселения.

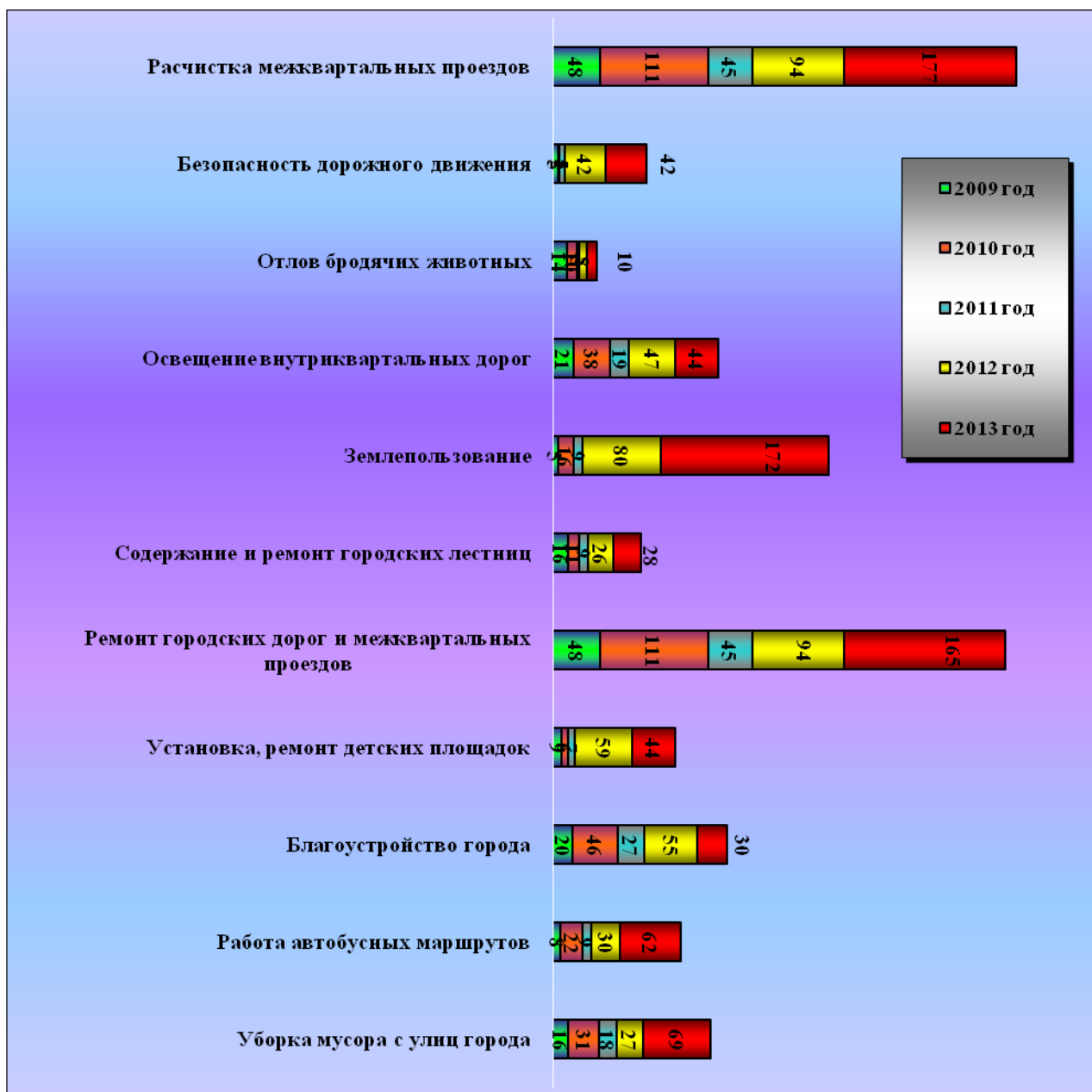
Планируемая дата завершения бесплатной передачи в собственность граждан жилых помещений с марта 2012 года также способствовала активному участию жителей города по приведению своих правоустанавливающих документов на занимаемые жилые помещения по договорам найма служебных жилых помещений и социального найма в соответствие с требованиями действующего законодательства. Это увеличило количество заявлений на оформление документов.

Содержание объектов городского хозяйства

Количественно и графически за отчетный период тематика вопросов, касающихся содержания объектов городского хозяйства представлена на рисунке.



Основные вопросы содержания объектов городского хозяйства в разрезе с предыдущими годами за отчетный период представлены на диаграмме.



Содержание объектов городского хозяйства – это наиболее серьезный блок вопросов обращений граждан, анализируя который можно сделать вывод, что работа коммунальных служб города далеко не положительно оценивается жителями городского округа. По характеру обращений граждан – большую часть составляют именно жалобы в адрес Главы администрации городского округа на работу коммунальных служб по содержанию объектов городского хозяйства в целом, либо на некачественное выполнения ими своих обязанностей.

Именно эти жалобы для должностных лиц администрации городского округа являются основанием для постоянного жесткого контроля качества выполнения производимых работ подрядными организациями.

Результатами контроля качества оказания услуг является выработка и принятие определенных решений должностными лицами администрации городского округа, направленных на улучшение содержания объектов городского хозяйства.

Организация личного приема граждан Главой администрации Петропавловск-Камчатского городского округа и его заместителями.

Согласно утвержденному плану мероприятий в 2013 году в администрации городского округа были проведены 142 личных приема граждан Главой администрации городского округа и заместителями Главы администрации в соответствии с распределениями полномочий. Количество проведенных приемов должностными лицами администрации, количество принятых человек приведены в таблице.

Должность лица	ФИО должностного лица	Количество приемов	Количество принятых граждан
Глава администрации городского округа	Алексеев А.В.	58	221 человек
Заместитель Главы администрации городского округа	Марченко В.М.	1	1 человек
Заместитель Главы администрации – руководитель Департамента управления жилищным фондом администрации городского округа	Литвинов Л.Ф.	61	266 человек
Заместитель Главы администрации городского округа – председатель Комитета городского хозяйства	Слонский В.И. Лесин Г.Н. Каюмов В.В.	22	39 человек

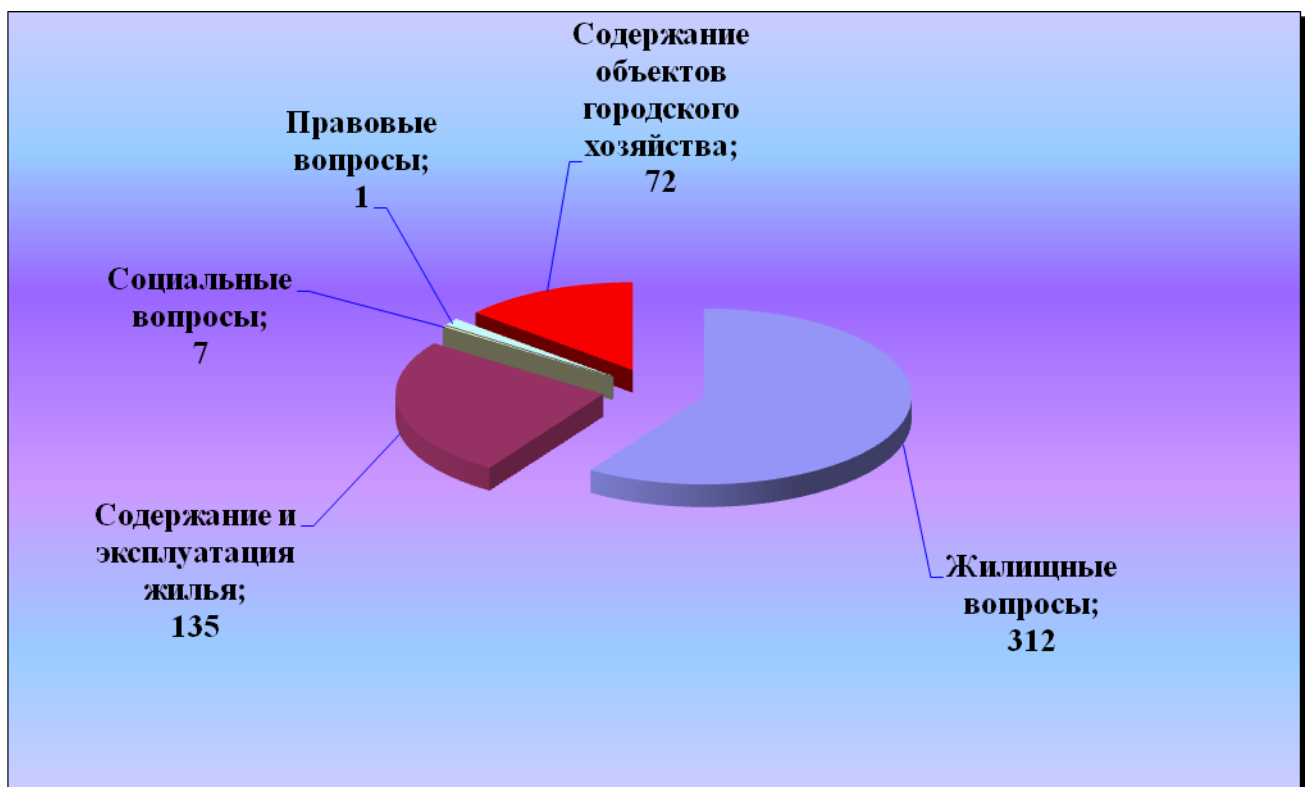
Вместе с тем из общего количества проведенных личных приемов, в рамках программы по взаимодействию прокуратуры города и администрации городского округа по личному приему граждан, были проведены 20 совместных приемов с участием Главы администрации городского округа и прокурора города, в ходе которых принято 50 человек от общего количества граждан.

В рамках проводимых мероприятий по совершенствованию работы с обращениями граждан, правового информирования и просвещения жителей города, в Региональной общественной приёмной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А.Медведева в Камчатском крае были проведены 12 приёмов с участием Главы администрации городского округа и заместителя Главы администрации – руководителя Департамента управления жилищным фондом администрации городского округа, в ходе которых было принято 53 человека от общего количества граждан.

Общее количество граждан, принятых Главой администрации и его заместителями в период 2009-2013 гг. представлено ниже.



Тематика и количество вопросов, рассмотренных на приемах Главой администрации и его заместителями представлена на диаграмме.



Количество принятых заявлений на оказание муниципальных услуг за 2013 год

Помимо приема и регистрации обращений служба «одного окна» осуществляет прием заявлений на оказание муниципальных услуг. За 2013 год общее количество заявлений на оказание муниципальных услуг составило 6600 заявлений.

№ п/п	Наименование муниципальной услуги	Количество обращений
1	Выдача выписок из Реестра мун. имущества	300
2	Выдача разрешений на вырубку зеленых насаждений	124
3	Выдача разрешений на перевозку тяжеловесных грузов	7
4	Выдача разрешений на установку и эксплуатацию рекламной конструкции	59
5	Заключение договора об организации обеспечения жителей услугами обществ. питания, торговли и бытового обслуживания	578
6	Перевод жилого (нежилого) помещения в нежилое (жилое)	77
7	Постановка на очередь в МДОУ	2095
8	Предоставление з/у для целей не связанных со строительством	420
9	Предоставление з/у для эксплуатации зданий	379
10	Признание помещений пригодным (непригодным)	110
11	Принятие на учет граждан, нуждающихся в предоставлении жилых помещений	203
12	Присвоение адреса объекту недвижимости	30
13	Разрешение на ввод в эксплуатацию	1
14	Разрешение на строительство	4
15	Рассмотрение уведомлений о проведении публичных мероприятий	77
16	Регистрация права мун. собственности	84
17	Согласование переустройства или перепланировки	262
18	Формирование границ з/у	35
19	Заключение договора социального найма	1755

Соблюдение сроков рассмотрения обращений исполнителями.

В органах администрации непрерывно ведется активная работа по контролю за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, что существенно снижает процент несвоевременной подготовки ответов на обращения.

Еженедельно службой «одного окна» проводится мониторинг по соблюдению сроков рассмотрения обращений.

Количество обращений, рассмотренных с нарушением сроков в 2013 году (785 обращений) значительно уменьшилось по сравнению с 2012 годом (1357 обращений) и составляет 9% от общего количества рассмотренных обращений.