Главе администрации

Железнодорожного района города Барнаула

А.А. Курышину

Отчет о работе общего отдела

за девять месяцев 2023 года

**Обращения граждан**

В администрацию Железнодорожного района за девять месяцев 2023 года поступило 1015 обращений граждан, что на 85 обращение меньше, чем за аналогичный период прошедшего года (девять месяцев 2022 года - 1100). Уменьшение составило 7,7%.

**Устных обращений зарегистрировано** 119 (11,7%), девять месяцев 2022 года – 56 (5,1%), увеличение составило 63 обращения (в 1,89 раза).

|  |
| --- |
|  **Устные обращения** |
|  | **2023 год** | **2022 год** | **Увеличение/****уменьшение** |
| На личном приеме принято* главой администрации района
* заместителями главы
 | 61 (51,26%) | 34 (57,6%) | +27 (79,41%) |
| 21 (17,65%) | 4 (3,03%) | +17 (в 4,3 раза) |
| 40 (33,61%) | 30 (54,5%) | +10 (33,33%) |
| На выездном приеме | 57 (47,9%) | 13 (27,3%) | +44 (в 3,4 раза) |
| Час прямого провода | 1 (0,84%) | 5 (8,2%) | - 4 (80%) |
| День администрации | 0 | 4 (7, 14%)0  | -4 (в 4 раза) |

**Таблица приемов граждан по личным вопросам**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФИО руководителя | Кол-во приемов9 месяцев 2023 года / 9 месяцев 2022 года  | Кол-во обращений9 месяцев 2023 года /9 месяцев 2022 года |
| Курышин А.А./Звягинцев М.Н. | 10/4 | 55/19 |
| Ночевной Л.В. | 24/15 | 41/36 |
| Трухина О.Г. | 1/1 | 13/1 |
| Багаева А.В. | 1/0 | 10/0 |
| Итого |  36/20 | 119/56 |

Количество устных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличилось почти в 2 раза. Увеличение связано с большим количеством выездных приемов руководителей, проведенных в рамках предвыборной кампании Губернатора АК. Всего проведено 36 личных и выездных приемов, что почти в два раза больше аналогичного периода 2022 года. Администрацией района в рамках месячника весенней санитарной очистки организован один час прямого провода, в ходе которого от жителей поступило 1 обращение по вопросу ремонта дороги по ул.Путейской.

**Письменных обращений** зарегистрировано 896 (88,3%), за девять месяцев 2022 года – 1044 (94,9%), уменьшение составило 14,2% (148 обращений). На официальный Интернет-сайт города Барнаула поступило 362 обращения (в 2022 году – 405), уменьшение на 43 обращения (10,6%).

**Обращения из вышестоящих организаций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование органа | Количество обращений | Уменьшение/Увеличение |
| **2023 год** | **2022 год** |
|  | Управление Президента по работе с обращениями граждан и организаций (Интернет - приемная) | 15 (1,48%) | 8 (0,73%) | + 7 |
|  | Аппарат Полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском Федеральном округе (Алтайский край) | 2 (0,20%) | 1 (0,09%) | +1 |
|  | Аппарат Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации | 1 (0,1%) | 0  | +1 |
|  | Государственная Дума | 4 (0,39%) | 1 (0,09%) | +3 |
|  | Алтайское краевое Законодательно Собрание | 16 (1,58%) | 3 (0,27%) | +13 |
|  | Уполномоченный при Губернаторе края по правам человека | 0  | 2 (0,18) | -2 |
| 7. | Правительство Алтайского края/ Интернет-приемная Губернатора Алтайского края  | 37 (3,65%) | 15 (1,36) | +22 |
| 8. | Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека | 12 (1,18%) | 20 (1,82) | -8 |
| 9. | Сибирское управление Федеральной службы по экологическому, технологическому и атомному надзору | 1 (0,1%) | 0 | +1 |
| 10. | Южно-Сибирское межрегиональное управление Федеральной службы по надзору в сфере природопользования  | 1 (0,1%) | 0 | +1 |
| 11. | Уполномоченный по правам ребенка в Алтайском крае | 5 (0,49%) | 8 (0,73%) | -3 |
| 12. | Барнаульская городская Дума | 9 (0,89%) | 23 (2,09%) | -14 |
| 13. | Инспекция строительного и жилищного надзора Алтайского края  | 9 (0,89%) | 9 (0,82%) | 0 |
| 14. | Администрация города | 316 (31,13%) | 221 (20,09%) | +95 |
| 15. | Комитеты города  | 55 (5,42%) | 43 (3,91%) | +12 |
| 16. | Прокуратура  | 63 (6,21%) | 66 (6,00%) | -3 |
| 17. | ГУ МВД России по Алтайскому краю |  14 (1,38%) | 9 (0,82%) | +5 |
| 18. | Министерство строительства и ЖКХ АК | 2 (0,20%) | 1 (0,09%)  | +1 |
| 19. | Министерство образования и науки АК | 0 | 2 (0,2%) | -2 |
| 20. | Министерство промышленности и энергетики АК | 1 (0,1%) | 0 | +1 |
| 21. | Министерство социальной защиты АК | 1 (0,1%) | 0 | +1 |

За истекший период 2023 года в администрацию района поступило 15 обращений, адресованных в приемную Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (в 2022 году – 8) по следующим вопросам:

- о неудовлетворительном состоянии дорожного полотна на ул.Пригородной; о бездействии дорожных служб в уборке снега на дороге по ул.Пригородной;

- о подтоплении домовладения заявителя водами р.Пивоварки;

- о проблеме теплоснабжения в домах по адресам: Павловский тракт, 28/3, 28/7, 28/9, 28/30, 28/30б (**3 обращения**)**;**

- о законности строительства на земельном участке, расположенном по адресу: пр-кт Коммунаров, 90/г, нежилого помещения; о нарушении прав жителей соседних домов на комфортное проживание в связи с ведущимися строительными работами;

- об оказании помощи заявителю, проживающему в двухквартирном доме по ул.Бийской, 15-1, в принуждении хозяев второй половины к очистке от мусора и сухостоя земельного участка, к приведению в надлежащее состояние нежилой половины дома;

- о содействии в ремонте моста через реку Пивоварку;

- о неудовлетворительном состоянии дорожного полотна на ул.Бийской;

- о несогласии со сносом гаражного бокса, расположенного во дворе дома №13 по ул.Деповской;

- о проведении работ по берегоукреплению безымянного ручья, протекающего по ул.Автотранспортной;

- о содействии в поисках клада – золота Колчака в районе Барнаульского автовокзала;

- об оказании пенсионеру материальной помощи на покупку строительных материалов, о возможности предоставления компенсационных выплат за аварийное жилье;

- о неправомерности ограничения прохода к МКД по адресу: ул.Молодежная, 111 собственниками участка, расположенного по адресу: ул.Молодежная, 109;

- о необходимости восстановления железнодорожных путей от ул.Аносова до ул.Северо-Западной.

Все обращения сформированы заявителями на официальном Интернет-сайте Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций и направлены в администрацию района для рассмотрения и подготовки ответов заявителям.

Значительно увеличилось количество обращений, поступивших из Алтайского краевого законодательного Собрания, Правительства Алтайского края, администрации города.

Основные вопросы, поставленные гражданами в обращениях, поступивших в администрацию района

за 9 месяцев 2023 года

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Вопросы | Всего обращений | Увеличение, уменьшение |
| 2023 | 2022 |
| Увеличение количества обращений |
| Вывоз мусора, содержание контейнерных площадок, борьба с антисанитарией | 119 | 75 | Увеличение на 44 обращения (58,7%) |
| Строительство и ремонт дорог | 72 | 59 | Увеличение на 13 обращений (22,03%) |
| Снос/установка металлических гаражей | 95 | 46 | Увеличение на 49 обращений (106,5%) |
| Привлечение к административной ответственности  | 58 | 29 | Увеличение на 29 обращений (в 2 раза) |
| Вопросы строительства и архитектуры | 41 | 27 | Увеличение на 14 обращений (51,85%) |
| Вопросы торговли и потребительского рынка | 69 | 32 | Увеличение на 37 обращений (в 2,2 раза) |
| Подтопление частных домов | 15 | 12 | Увеличение на 3 обращения (25%) |
| Капитальный ремонт домов | 16 | 3 | Увеличение на 13 обращений (в 5,3 раза) |
| Благоустройство дворовых территорий и детских площадок | 36 | 20 | Увеличение на 16 обращений (80%) |
| Уменьшение количества обращений |
| Очистка от снега | 39 | 43 | Уменьшение на 4 обращения (9,3%) |
| Отопление | 21 | 42 | Уменьшение на 21 обращение (50%) |
| Ремонт кровли | 6 | 7 | Уменьшение на 1 обращение (14,29%) |
| Снос деревьев, санитарная обрезка | 57 | 65 | Уменьшение на 8 обращений (12,3%) |
| Текущее содержание жилья, работа управляющих организаций | 138 | 156 | Уменьшение на 18 обращений (11,54%) |
| Обращения семей мобилизованных (МБ) | 19 | 25 | Уменьшение на 6 (24%) |

Самые актуальные вопросы для граждан: текущее содержание жилья, работа управляющих организаций; вывоз мусора, содержание контейнерных площадок, борьба с антисанитарией; строительство и ремонт дорог; снос/установка металлических гаражей; привлечение к административной ответственности; снос деревьев, санитарная обрезка.

На 44 обращения увеличилось количество жалоб по вопросам вывоза мусора, содержания контейнерных площадок, борьбы с антисанитарией. 21 из них поступили по вопросам складирования мусора на территории дома №111 по ул.Молодежной собственниками дома №109.

Также почти в два раза увеличилось количество обращений по вопросам сноса/установки металлических гаражей. Данное изменение связано с большим количеством обращений по вопросу строительства гаража вблизи дома №93 по пр-кту Ленина собственником ТЦ «Цезарь» (17 обращений), а также в связи с изменениями в порядке предоставления земельных участков под гаражи и длительностью решения проблемы сноса незаконно установленных гаражей (сложно установить собственников).

Большое количество обращений по вопросу земельного спора, связанного с ТЦ «Цезарь», вызвало и увеличение более чем на 50% количества обращений по вопросам строительства и архитектуры.

Максимальное количество обращений от одного заявителя поступило от Новичихиной Л.Г. (20 шт.).

Увеличилось количество обращений (с 20 до 36) по вопросу благоустройства дворовых территорий и детских площадок, что связано с реализацией программы «Формирование современной городской среды» на 2018-2024 годы.

Почти вдвое уменьшилось количество обращений по вопросу отопления. Данное изменение связано с плодотворным взаимодействием управления коммунального хозяйства администрации Железнодорожного района и АО «Барнаульская теплосетевая компания».

**Коллективные обращения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев 2023 года | 9 месяцев 2022 года | Уменьшение/увеличение |
| Всего | 49 | 64 | -15 |
| В администрацию города | 19 | 22 | -3 |
| В администрацию района | письменные | 29 | 42 | -13 |
| устные | 1 | 0 | +1 |

 За 9 месяцев 2023 года в администрацию района поступило 49 коллективных обращений (4,82% от общего количества обращений), за аналогичный период 2022 года - 64 обращений (5,81%).

В коллективных обращениях прозвучали вопросы об организации и содержании мест для накопления твердых коммунальных отходов для жителей дома №15 по ул.Солнцева (2 обращения); о просьбе вернуть киоск «Союзпечать» в районе кинотеатра «Россия» (2 обращения); о ненадлежащем состоянии дороги по ул.Бийской; о несогласии с действиями администрации Железнодорожного района по организации собрания собственников дома №8 по ул.Профинтерна по признанию дома аварийным; о просьбе проверить уход за ветераном ВОВ, проживающим по адресу: ул.Крупской, 76, кв.20; о незаконной сдаче квартиры №18 в субаренду по пр-кту Ленина, 63, о нарушении тишины и покоя граждан; о просьбе провести проверку законности ремонтных работ в кв.2 по ул.Новороссийской, 11, о бездействии управляющей компании; о ненадлежащей организации профилактической работы с несовершеннолетней; о самовольной перепланировке квартир №40, №82 по адресу: ул.Микронная, 11; об антисанитарном состоянии квартиры по адресу: ул.Юрина, 118а, кв.9, возможном взрыве газа (курение в квартире), бездействии участкового, нарушении общественного порядка; о бездействии УК «Первая», об очистке территории дома от снега по адресу ул.Микронная, 11; о проблеме теплоснабжения в домах по адресу: Павловский тракт, 28/3, 28/7, 28/9, 28/30, 28/30б; о просьбе убрать металлический гараж, установленный на придомовой территории дома №3 по ул.Главной; о восстановлении благоустройства после проведения ремонтных работ по адресу: ул.Северо-Западная, 230; о неудовлетворительном состоянии дорожного полотна по проезду Железнодорожному, а также о необходимости организации уличного освещения (2 обращения); о содействии в ремонте дороги (съезда) между домами №34, 36 по пр-кту Строителей, пешеходного тротуара по пр-кту Строителей, о благоустройстве придомовой территории; о покосе травы на придомовой территории МКД по адресу: ул. Молодежная, 46, о бездействии УК "Интер" в решении данной проблемы; о порыве трубы водоснабжения на ул.Кузнечной (3 обращения); о необходимости ремонта крыши МКД по адресу: ул.Новоугольная, 26; о ремонте дороги по ул. Бийской (от дома №33 до дома №55); о восстановлении озеленения придомовой территории дома №230 по ул.Северо-Западной; о создавшейся пожароопасной ситуации на брошенном участке по адресу: ул. Фурманова, 198; о зарослях клена и деревьях; о включении дороги по ул.Фурманова от дома №76 до №204 в план по ремонту дорог в рамках программы на 2024 год; о согласовании установки шлагбаума по ул.Молодежной, 25 вблизи гостиницы «Колос»; о ненадлежащем исполнении родительских обязанностей в отношении несовершеннолетнего ребенка; о бездействии отдела по охране прав детства администрации Железнодорожного района; о нарушении тишины и покоя жильцов дома №7 по ул.Солнцева, о принятии мер к жильцам квартиры №59 по адресу: ул.Солнцева, 7.

**Результативность рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев2023 года | 9 месяцев2022 года | Увеличение/уменьшение |
| Всего обращений | 1015 | 1100 | -85 (7,73%) |
| Разъяснено |  282 (27,78%) | 343 (31,18%) | -61 (17,79%) |
| Поддержано | 395 (38,92%) | 409 (37,18%) | -14 (3,42%) |
| Направлено по подведомственности | 181 (17,83%) | 244 (22,18%) | -63 (25,82%) |
| Рассмотрено с выходом на место | 260 (25,62%) | 213 (19,36%) | +47 (22,07%) |
| Рассмотрено в короткие сроки (до 15 дней) | 674 (66,4%) | 520 (47,27%) | +154 (29,62%) |
| На контроле | 157 (15,46%) | 104 (9,465) | +53 (50,96%) |

Количество обращений с продленными сроками – 92 (за 9 месяцев 2022 года – 64). Наибольшее количество обращений с продленными сроками рассмотрения – вопросы, касающиеся, восстановления благоустройства после проведения земляных работ, привлечения к административной ответственности, формирования земельных участков для размещения гаражей, передачи сетей на баланс города, сноса деревьев и санитарной обрезки.

На внутренний контроль за 9 месяцев 2023 года поставлено 75 обращений (за 9 месяцев 2022 года – 120 обращений). Основные темы обращений, поставленных на внутренний контроль: о ненадлежащем содержании в зимний период проезда к зданию МБОУ «Детский сад №272», о мусоре вблизи административного здания по ул.Северо-Западной, 155а; о подтоплении дома №33 по Павловскому тракту, о прокладке водостока от дома №35 до дома №31 по Павловскому тракту, бездействии администрации Железнодорожного района; о просьбе провести проверку соблюдения земельного законодательства по адресу: проезд Вагонный, 17/2; о принятии мер по выкорчевыванию и удалению посаженных двух деревьев (берез), расположенных на земле общего пользования по пр-зду Вагонному, 17/2; о просьбе провести проверку законности ремонтных работ в кв.2 по ул.Новороссийской, 11; о рассмотрении и принятии мер по вопросу перепланировки жилого помещения №33; о вырытой траншее вдоль домов №134, №138, №142, №149 по ул.Антона Петрова, просьбе облагородить этот участок, разровнять и положить асфальт; о жалобе на действия соседей, о самовольной перепланировке собственниками комнат 87 и 86 без согласования с остальными собственниками, о проведении труб по стене и потолку общего коридора в комнаты, о появлении специфического запаха из раковины на кухне (2 обращения); о просьбе ликвидировать несанкционированную свалку мусора, убрать горелые стены в аварийном доме по адресу: ул.Червонная, 25/2 (земельный участок не узаконен), о скоплении лиц без определённого места жительства на данном участке (2 обращения); о восстановлении дорожного полотна по ул.Микронной вблизи школы №60, разрушенного в результате проведения работ по замене канализационного коллектора, об установлении дополнительных баков для мусора во дворе дома по ул.Профинтерна, 31, об асфальтировании подхода к контейнерным площадкам (2 обращения).

Проверена достоверность девятиответов на обращения (2022 год – 7 обращений).

В ходе проверок установлено, что факты о проделанной в рамках рассмотрения обращений работе частично не подтвердились (выявлен мусор на контейнерных площадках, вблизи предприятий торговли, а также возле детского сада №134; выявлены снег и наледь на межквартальном проезде). Управлению коммунального хозяйства и комитету по развитию предпринимательства и потребительскому рынку рекомендовано вернуться к повторному рассмотрению обращений.

Из администрации города поступило 6 официальных замечаний.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Обращение | Краткое содержание | Исполнитель | Замечание |
| 1 | №200/22Ж/ОГ-1093Полуэктов И.Л. | о проведении проверки по факту незаконной регистрации по месту жительства по адресу: ул.Кирсараевская, 148, незаконно полученном земельном участке | Бавыкин А.А. | неполный ответ, не по сути обращения; не учтена информация соисполнителя |
| 2 | №200/22Ж/ОГ-1229Гаськов Р.В. | о нарушении порядка размещения и использования гаражей на пересечении ул.Транзитной и проезда Клеверного, отсутствии мер со стороны администрации района | Якубина О.А. | нарушен срок, вместо почтового адреса указан электронный |
| 3 | №200/22МБ/ОГ-133Артамонова Е.Ю. (МБ) | о предоставлении информации по вопросу оказания содействия в ремонте веранды дома №22 по ул.Кирсараевской | Бабенко Д.А. | нарушен срок, проект предоставлен на 30-й день |
| 4 | №200/22Ж/ОГ-5562Мясков В.И. | Об оказании помощи заявителю, чье домовладение пострадало от пожара | Пономарева Т.А. | проект ответа подготовлен за подписью не того заместителя |
| 5 | №200/22Ж/ОГ-1574Нетесова А.О. | о нарушении правил благоустройства в ходе проведения ремонтных работ на коммунальных сетях во дворе домов №35, 37 по пр-кту Строителей | Пономарева Т.А. | нарушен срок |
| 6 | №200/22Ж/ОГ-7005Зайцева В.Л. | о правомерности начисления пенсионеру задолженности по коммунальным платежам за услугу водоснабжения за период с 2018 по 2023 год (проживал за границей) | Коровников С.А. | нарушен срок |

Проверки рассмотрения обращений прокуратурой не проводились.

**Сравнительный анализ обращений граждан, направленных для исполнения в органы администрации**

|  |  |
| --- | --- |
| Орган администрации | Всего обращений |
| 9 месяцев 2023 года | 9 месяцев 2022 года |
| Управление коммунального хозяйства | 868 | 700 |
| Управление архитектуры и градостроительства | 368 | 258 |
| Комитет по развитию предпринимательства и потребительскому рынку | 98 | 64 |
| Правовой отдел | 49 | 40 |
| Общий отдел | 36 | 19  |
| Организационно-контрольное управление | 22 | 30 |
| Административная комиссия | 38 | 42 |
| Отдел по охране прав детства | 27 | 25 |
| Главный специалист по работе с кадрами | 6 | 5 |
| Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | 13 | 12 |

**Служебная корреспонденция**

Общий документооборот по служебной корреспонденции увеличился на 2094 письма или 31,5% (2023 год –8737, 2022 год –6643). Количество входящих писем увеличилось на 1221 документ или 39,0% (2023 год - 4351, 2022 год –3130). Количество исходящих писем увеличилось на 873 письма или 24,9% (2023 год –4386, 2022 год –3513). Максимальное количество документов поступило из администрации города - 1849 писем или 42,5% (2022 год –1784 письма или 57,0%) и прокуратуры – 325 писем или 7,5% (2022 год – 189 писем или 6,0%).

Электронный документооборот составил 1467 писем или 16,8% (2022 год –990 писем или 14,9%). Увеличение составило 1,9%.

Исполнительская дисциплина по служебной корреспонденции составила 100%, нарушение сроков рассмотрения документов не допущено.

**Административные материалы**

За 9 месяцев 2023 года в администрацию района поступило 1120 материалов из отдела полиции по Железнодорожному району УМВД России по г.Барнаулу, что на 70 материалов меньше 2022 года (1190). Уменьшение составило 5,88%.

Результаты рассмотрения материалов:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   | 2023 год | 2022 год | +/- |
| Поступило на исполнение | 1120 | 1190 | -70 (5,88%) |
| Составлен протокол | 353 | 627 | -274 (43,7%) |
| Вынесено определение об отказе | 785 | 509 | +276 (54,22%) |
| Направлено в ОП (запросы) | 470 | 92 | +378 (в 4,1 раза) |

Характер административных правонарушений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2023 год | 2022 год | +/- |
| Нарушение тишины и покоя граждан | 1022 (91,3%) | 1044 (87,7%) |  |
| Нарушение правил содержания домашних животных | 36 (3,2%) | 78 (6,6%) |  |
| Нарушение правил благоустройства (в т.ч. факты парковки автомобилей на газонах) | 60 (5,4%) | 61 (5,1%) |  |
| Нарушение правил торговли | 2 (0,2%) | 7 (0,6%) |  |
|  Всего | 1120 | 1190 | -70 (5,88%) |

Количество административных материалов, направленных на рассмотрение в органы администрации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Орган администрации | Направлено на рассмотрение | Количество на 1 специалиста, имеющего право на составление протокола |
| Комитет по развитию предпринимательства и потребительскому рынку (3) | 147 | 49 |
| Отдел по работе с жилищным фондом (4) | 164 | 41 |
| УКХ (8) | 324 | 40,5 |
| Отдел информатизации (1) | 39 | 39 |
| Управление архитектуры и градостроительства (4) | 140 | 35 |
| Общий отдел | 34 | 34 |
| Комитет по делам молодежи, культуре, физической культуре и спорту (3) | 101 | 33,7 |
| ОКУ (2) | 59 | 29,5 |
| Главный специалист по кадрам | 28 | 28 |
| Главный специалист, контрактный управляющий | 23 | 23 |
| Штаб ГОиЧС | 17 | 17 |
| Отдел бухгалтерии (4) | 44 | 11 |

Заведующий общим отделом Л.С. Овчинникова