

Информация
о состоянии рассмотрения обращений граждан и организации личного приема в департаменте городского хозяйства Администрации города Омска в первом квартале 2017 года

Письменные обращения граждан, поступающие в департамент городского хозяйства Администрации города Омска (далее – департамент), регистрируются в системе электронного документооборота и делопроизводства Администрации города Омска (далее – СЭДД) в базе «Обращения граждан». Устные обращения граждан к специалистам департамента регистрировались в базе данных СЭДД «Личные обращения» и разделе «Оперативная работа».

За период с 01.01.2017 по 31.03.2017 в департаменте рассмотрено 280 обращений граждан (- 58,6% к уровню аналогичного периода 2016 года), из них:

- письменных – 185 (-28,6% к уровню 2016 года), в том числе 67 повторных;
- устных – 88 (- 78,43% к уровню 2016 года);
- 7 граждан обратились на личный прием (- 22,2% к уровню 2016 года).

В 2017 году существенное (на 58,6%) снижение числа обращений граждан в департамент вызвано внесением изменений в региональную программу капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах, расположенных на территории Омской области, на 2014 – 2043 годы (далее – Региональная программа), утвержденную постановлением Правительства Омской области от 30.12.2013 № 369-п.

В соответствии с пунктом 3 части 2 статьи 168 Жилищного кодекса Российской Федерации (далее – ЖК РФ) Региональная программа должна включать в себя плановый период проведения капитального ремонта общего имущества в многоквартирных домах по каждому виду услуг и (или) работ.

В целях приведения в соответствие с ЖК РФ постановлением Правительства Омской области от 28.12.2016 № 410-п «О внесении изменений в постановление Правительства Омской области от 30 декабря 2013 года № 369-п» Региональная программа изложена в редакции с учетом вышеуказанных положений ЖК РФ, в том числе с указанием планируемых видов работ по капитальному ремонту.

Таким образом, с 28.12.2016 для изменения видов работ по капитальному ремонту в рамках Региональной программы собственниками помещений в многоквартирных домах направляются соответствующие протоколы общих собраний в Министерство строительства и жилищно-коммунального комплекса Омской области.

С целью обеспечения эффективной организации приема граждан по личным вопросам издан приказ первого заместителя Мэра города Омска, директора департамента, утверждающий график личного приема граждан руководителями департамента.

Общий отдел департамента осуществляет контроль сроков исполнения документов по обращениям граждан.

Чаще всего в департамент поступали письменные обращения по следующим тематикам:

- дорожное хозяйство, устройство парковок и содержание остановочных павильонов – 82 (+ 34,15% к уровню 2016 года);
- благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий – 77 (+72,7%);
- предоставление коммунальных услуг в условиях рынка – 41 (+ 12,2%);
- капитальный ремонт жилищного фонда – 46 (- 73%).

Снижение обращений граждан в департамент по вопросам о капитальном ремонте жилищного фонда произошло в связи с ростом количества проектов, реализованных НО «Региональный фонд капитального ремонта многоквартирных домов».

Существенный рост отмечен по обращениям по вопросу о содержании улично-дорожной сети (+ 34,15%) и по вопросам о благоустройстве городов и поселков, обустройстве придомовых территорий (+72,7%). Это объясняется недостаточностью бюджетного финансирования расходов департамента по указанному направлению.

В отчетном периоде в департамент поступили 217 вопросов по 185 письменным обращениям граждан, которые рассмотрены следующим образом:

- 21 удовлетворены;
- 12 удовлетворены, меры приняты;
- 19 переадресованы;
- по 65 даны разъяснения;
- по 100 рассмотрение не завершено.

Вопросы и предложения, отраженные в обращениях граждан, были решены с учетом мнения омичей. В 2017 году 85 обращений рассмотрено и закрыто в дело, 3 – рассмотрено комиссионно, 45 – рассмотрено с выездом на место. Основными тематиками обращений граждан, рассмотренных положительно, стали получение разрешения на организацию некоммерческой парковки, корректировка краткосрочного муниципального плана Региональной программы.

В отчетном периоде на личный прием к заместителям директора департамента обратились 7 граждан по 7 вопросам о проведении капитального ремонта многоквартирного дома по решению суда.

По результатам рассмотрения 2 обращений граждан на личном приеме вопросы были разъяснены на месте, по 5 даны разъяснения.

В первом квартале 2017 года на сайте Администрации города Омска с целью информирования граждан города размещено 38 материалов по вопросам, волнующим население города (сообщения дублировались на сайтах информационных агентств). Так, 12 статей посвящены вопросам предотвращения паводка, 3 – приобретению дорожной техники, 2 – ремонту дорог, 3 – озеленению города Омска, 1 – организации тепло- и водоснабжения населения, 15 – вопросам благоустройства, 2 – вывозу твердых бытовых отходов.

Дополнительно по вопросам деятельности департамента организованы следующие мероприятия:

- 17 выездных мероприятий с подготовкой пресс- и пост-релизов, записью интервью и комментариев для представителей омских и центральных (российских) печатных и электронных СМИ;

- участие первого заместителя Мэра города, директора департамента С.П. Фролова в 6 телевизионных передачах (в записи);

- опубликовано 10 информационных материалов в региональных газетах.

Сотрудниками департамента проводился ежедневный мониторинг СМИ, обеспечивалось оперативное взаимодействие с представителями СМИ в рабочем режиме (разъяснения, комментарии по телефону, предоставление запрашиваемой информации в рабочем порядке, организация интервью, содействие в подготовке сюжетов, реагирование на критические материалы).

Подготовлено 14 докладов первого заместителя Мэра города Омска, директора департамента на аппаратные совещания при Мэре города Омска, заседания комиссии по безопасности дорожного движения, заседания Омского городского Совета.

По обращениям граждан проводится консультирование и разъяснение порядка установки приборов учета потребления горячей и холодной воды, а также тепловой энергии.

В целях уменьшения количества обращений граждан в 2017 году департаментом проведены 202 открытых конкурса по отбору управляющей организации для управления многоквартирными домами, в которых собственники помещений не выбрали способ управления. Проводятся мероприятия по реализации программы обучения председателей и членов советов многоквартирных домов.

По вопросам о порядке и условиях предоставления коммунальных услуг, размере их оплаты, формировании тарифов по поступившим обращениям граждан давались разъяснения в соответствии с действующими правовыми актами.

Отделом благоустройства департамента проводятся семинары с представителями общественности, в том числе КТОС, на которых даются разъяснения по условиям, порядку и сроках подачи заявок на участие в подпрограмме «Формирование комфортной городской среды».

Основными причинами переносов срока рассмотрения обращений граждан более чем на 30 дней в 2017 году стали недостаточность бюджетного финансирования профильных статей расходов департамента и сезонность проведения работ (ремонт дорог, обрезка деревьев и т.д.)

В дальнейшем деятельность по оптимизации работы с обращениями граждан будет продолжена.

В департаменте осуществляется постоянный контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Администрации города Омска от 07.02.2013 № 121-п «Об утверждении Порядка организации работы с обращениями граждан в Администрации города Омска».

Вопрос о состоянии исполнительской дисциплины ежедневно рассматривается на совещаниях у первого заместителя Мэра города Омска,

директора департамента с заместителями директора департамента и еженедельно – на аппаратных совещаниях с руководителями структурных подразделений департамента.

Заместитель директора департамента

A handwritten signature in blue ink, consisting of a stylized 'A' followed by a 'B' and a horizontal line.

А.А. Рюмкин