

Российская Федерация
Ростовская область

АДМИНИСТРАЦИЯ
города
РОСТОВА-НА-ДОНУ

ул. Б. Садовая, 47, Ростов-на-Дону, 344002
тел. 244-13-23 , факс 240-83-67
E-mail: meria@rostov-gorod.ru

31.05.2017 № 59-1/172
на №-----от-----

Председателю городской Думы
главе города Ростова-на-Дону

З.В. Неярохиной

Уважаемая Зинаида Васильевна!

В соответствии с Вашим письмом от 19.04.2017 за № 01/698 направляю информационные материалы по вопросу «О работе Администрации города Ростова-на-Дону, структурных подразделений по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений» для рассмотрения на заседании Ростовской-на-Дону городской Думы в июне 2017 года.

Докладчиком по данному вопросу определен начальник общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону – Волошин Павел Петрович.

Приложение: на 24 л. в 1 экз.

Глава администрации
города Ростова-на-Дону



В.В. Кушнарев



РОСТОВСКАЯ-на-ДОНУ ГОРОДСКАЯ ДУМА ШЕСТОГО СОЗЫВА РЕШЕНИЕ №

_____ июня 2017 года

Заседание № _____

О работе Администрации города
Ростова-на-Дону, структурных
подразделений по организации
приема граждан, рассмотрению
их письменных заявлений
и обращений

Работа по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений в Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан». Согласно рекомендациям Правительства Ростовской области, в целях приведения организации работы по данному направлению деятельности в соответствии с действующим законодательством принято постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.11.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

За 2016 в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 15788 обращений граждан (письменные, электронные и устные), что на 14 % меньше, чем за 2015 год (18352), в том числе 4481 электронное обращение, что на 33 % меньше, чем за аналогичный период 2015 года (6654).

В I квартале 2017 года в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 3239 обращений граждан (письменные, электронные и устные), в том числе 821 электронное обращение, что на 7,5% меньше, чем за аналогичный период 2016 года (3503).

По итогам работы в 2016 году: разъяснено 12188 обращений, решено положительно – 1655, поддержано – 578, поставлено на дополнительный контроль – 769.

В 1 квартале 2017 года: разъяснено 2286 обращений, решено положительно – 263, поддержано – 53, поставлено на дополнительный контроль – 1016.

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону или уполномоченными ими должностными лицами Администрации города Ростова-на-Дону по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Личный прием граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону, первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону организуется и проводится согласно графику, который утверждается главой Администрации города Ростова-на-Дону на год.

Главой Администрации города Ростова-на-Дону за 2016 год проведено 19 личных приемов граждан (в том числе выездные приемы – в Ворошиловском, Железнодорожном, Кировском, Ленинском, Октябрьском, Первомайском районах города Ростова-на-Дону), принято 107 человек.

По итогам рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 65;
- решено положительно – 18;
- поставлено на дополнительный контроль – 14;
- поддержано – 10.

В частности:

1. Гражданка Голикова О.Н. обращалась по вопросу благоустройства территории, прилегающей к МБУЗ «Городская поликлиника № 16 города Ростова-на-Дону». В результате выполнены работы по благоустройству территории: очистка земель от мусора (3 тыс.м²), смыв объявлений с опор электросетей, посев газонной травы (25 м²), обрезка поросли деревьев (10 шт.), ремонт и окраска мусорных контейнеров, ремонт и мойка цоколей, вывоз свалочных очагов (2 т), ремонт и окраска скамеек, посадка деревьев, а также регулярно проводятся работы по санитарной очистке прилегающей территории.

2. Гражданин Куравлев Г.А. обращался по вопросу капитального ремонта многоквартирного дома № 91 по пр. Ворошиловский. В октябре 2016 года работы по капитальному ремонту кровли вышеуказанного многоквартирного дома выполнены в полном объеме.

3. Гражданка Шабанова М.М. обращалась по вопросу определения ее детей, проживающих вместе с родителями в поселке «Темерницкий» Аксайского района Ростовской области, в дошкольное образовательное учреждение и общеобразовательное учреждение Ворошиловского района города Ростова-на-Дону. В результате старшей дочери выдано направление в МАДОУ № 42, младшая зачислена в МБОУ «Школа № 101».

4. От жителей Октябрьского района города обращалась гражданка Столбунова Е.Г. с просьбой – благоустроить спортивную площадку по адресу: ул. Немировича-Данченко, 76. По итогам приема проведен ремонт 4-х баскетбольных колец, 2-х трибун для зрителей, 2-х скамеек, 4-х секций ограждения и резинового покрытия.

5. Гражданка Марыняко Н.С. поднимала вопрос о ремонте дороги после

замены водопроводной сети по ул. Тимошенко. В итоге подрядной организацией ООО «Стройинвесттехнологии» работы по восстановлению благоустройства проезжей части, тротуаров и газонов по ул.Тимошенко, 20, 22, 26/1, 28, 30 выполнены в полном объеме.

6. Гражданка Канукова Л.Е. обращалась по вопросу строительства гостиницы по пр. Богатыновский спуск, 31, повлекшего за собой деформации несущих конструкций многоквартирного дома по ул. Большая Садовая, 130/33.

В настоящее время строительно-монтажные работы по строительству гостиничного комплекса остановлены, проводятся работы по внесению изменений в проектно-сметную документацию. Вопрос остается на контроле.

7. На контроле находится также вопрос отсутствия лифта в МБУЗ «Городская больница № 8», с которым обращался гражданин Корытин В.М. Согласно муниципальному контракту с ООО «Стройэнерго» в настоящее время выполнены работы по укреплению строительных конструкций здания стационара, ведутся работы по устройству шахты лифта. Стоимость работ - 11,1 млн. руб. Ориентировочный срок ввода лифта в эксплуатацию – сентябрь 2017 года.

В I квартале 2017 года главой Администрации города Ростова-на-Дону В.В. Кушнаревым проведено два личных приема граждан – принято 9 человек по 5-ти вопросам:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 4,
- вопросы градостроительства – 1.

В результате по 3 обращениям гражданам даны необходимые разъяснения. 2 обращения взяты главой Администрации города Ростова-на-Дону на личный контроль:

1. обращение гр. Крамаренко Е.Ф. по вопросу разрушения частных домовладений в результате сошедшего земляного оползня по адресу: ул. Железнодорожный Верхний проезд, 23/9, 23, 21а. На очередном заседании городской межведомственной комиссии будет рассмотрен вопрос о признании жилого помещения непригодным для проживания, а также рассматривается вопрос о предоставлении жильцам временного жилья в маневренном фонде.

2. коллективное обращение обманутых дольщиков по вопросу завершения строительства многоквартирного жилого дома по ул. 1-я Баррикадная, 24-30. По результатам заседания Рабочей группы дом включен в реестр проблемных объектов в целях оказания мер поддержки пострадавшим участникам долевого строительства в рамках Областного закона от 30.07.2013 № 1145-ЗС «О мерах поддержки пострадавших участников долевого строительства в Ростовской области» (далее – Областной закон). Завершение строительства указанного многоквартирного дома планируется посредством привлечения инвестора.

В 2016 году Заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведено 84 приема, принято 306 человек по 262 вопросам.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 213;
- решено положительно – 22;
- поставлено на дополнительный контроль – 27.

В 1 квартале 2017 года заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведено 18 личных приемов граждан – принято 96 человек по 76 вопросам.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 58;
- решено положительно – 2;
- поставлено на дополнительный контроль – 16.

12.12.2016 года в Администрации города Ростова-на-Дону организован и проведен Общероссийский день приема граждан, принято 28 человек, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону – 94 человека.

Общим отделом Администрации города Ростова-на-Дону на основе ежеквартального анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, формируется и ведется реестр оценки эффективности деятельности Администрации города Ростова-на-Дону для учета и обобщения информации показателей количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, выявления проблемных вопросов и выработки необходимого управляющего или корректирующего воздействия.

В результате анализа показателей по итогам 2016 года выявлены основные вопросы, по которым в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило наибольшее количество обращений, а также были разработаны мероприятия на постоянной основе, которые к концу года привели к снижению данных показателей:

- ремонт дорог и тротуаров, установка светофоров, дорожных знаков – на 40%,
- организация движения транспорта, претензии к работе транспорта – на 58%,
- выполнение работ по капитальному ремонту жилых домов – на 25%,
- снос незаконно возведенных строений на 19%.

Однако, к концу 2016 года без изменений остался показатель по количеству обращений, связанных с вопросами защиты прав обманутых дольщиков, который также является актуальным по итогам 1 квартала 2017 года.

В Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях действует система контроля качества и сроков рассмотрения обращений граждан. Ответы неудовлетворительного содержания возвращаются на доработку со сроком исполнения до 5 дней. На особом контроле находится подготовка ответов и информации по обращениям граждан, которые рассматриваются на личном приеме.

Одним из важнейших показателей состояния работы с обращениями граждан – соблюдение сроков, предусмотренных законодательством. Его значение в 2016 году и в первом полугодии 2017 года является неудовлетворительным. Основная причина – несвоевременное

и ненадлежащее исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан.

По итогам мониторинга исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан за 2016 год зафиксирован 191 случай нарушения сроков рассмотрения обращений граждан. За 1 квартал 2017 года зафиксировано таких 70 случаев.

В 2016 году в результате выявленных нарушений

- уволен с занимаемой должности главный специалист Управления здравоохранения города Ростова-на-Дону;

- применено дисциплинарное взыскание в виде замечания к: начальнику отдела жилищных программ и проектов Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону, четырем главным специалистам отдела правовой и нормотворческой работы Департамента архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону, главному специалисту отдела переселения из аварийного фонда Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону, начальнику юридического отдела, начальнику отдела координации строительства и начальнику отдела развития жилищного строительства и реализации социальных программ Департамента координации строительства и перспективного развития, ведущему специалисту отдела общего образования Управления образования города Ростова-на-Дону, ведущему инженеру технического отдела МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства Ленинского района города Ростова-на-Дону»;

- снижены размеры премий:

- заместителю директора, начальнику отдела по переселению граждан из аварийного жилищного фонда, начальнику жилищного отдела, и.о. начальника отдела муниципального жилищного контроля, начальнику отдела коммунального хозяйства, начальнику отдела благоустройства Департамента ЖКХ и энергетики города Ростова-на-Дону.

По итогам работы в 1 квартале 2017 года в результате выявленных нарушений приняты меры дисциплинарного взыскания:

- уволен с занимаемой должности старший инспектор отдела организации торговли комитета по торговле и бытовому обслуживанию Администрации города Ростова-на-Дону;

- применено дисциплинарное взыскание в виде выговора к ведущему специалисту сектора физкультурной и спортивной работы Управления по физической культуре и спорту города Ростова-на-Дону Васильевой А.С.;

- применено дисциплинарное взыскание в виде замечания к: директору МКУ города Ростова-на-Дону «Информационно-аналитический центр образования», начальнику отдела по правовым вопросам межведомственной комиссии по оценке жилых помещений жилищного фонда, начальнику отдела жилищного фонда, начальнику отдела коммунального хозяйства, главному специалисту отдела благоустройства, двум ведущим специалистам отдела благоустройства, ведущему специалисту отдела жилищного фонда Департамента ЖКХ и энергетики города Ростова-на-Дону.

За 2016 год поступило 9 обращений, содержащих жалобы на действия

(бездействие) муниципальных служащих. За 1 квартал 2017 года – 5.

По каждому факту проводились служебные проверки. В результате, после подтверждения доводов заявителей:

- к начальнику отдела реализации жилищных программ Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону за нарушение сроков рассмотрения документов по переводу нежилого помещения в жилое приказом директора Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону от 26.10.2016 № 709/1 применено дисциплинарное взыскание в виде замечания;

- начальнику отдела архитектуры администрации Железнодорожного района города Ростова-на-Дону – архитектору района за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей (нарушение порядка предоставления муниципальной услуги) объявлен выговор;

- главному специалисту отдела архитектуры администрации Железнодорожного района города Ростова-на-Дону за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей (нарушение порядка предоставления муниципальной услуги) объявлен выговор.

Согласно плану работы Администрации города Ростова-на-Дону в 2016 году и в 1 квартале 2017 года сектором проведено 4 учебно-методических семинара по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан для руководителей и специалистов аппарата, структурных подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону.

В 2016 году и 1 квартале 2017 года проведено 17 проверок состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону с выходом на место. По результатам проверок выявлены замечания и даны рекомендации по улучшению организации и состояния работы с обращениями граждан.

Для обеспечения доступа гражданам к информации о ходе рассмотрения их обращений в настоящее время рассматривается возможность создания электронного сервиса на официальном портале Ростовской-на-Дону городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону или установка информационных киосков.

Необходимо также принятие мер, в связи с произошедшей в конце 2015 года аварийной ситуацией, в результате которой утрачены конструкции для хранения архива обращений граждан, поступающих в Администрацию города Ростова-на-Дону и документы находятся в подвальном помещении.

При переходе на электронный документооборот, в условиях автономного функционирования систем «Дело» Правительства Ростовской области и Администрации города Ростова-на-Дону за 2016 год обеспечена перерегистрация в ручном режиме обращений граждан и ответов в 2-х направлениях – 6948 документов, за 1 квартал 2017 – 2340 документов. Эта дополнительная процедура увеличивает трудозатраты в секторе обращений на 4 часа в день, что составляет 1 тысячу часов в год.

На основании вышеизложенного, руководствуясь статьями 21 и 39 Устава города, городская Дума

Р Е Ш И Л А:

1. Информацию о работе по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений в Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях принять к сведению.

2. Администрации города Ростова-на-Дону (В.В. Кушнарев):

1) продолжить работу по совершенствованию системы работы с обращениями граждан и повышению результативности итогов их рассмотрения;

2) принять действенные меры по улучшению состояния исполнительской дисциплины в части соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, предусмотренных законодательством, своевременного и надлежащего исполнения соответствующих поручений и качественной подготовки ответов;

3) рассмотреть возможность:

- создания специального электронного сервиса в целях обеспечения доступа для граждан к информации о ходе рассмотрения их обращений;

- решения вопроса о размещении архива обращений граждан, поступающих в Администрацию города Ростова-на-Дону

- снижения трудозатрат, вызванных необходимостью в условиях автономного функционирования систем «Дело» Правительства Ростовской области и Администрации города Ростова-на-Дону перерегистрации обращений граждан и ответов на них в ручном режиме.

2. Настоящее решение вступает в силу со дня официального опубликования.

3. Контроль за исполнением настоящего решения возложить на постоянную комиссию по местному самоуправлению, информационной политике и связям с общественностью (В.Ю. Лазарев).

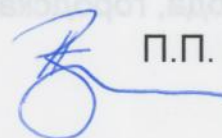
Председатель городской Думы –
глава города Ростова-на-Дону

З.В. Неярохина

_____ июня 2017 года

Проект подготовлен:

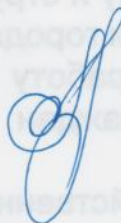
Начальник общего отдела
Администрации города Ростова-на-Дону



П.П. Волошин

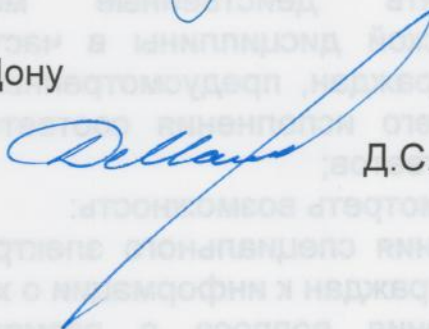
Согласовано:

Удостоверен
Начальника правового управления
Администрации города
города Ростова-на-Дону



Н.А. Зусикова

Заместитель главы
Администрации города Ростова-на-Дону
(по организационно-правовым
и кадровым вопросам)



Д.С. Мамелко

Президент городского округа
города Ростова-на-Дону

_____ 2017 года

Информационный материал
о работе Администрации города Ростова-на-Дону, структурных подразделений по
организации приема граждан,
рассмотрению их письменных заявлений и обращений

Работа по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений в Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом Ростовской области от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан». Согласно рекомендациям Правительства Ростовской области, в целях приведения организации работы по данному направлению деятельности в соответствие с действующим законодательством принято постановление Администрации города Ростова-на-Дону от 02.05.2016 № 1589 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Администрации города Ростова-на-Дону».

Муниципальные функции по организации работы с обращениями граждан в Администрации города Ростова-на-Дону выполняются работниками сектора по работе с обращениями общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону (далее – сектор): заведующий сектором, главный специалист, 3 ведущих специалиста, специалист 2 категории, старший инспектор:

- принятие обращения гражданина к рассмотрению,
- обработка, регистрация, определение принадлежности и направление по подведомственности обращения гражданина по системе СЭДД «Дело»,
- подготовка и направление гражданину уведомления о принятии обращения к рассмотрению,
- оформление «дел», сбор и хранение материалов по рассмотрению обращений граждан,
- архивация дел по рассмотрению обращений граждан, уничтожение дел по истечении установленного срока хранения,
- подготовка поручения (резолуции), обеспечение объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращения,
- запрос необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов,
- принятие мер по обращениям граждан в соответствии с поручением (резолуцией),
- подготовка и направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов,
- размещение ответов на обращения, поступающие в Интернет-приемную Администрации города Ростова-на-Дону, в личных кабинетах заявителей на официальном Интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону,
- переадресация обращения, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией,

- предоставление по запросам государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающих обращение информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения,

- определение и фиксация результатов рассмотрения обращений граждан в СЭДД «Дело»,

- доведение до сведения граждан информации о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах,

- собеседование с гражданами и предварительная запись на личный прием,

- подготовка информации и материалов руководителю для проведения личного приема,

- организация приема граждан по личным вопросам,

- проведение личного приема граждан, подготовка поручения,

- контроль соблюдения сроков рассмотрения и требований к качеству подготовки ответов на обращения граждан,

- предупредительный контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан,

- выявление нарушений порядка рассмотрения обращений граждан,

- проверка результатов рассмотрения обращений граждан,

- контроль своевременности и надлежащего исполнения поручений по обращениям граждан (наказам избирателей),

- мониторинг исполнения поручений по обращениям граждан,

- информирование о результатах исполнения поручений (резолюций), данных по итогам личного приема: главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону,

- снятие с контроля поручений по обращениям граждан (наказам избирателей),

- принятие мер по фактам нарушений порядка рассмотрения обращений граждан, профилактическая работа по предотвращению нарушений,

- анализ содержания поступающих обращений граждан,

- подготовка информации и отчетов о работе с обращениями граждан, о состоянии исполнительской дисциплины,

- подготовка материалов и информации для рассмотрения вопросов о работе с обращениями граждан на планерных совещаниях главы Администрации города Ростова-на-Дону, коллегии Администрации города Ростова-на-Дону и заседаниях Ростовской-на-Дону городской Думы,

- размещение и актуализация информации на официальном Интернет-портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону, информационных стендах, досках объявлений,

- предоставление информации гражданам при общении по телефону, в ходе проведения информационных встреч, сходов граждан,

- консультирование заявителей, в том числе по телефону, электронной почте, при записи на прием, в ходе проведения приема,

- контроль и дополнительный контроль поручений по результатам рассмотрения обращений граждан,

- контроль результатов исполнения поручений по обращениям граждан,

- учет поручений, постановка и снятие поручений с контроля,
- проведение семинаров,
- подготовка методических рекомендаций по организации работы с обращениями граждан,
- проверки состояния работы с обращениями граждан в структурных подразделениях, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону.

За 2016 в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 15788 обращений граждан (письменные, электронные и устные), что на 14 % меньше, чем за 2015 год (18352), в том числе 4481 электронное обращение, что на 33 % меньше, чем за аналогичный период 2015 года (6654).

По сравнению с 2015 годом в 4 раза уменьшилось количество коллективных обращений (2015 год – 990 обращений; 2016 год – 240 обращения).

Тематика поступивших за отчетный период обращений:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 23,5 %;
- вопросы транспорта и дорожного хозяйства – 19 %;
- вопросы градостроительства и архитектуры – 12 %;
- вопросы учета и распределения жилой площади – 8 %;
- вопросы благоустройства – 7 %;
- вопросы торговли и бытового обслуживания – 3 %;
- другие вопросы – 27,5 %.

В I квартале 2017 года в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило 3239 обращений граждан (письменные, электронные и устные), в том числе 821 электронное обращение, что на 7,5% меньше, чем за аналогичный период 2016 года (3503).

По сравнению с I кварталом 2016 года в 3,5 раза увеличилось количество коллективных обращений (I квартал 2017 года – 200 обращений; I квартал 2016 года – 53 обращения).

Тематика поступивших за отчетный период обращений:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 31 %;
- вопросы транспорта и дорожного хозяйства – 16 %;
- вопросы градостроительства и архитектуры – 10 %;
- вопросы учета и распределения жилой площади – 8,5 %;
- вопросы благоустройства – 11 %;
- вопросы торговли и бытового обслуживания – 4 %;
- другие вопросы – 19,5 %.

Личный прием граждан осуществляется главой Администрации города Ростова-на-Дону, первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону или уполномоченными ими должностными лицами Администрации города Ростова-на-Дону по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Личный прием граждан главы Администрации города Ростова-на-Дону, первого заместителя главы, заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону организуется и проводится согласно графику, который

утверждается главой Администрации города Ростова-на-Дону на год, размещается на официальном портале городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону и на информационном стенде в приемной граждан Администрации города Ростова-на-Дону. Там же размещается информация о порядке записи на прием, которая осуществляется заведующим сектором предварительно – в ходе собеседования.

Обращения граждан, полученные в письменной форме или в форме электронного документа с просьбой о личном приеме главой Администрации города Ростова-на-Дону, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются главе Администрации города Ростова-на-Дону для принятия решения о личном приеме гражданина или о приеме (принятии мер) по его поручению иным должностным лицом. Гражданину направляется уведомление за подписью начальника общего отдела о результатах принятого главой Администрации города Ростова-на-Дону решения.

Главой Администрации города Ростова-на-Дону за 2016 год проведено 19 личных приемов граждан (в том числе выездные приемы – в Ворошиловском, Железнодорожном, Кировском, Ленинском, Октябрьском, Первомайском районах города), принято 123 человека (по 107 вопросам):

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 29,
- вопросы дорожного хозяйства – 14;
- вопросы учета и распределения жилой площади – 12;
- вопросы благоустройства – 9;
- вопросы строительства – 8;
- вопросы земельных отношений – 7;
- вопросы здравоохранения – 6;
- вопросы образования – 6;
- вопросы социальной сферы – 6;
- вопросы транспорта – 6;
- вопросы спорта – 2;
- вопросы торговли и бытового обслуживания – 2.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 65;
- решено положительно – 18;
- поставлено на дополнительный контроль – 14;
- поддержано – 10.

В частности:

1. Гражданка Голикова О.Н. обращалась по вопросу благоустройства территории, прилегающей к МБУЗ «Городская поликлиника № 16 города Ростова-на-Дону». В результате выполнены работы по благоустройству территории: очистка земель от мусора (3 тыс.м²), смыв объявлений с опор электросетей, посев газонной травы (25 м²), обрезка поросли деревьев (10 шт.), ремонт и окраска мусорных контейнеров, ремонт и мойка цоколей, вывоз свалочных очагов (2 т), ремонт и окраска скамеек, посадка деревьев, а также регулярно проводятся работы по санитарной очистке прилегающей территории.

2. Гражданин Куравлев Г.А. обращался по вопросу капитального ремонта многоквартирного дома № 91 по пр. Ворошиловский. В октябре 2016 года работы по капитальному ремонту кровли вышеуказанного многоквартирного дома выполнены в полном объеме.

3. Гражданка Шабанова М.М. обращалась по вопросу определения ее детей, проживающих вместе с родителями в поселке «Темерницкий» Аксайского района Ростовской области, в дошкольное образовательное учреждение и общеобразовательное учреждение Ворошиловского района города Ростова-на-Дону. В результате старшей дочери выдано направление в МАДОУ № 42, младшая зачислена в МБОУ «Школа № 101».

4. От жителей Октябрьского района города обращалась гражданка Столбунова Е.Г. с просьбой – благоустроить спортивную площадку по адресу: ул. Немировича-Данченко, 76. По итогам приема проведен ремонт 4-х баскетбольных колец, 2-х трибун для зрителей, 2-х скамеек, 4-х секций ограждения и резинового покрытия.

5. Гражданка Марыняко Н.С. поднимала вопрос о ремонте дороги после замены водопроводной сети по ул. Тимошенко. В итоге подрядной организацией ООО «Стройинвесттехнологии» работы по восстановлению благоустройства проезжей части, тротуаров и газонов по ул.Тимошенко, 20, 22, 26/1, 28, 30 выполнены в полном объеме.

6. Гражданка Канукова Л.Е. обращалась по вопросу строительства гостиницы по пр. Богатыновский спуск, 31, повлекшего за собой деформации несущих конструкций многоквартирного дома по ул. Большая Садовая, 130/33.

В настоящее время строительно-монтажные работы по строительству гостиничного комплекса остановлены, проводятся работы по внесению изменений в проектно-сметную документацию. Вопрос остается на контроле.

7. На контроле также находится вопрос отсутствия лифта в МБУЗ «Городская больница №8», с которым обращался гражданин Корытин В.М. Согласно муниципальному контракту с ООО «Стройэнерго» в настоящее время выполнены работы по укреплению строительных конструкций здания стационара, ведутся работы по устройству шахты лифта. Стоимость работ - 11,1 млн. руб. Ориентировочный срок ввода лифта в эксплуатацию – сентябрь 2017 года.

В I квартале 2017 года главой Администрации города Ростова-на-Дону В.В. Кушнаревым проведено два личных приема граждан – принято 9 человек (по 5-ти вопросам):

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 4,
- вопросы градостроительства – 1.

В результате по 3 обращениям гражданам даны необходимые разъяснения, 2 обращения взяты главой Администрации города Ростова-на-Дону на личный контроль.

В частности:

1. На контроле находится обращение гр. Крамаренко Е.Ф., по вопросу разрушения частных домовладений в результате сошедшего земляного оползня по адресу: ул. Железнодорожный Верхний проезд, 23/9, 23, 21а.

На очередном заседании городской межведомственной комиссии будет рассмотрен вопрос о признании жилого помещения непригодным для проживания, а также рассматривается вопрос о предоставлении жильцам временного жилья в маневренном фонде.

2. На контроле находится коллективное обращение обманутых дольщиков по вопросу завершения строительства многоквартирного жилого дома по ул. 1-я Баррикадная, 24-30. По результатам заседания Рабочей группы многоквартирный жилой дом по ул. 1-я Баррикадная, 24-30 включен в реестр проблемных объектов в целях оказания мер поддержки пострадавшим участникам долевого строительства в рамках Областного закона от 30.07.2013 № 1145-ЗС «О мерах поддержки пострадавших участников долевого строительства в Ростовской области» (далее – Областной закон). Завершение строительства указанного многоквартирного дома планируется посредством привлечения инвестора.

Заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону в 2016 году проведено 84 приема, принято 306 человек (по 262 вопросам).

Первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону рассмотрено 37 устных обращений:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 13,
- вопросы дорожного хозяйства – 3;
- вопросы учета и распределения жилой площади – 6;
- вопросы благоустройства – 5;
- вопросы строительства – 4;
- вопросы земельных отношений – 2;
- вопросы здравоохранения – 1;
- вопросы образования – 1;
- вопросы спорта – 1;
- вопросы торговли и бытового обслуживания – 1.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 33;
- поставлено на дополнительный контроль – 3;
- решено положительно – 1: выполнен ремонт кровли по адресу: ул. Варфоломеева, 79 с просьбой о котором обращалась гражданка Шутова Г.Б.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам ЖКХ) рассмотрено 84 устных обращений:

- о капитальном ремонте жилых домов – 15;
- о деятельности ТСЖ, УК – 14;
- об оплате за ЖКУ – 12;
- о ремонте кровли – 9;
- об обследовании жилого фонда (аварийного жилья) – 8;
- о благоустройстве дворовой территории и внутриквартальных проездов – 6;
- о нормализации горячего водоснабжения – 4;
- о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) – 3;
- о перебоях в работе канализации – 3;

- о предоставлении временного жилья – 3;
- об установке приборов учета коммунальных ресурсов – 2;
- о строительстве коммуникаций – 1;
- о газификации квартир и индивидуальных домов – 1;
- о спиле аварийных деревьев – 1;
- нормализация теплоснабжения – 1;
- о приватизации объектов муниципальной собственности – 1.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 63;
- поставлено на дополнительный контроль – 5;
- решено положительно – 16.

В частности:

1. По просьбе гражданина Нидерштрассер Л.А силами ООО УО «Согласие» осуществлены работы по ремонту кровли МКД по адресу: пер. Соляной Спуск, 11.

2. Гражданка Кобякова В.В. обратилась с просьбой о предоставлении помещения из маневренного фонда в связи с подтоплением ее домовладения. В результате заявителю предоставлено жилье по договору найма.

3. Гражданин Кремень М.В., проживающий по адресу: ул. Стартовая, 12/1, кв. 103 обратился с просьбой о рассрочке погашения долга за водоснабжение. Между АО «Ростовводоканал» и заявителем заключено соглашение о рассрочке на 17 месяцев с ежемесячным внесением платежа в размере 1 500 руб.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству) рассмотрено 26 устных обращений:

- о благоустройстве остановочных комплексов – 2
- о ремонте дорог – 8;
- организация работы транспорта – 7;
- об установке светофорных объектов, дорожных знаков – 3;
- о ремонте тротуаров – 3;
- об обслуживании подземных переходов – 2;
- об отводе ливневых вод – 1.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 18;
- поставлено на дополнительный контроль – 4;
- решено положительно – 4.

В частности:

1. По обращению Басакиной Е.Н. установлен светофорный объект на пересечении: ул. Украинская – пер. Сальский.

2. Бражникова Т.В. обратилась по вопросу устройства асфальтобетонного покрытия тротуарной и проезжей частей по пер. Пригородный (со стороны улицы Фурмановская). Работы выполнены в полном объеме.

3. Жители ДНТ «Импульс» обращались с просьбой об организации дорожного движения на улично-дорожной сети, прилегающей к территории ДНТ «Импульс». В результате выполнены работы по установке дорожного знака 3.27 «Остановка запрещена» на ул. Алая.

Заместителем главы Администрации города (по вопросам строительства и архитектуры) рассмотрено 80 устных обращений:

- о строительстве новых объектов – 21;
- о предоставлении жилья – 19;
- о возмещении против сноса дома – 12;
- об отселении из аварийного жилья – 12;
- о нарушении прав обманутых дольщиков – 11;
- о переводе помещений из жилых в нежилые – 3;
- о строительстве канализации – 2.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 63;
- поставлено на дополнительный контроль – 15
- решено положительно – 2:

1. По обращению гражданки Шамшура Е.В. заключен муниципальный контракт с ООО «Галактика» на приобретение в муниципальную собственность 2-х комнатной квартиры № 129 площадью 46,15 кв. м., расположенной по адресу: ул. Батуриная, 157/31. Дом сдан в эксплуатацию 30 декабря 2016 года.

2. Гражданину Соломатову М.В. предоставлена жилье по адресу: ул. Платона Кляты, 15, кв. 313 и заключен договор найма специализированного жилого помещения для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по социальным вопросам) рассмотрено 14 устных обращений:

- вопросы образования – 6;
- вопросы здравоохранения – 3;
- вопросы культуры – 4;
- вопросы молодежной политики – 1.

По результату рассмотрения данных обращений заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам экономики) рассмотрено 16 устных обращений:

- вопросы торговли и бытового обслуживания – 6;
- вопросы арендных отношений – 2;
- вопросы имущественно-земельных отношений – 6;
- вопросы межевых споров – 1;
- вопросы трудоустройства – 1;

В результате рассмотрения указанных обращений заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону – директором Департамента социальной защиты населения города Ростова-на-Дону рассмотрено 3 устных обращения. По результату рассмотрения заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) рассмотрено 2 обращения. По результату рассмотрения заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

В 1 квартале 2017 года заместителями главы Администрации города Ростова-на-Дону проведено 18 личных приемов граждан – принято 96 человек (по 76 вопросам).

Первым заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону рассмотрено 4 устных обращения:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 2,
- вопросы строительства – 1;
- вопросы социальной сферы – 1;

По результату рассмотрения данных обращений заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам ЖКХ) рассмотрено 31 устное обращение:

- о капитальном ремонте жилых домов – 8;
- о деятельности ТСЖ, УК – 5;
- об обследовании жилого фонда (аварийного жилья) – 4;
- о ремонте кровли – 3;
- о перебоях в работе канализации – 3;
- о нормализации водоснабжения – 3;
- о благоустройстве дворовой территории и внутриквартальных проездов – 2;
- об оплате за ЖКУ – 1;
- об установке приборов учета коммунальных ресурсов – 1;
- о ремонте балконов – 1.

В результате рассмотрения данных обращений:

- разъяснено – 21,
- поставлено на контроль – 9,
- решено положительно – 1.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству) рассмотрено 6 устных обращений:

- о ремонте дорог – 3;
- о платных автопарковках – 2;
- об обслуживании подземных переходов – 1.

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 3
- поставлено на дополнительный контроль – 2;
- решено положительно – 1:

по обращению Прокопенко И.И. для обеспечения антискользящего эффекта ступеней в пешеходном переходе, расположенном по адресу: ул. Б. Садовая – пр. Кировский, выполнены работы по устройству специального резинового покрытия «экостеп».

Заместителем главы Администрации города (по вопросам строительства и архитектуры) рассмотрено 21 устное обращение:

- о предоставлении жилья – 8;
- о строительстве новых объектов – 7;
- о нарушении прав обманутых дольщиков – 3;
- о возмещении против сноса дома – 3;

В результате рассмотрения указанных обращений:

- разъяснено – 16;
- поставлено на дополнительный контроль – 5.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по социальным вопросам) рассмотрено 3 устных обращения:

- вопросы культуры – 2;
- вопросы опеки и попечительства – 1.

По результату рассмотрения данных обращений заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам экономики) рассмотрено 10 устных обращений:

- вопросы торговли и бытового обслуживания – 4;
- вопросы земельных отношений – 4;
- вопросы арендных отношений – 2.

По результату заявителям даны письменные ответы с необходимыми разъяснениями.

Заместителем главы Администрации города Ростова-на-Дону (по организационно-правовым и кадровым вопросам) рассмотрено 1 обращение, на которое дан письменный ответ с необходимыми разъяснениями.

12.12.2016 года в Администрации города Ростова-на-Дону организован и проведен Общероссийский день приема граждан, принято 28 человек, в отраслевых (функциональных) и территориальных органах Администрации города Ростова-на-Дону – 94 человека.

Во исполнение решений рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 19 февраля 2015 года, в целях определения эффективности работы органов исполнительной власти и органов местного самоуправления Ростовской области с обращениями граждан, установления причин и условий, порождающих обращения, совершенствования обратной связи в системе государственного и муниципального управления, общим отделом Администрации города Ростова-на-Дону на основе ежеквартального анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях, формируется и ведется реестр оценки эффективности деятельности Администрации города Ростова-на-Дону для учета и обобщения информации показателей количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, выявления проблемных вопросов и выработки необходимого управляющего или корректирующего воздействия.

В результате анализа показателей по итогам 2016 года выявлены основные вопросы, по которым в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило наибольшее количество обращений, а также были разработаны мероприятия на постоянной основе, которые к концу года привели к снижению данных показателей, а именно:

Ремонт дорог и тротуаров, установка светофоров, дорожных знаков (на 40%):

- учет предложений граждан при формировании плана работ по ремонту дорожного покрытия и тротуаров, установке светофорных объектов и дорожных знаков;

- проведено консультирование и информирование граждан о работе Департамента автомобильных дорог и организации дорожного движения города при проведении Администрацией города Ростова-на-Дону, в том числе в ходе информационных встреч с жителями города.

Организация движения транспорта, претензии к работе транспорта (на 58%):

- оптимизация маршрутной сети общественного пассажирского транспорта, принятие решений об изменении схем движения и открытии новых маршрутов с учетом мнения общественности и многочисленных обращений граждан;

Выполнение работ по капитальному ремонту жилых домов (на 25%):

- информирование граждан о выполнении работ по капитальному ремонту жилых домов посредством размещения информации на стендах управляющих организаций, размещения информации на официальном портале Ростовской-на-Дону городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону;

- организован контроль деятельности управляющих компаний в части рассмотрения поступающих обращений граждан.

Снос незаконно возведенных строений (на 19%):

- выявление и пресечение самовольного строительства (реконструкции) капитальных объектов на территории города Ростова-на-Дону;

- проведение встреч с заявителями и лицами, на чьи действия (бездействия) жаловались граждане в своих обращениях, в целях принятия мер реагирования в пределах полномочий;

- в случае выявления нарушений, передача в обязательном порядке информации в уполномоченные органы (Региональную службу государственного строительного надзора Ростовской области, Государственную жилищную инспекцию Ростовской области, Управление Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ростовской области, прокуратуры районов города Ростова-на-Дону и др.) для принятия мер реагирования;

- принятие мер по подготовке и предъявлению соответствующих исков в суды о сносе капитальных объектов (полном, частичном), приведении объектов в соответствие с выданными ранее разрешениями на строительство или приведении их в первоначальное состояние;

- проведение специалистами отдела контроля градостроительной деятельности Департамента архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону совместно со специалистами Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону визуальных обследований капитальных объектов, по которым выданы разрешения на строительство и составлены акты проверок, в целях соблюдения порядка осуществления градостроительной деятельности.

Однако, к концу 2016 года без изменений остался показатель по количеству обращений, связанных с вопросами защиты прав обманутых дольщиков, который также является актуальным по итогам 1 квартала 2017 года. Поэтому в настоящее время:

- продолжается работа по решению вопроса завершения строительства проблемных объектов, оказанию иных мер поддержки пострадавшим участникам долевого строительства в рамках действующего федерального и областного

законодательства (в частности, в целях привлечения новых инвесторов для завершения строительства проблемных домов сформированы земельные участки в центральной части города, а также в 4 и 9 микрорайонах жилого района «Левенцовский»);

- на регулярной основе проводятся консультации граждан, выездные встречи, в целях оповещения граждан о незаконном строительстве на официальном портале Ростовской-на-Дону городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону публикуется информация об объектах самовольного и приостановленного строительства, о выданных разрешениях на строительство с указанием их срока действия.

Кроме того, в результате анализа показателей по итогам 1 квартала 2017 года выявлены вопросы, по которым в Администрацию города Ростова-на-Дону поступило наибольшее количество обращений, а также разработаны мероприятия по снижению ряда других показателей, а именно:

Перебои в электроснабжении:

- размещение информации об отключениях электрической энергии в рамках проведения мероприятий, направленных на улучшение качества поставляемой электроэнергии и повышение надежности электроснабжения, на сайте АО «Донэнерго», в средствах массовой информации;

- обеспечение своевременного оповещения населения о возникновении аварийных ситуаций.

Неудовлетворительная работа управляющих организаций (компаний):

- регулярная организация «круглых столов» с участием членов Советов домов, жильцов многоквартирных домов для разъяснения изменений в жилищном законодательстве, вступивших в силу с 1 января 2017 года;

- организация еженедельных заседаний штабов по вопросам выполнения управляющими организациями договорных обязательств по содержанию общего имущества многоквартирных домов;

- организация для граждан консультаций в телефонном режиме с работниками отдела Муниципального жилищного контроля Департамента ЖКХ и энергетики города Ростова-на-Дону.

Благоустройство дворовых территорий и внутриквартальных проездов:

- опубликование 04.04.2017 года в средствах массовой информации (а также размещение на информационных стендах) постановления Администрации города Ростова-на-Дону от 24.03.2014 № 234 «Об утверждении Порядка представления, рассмотрения и оценки предложений заинтересованных лиц о включении дворовой территории и предложений граждан и организаций о включении общественной территории в подпрограмму «Благоустройство города Ростова-на-Дону» муниципальной программы «Развитие сферы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства города Ростова-на-Дону на 2017 год» в рамках приоритетного проекта «Формирование комфортной городской среды» в целях обеспечения участия собственников жилых помещений многоквартирного дома в реализации выше названной программы;

- осуществление технического надзора за подрядными организациями, выполняющими работы по уборке и благоустройству территорий.

Возражение против несанкционированных парковок:

- подготовка и передача в органы полиции сведений о несанкционированных парковках с целью выявления и привлечения виновных лиц к административной ответственности;

- демонтаж незаконно установленных заграждающих устройств совместно с органами полиции.

За 2016 год поступило 9 обращений, содержащих жалобы на действия (бездействие) муниципальных служащих. За текущий период 2017 года поступило 5 таких обращений. По каждому факту проводились служебные проверки.

В результате после подтверждения доводов заявителей:

- к начальнику отдела реализации жилищных программ Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону за нарушение сроков рассмотрения документов по переводу нежилого помещения в жилое приказом директора Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону от 26.10.2016 № 709/1 применено дисциплинарное взыскание в виде замечания;

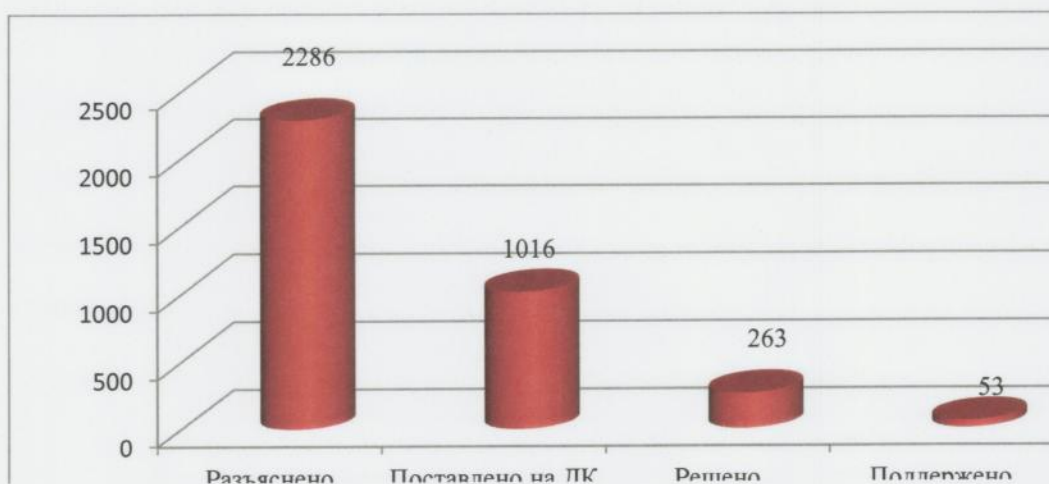
- начальнику отдела архитектуры администрации Железнодорожного района города Ростова-на-Дону – архитектору района за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей (нарушение порядка предоставления муниципальной услуги) объявлен выговор;

- главному специалисту отдела архитектуры администрации Железнодорожного района Ростова-на-Дону за ненадлежащее исполнение должностных обязанностей (нарушение порядка предоставления муниципальной услуги) объявлен выговор.

Результаты рассмотрения обращений граждан, полученные в 2016 году:



Результаты рассмотрения обращений граждан, полученные в I квартале 2017 года:



В Администрации города Ростова-на-Дону и структурных подразделениях действует система контроля качества и сроков рассмотрения обращений граждан. Ответы неудовлетворительного содержания возвращаются на доработку со сроком исполнения до 5 дней. На особом контроле находится подготовка ответов и информации по обращениям граждан, которые рассматриваются на личном приеме.

Одним из важнейших показателей состояния работы с обращениями граждан является соблюдение сроков, предусмотренных законодательством. К сожалению, его значение в 2016 году и в первом полугодии 2017 года остается неудовлетворительным. Основная причина – несвоевременное и ненадлежащее исполнение поручений по рассмотрению обращений граждан.

В целях предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан общим отделом Администрации города Ростова-на-Дону еженедельно в каждую приемную направляется перечень обращений, срок рассмотрения которых наступает на следующей неделе.

В результате мониторинга исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан за 2016 год зафиксирован 191 случай нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

В целях недопущения нарушения прав граждан, закрепленных ст. 2, 33 Конституции Российской Федерации, ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2016 году в адрес заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону направлено более 150 писем о зафиксированных нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан об обеспечении всестороннего, объективного и своевременного рассмотрения обращений граждан, устранении выявленных нарушений и внесении предложений о наказании должностных лиц, допустивших нарушения законодательства.

За 1 квартал 2017 года зафиксировано 70 случаев нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

В адрес заместителей главы Администрации города Ростова-на-Дону направлено 50 писем о зафиксированных нарушениях порядка рассмотрения обращений граждан для принятия мер:

В 2016 году в результате выявленных нарушений:

- уволен с занимаемой должности главный специалист Управления здравоохранения города Ростова-на-Дону;

- применено дисциплинарное взыскание в виде замечания к: начальнику отдела жилищных программ и проектов Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону, четырем главным специалистам отдела правовой и нормотворческой работы Департамента архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону города Ростова-на-Дону, главному специалисту отдела переселения из аварийного фонда Департамента координации строительства и перспективного развития города Ростова-на-Дону, начальнику юридического отдела начальнику, отдела координации строительства и начальнику отдела развития жилищного строительства и реализации социальных программ Департамента координации строительства и перспективного развития, ведущему специалисту отдела общего образования Управления образования города Ростова-на-Дону, ведущему инженеру технического отдела МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства Ленинского района города Ростова-на-Дону»;

- снижены размеры премий:

- заместителю директора, начальнику отдела по переселению граждан из аварийного жилищного фонда начальнику жилищного отдела, и.о. начальника отдела муниципального жилищного контроля, начальнику отдела коммунального хозяйства, начальнику отдела благоустройства Департамента ЖКХ и энергетики города Ростова-на-Дону.

По итогам работы в 1 квартале 2017 года в результате выявленных нарушений:

- уволен с занимаемой должности старший инспектор отдела организации торговли комитета по торговле и бытовому обслуживанию Администрации города Ростова-на-Дону;

- применено дисциплинарное взыскание в виде выговора к ведущему специалисту сектора физкультурной и спортивной работы Управления по физической культуре и спорту города Ростова-на-Дону Васильевой А.С.;

- применено дисциплинарное взыскание в виде замечания к: директору МКУ города Ростова-на-Дону «Информационно-аналитический центр образования», начальнику отдела по правовым вопросам межведомственной комиссии по оценке жилых помещений жилищного фонда, начальнику отдела жилищного фонда, начальнику отдела коммунального хозяйства, главному специалисту отдела благоустройства, двум ведущим специалистам отдела благоустройства, ведущему специалисту отдела жилищного фонда Департамента ЖКХ и энергетики города Ростова-на-Дону.

Согласно плану работы Администрации города Ростова-на-Дону в 2016 году и в 1 квартале 2017 года сектором проведено 4 учебно-методических семинара по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан для руководителей и специалистов аппарата Администрации города Ростова-на-Дону, структурных

подразделений, отраслевых (функциональных) и территориальных органов Администрации города Ростова-на-Дону.

За этот же период работниками сектора проведены проверки состояния работы с обращениями граждан с выходом на место в приемных первого заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону, заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (по транспорту и дорожному хозяйству), заместителя главы Администрации города Ростова-на-Дону (по вопросам экономики), Департаменте архитектуры и градостроительства города Ростова-на-Дону, Департаменте имущественно-земельных отношений города Ростова-на-Дону, Департаменте социальной защиты населения города Ростова-на-Дону, Департаменте автомобильных дорог и организации дорожного движения города Ростова-на-Дону, Департаменте транспорта города Ростова-на-Дону, Управлении образования города Ростова-на-Дону, в администрации каждого района города Ростова-на-Дону. По результатам проверок выявлены замечания и даны рекомендации по улучшению организации и состояния работы с обращениями граждан.

Рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций в 2013 году даны рекомендации, в том числе органам местного самоуправления, по обеспечению доступа для граждан к информации о ходе рассмотрения их обращений (Протокол от 26.12.2013 № 5). В настоящее время рассматривается возможность принятия мер по созданию такого электронного сервиса на официальном портале Ростовской-на-Дону городской Думы и Администрации города Ростова-на-Дону или установке информационных киосков.

В конце 2015 года из-за аварийной ситуации в системе отопления произошло затопление помещения, в котором находился архив обращений граждан, поступающих в Администрацию города Ростова-на-Дону (далее-архив). В результате были повреждены и демонтированы деревянные конструкции для хранения документов.

В настоящее время архив за 5 лет (период, в течение которого документы хранятся согласно ст. 183 б Приказа министерства культуры Российской Федерации от 25.08.2010 № 558) находится в одном из подвальных помещений Администрации города Ростова-на-Дону, работа с архивом затруднена, его состояние является неудовлетворительным.

При переходе на электронный документооборот, в условиях автономного функционирования систем «Дело» Правительства Ростовской области и Администрации города Ростова-на-Дону за 2016 год обеспечена перерегистрация в ручном режиме обращений граждан и ответов в 2-х направлениях – 6948 документов, за 1 квартал 2017 – 2340 документов. Эта дополнительная процедура увеличивает трудозатраты в секторе обращений на 4 часа в день, что составляет 1 тысячу часов в год.

Председателю городской Думы
главе города Ростова-на-Дону

З.В. Неярохиной

Уважаемая Зинаида Васильевна!

В соответствии с Вашим письмом от 19.04.2017 за № 01/698 направляю информационные материалы по вопросу «О работе Администрации города Ростова-на-Дону, структурных подразделений по организации приема граждан, рассмотрению их письменных заявлений и обращений» для рассмотрения на заседании Ростовской-на-Дону городской Думы в июне 2017 года.

Докладчиком по данному вопросу определен начальник общего отдела Администрации города Ростова-на-Дону – Волошин Павел Петрович.

Приложение: на 24 л. в 1 экз.

Глава администрации
города Ростова-на-Дону

В.В. Кушнарев