

**Информация о работе с обращениями граждан,  
поступившими в Администрацию города Шадринска в 2019 году**

№п/п		2018 год	2019 год
1.	<b>Поступило письменных обращений граждан всего, из них:</b>	561	690
	из Правительства Курганской области	97 (17%)	242 (35,1%)
	в том числе из вышестоящих органов государственной власти	197 (35%)	102 (14,8%)
	из них из Администрации Президента Российской Федерации	81 (14%)	21 (3%)
2.	Повторных	3	7
3.	Коллективных	90 (16%)	114 (16,5%)
4.	Поставлено на контрольное рассмотрение	561 (100%)	690 (100%)
5.	Рассмотрено с выездом на место	244 (44%)	286 (41,4%)
6.	Рассмотрено с нарушением срока	-	-
7.	<b>Принято граждан на личном приеме:</b>		
	руководителем органа исполнительной власти Курганской области		
	главой муниципального района (отдельно главами муниципальных образований района)	169	143
8.	Выявлено случаев нарушения порядка рассмотрения обращений граждан	-	-
9.	Количество должностных лиц, привлеченных к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	-	-
10.	Результаты рассмотрения обращений:		
	поддержано	280 (50%)	344 (49,9%)
	в том числе меры приняты	230 (41%)	263 (38,1%)
	разъяснено	263 (47%)	314 (45,5%)
	не поддержано	1	-

## **Пояснительная записка о работе с обращениями граждан, поступившими в Администрацию города Шадринска в 2019 году**

В 2019 году в Администрацию города Шадринска поступило 690 письменных обращений, что на 129 обращений больше, чем в прошлом году. По-прежнему остаются самыми актуальными вопросы коммунального обслуживания – 350 (50,7%), 2018 – 302 (54%), жилищные вопросы – 101 (14,6%), 2018 – 95 (17%), по вопросам строительства и земельных отношений – 60 (8,7%), 2018 – 35 (6%), по вопросам образования – 25 (3,6%), 2018 – 10 (2%), о социальной защите и оказании материальной помощи – 19 (2,8%), 2018 – 35 (6%). Как и в предыдущем году, 28 обращений были взяты после рассмотрения на дополнительный контроль, 12 из них снято.

Через вышестоящие организации поступило 405 обращений (2018 – 294), в том числе из Правительства Курганской области – 242 (2018 – 97), из Администрации Президента и Аппарата Правительства Российской Федерации – 21 (2018 – 81), из Государственной, областной и городской Думы – 12 (2018 – 13), из межрайонной прокуратуры – 65 (2018 – 62), через иные организации – 61 (2018 – 47).

С выходом на место и участием граждан, направивших письменные обращения, рассмотрено 2286 обращений (41,4%), 344 обращения (49,9%) поддержаны, по 263 (38,1%) из них меры приняты, в 47 случаях проведены проверки результатов исполнения поручений по обращениям граждан с выездом на место. Фактов нарушения прав заявителей не выявлено.

Положительно, оперативно и с выездом на место решаются вопросы тепло- и водоснабжения, о подтоплении сточными водами, ликвидации стихийных свалок и иные вопросы благоустройства.

По обращению жителей города о необходимости развития лыжного спорта Администрацией города Шадринска в 2020 году будет разработан проект для строительства лыжной базы. Под строительство данного объекта Администрацией города Шадринска выделен земельный участок с кадастровым номером 45:26:090335:32, расположенный в городе Шадринске по ул.Родниковая, площадью 20644 кв.м с видом разрешенного использования – отдых (размещение лыжной базы). После разработки проектно-сметной документации Администрация города Шадринска подаст заявку в Департамент строительства, госэкспертизы и ЖКХ Курганской области на включение в адресную инвестиционную программу Курганской области вышеуказанного объекта спорта.

На протяжении нескольких лет в Администрацию города Шадринска поступали обращения населения города о развитии новых видов спорта и строительстве ледового дворца в городе. Для расширения возможностей населения для занятия спортом и улучшения социальной инфраструктуры города получено разрешение на строительство объекта «Здание ледовой арены, расположенное в г.Шадринск по ул.Автомобилистов». В настоящее время выполнены подготовительные работы, устройство временного ограждения, временное электроснабжение, временный подъезд к строительной площадке, ведется устройство столбчатых фундаментов из монолитного железобетона, монтаж несущих металлоконструкций.

Ежегодно граждане обращаются в Администрацию города Шадринска по вопросам благоустройства дорог и дворовых территорий.

В 2019 году выполнен ремонт автомобильных дорог на сумму 87327,133 тыс.руб. (протяженность 9,7 км, площадь 85624 кв.м., в т.ч. тротуары), продолжилось строительство сетей уличного освещения, выполнена замена светофорных объектов на 4 перекрестках (Свердлова-Володарского, Свердлова-Степана Разина, Свердлова-Гагарина, Кирова-Омская). В рамках работ по содержанию автомобильных дорог выполнялись ра-

боты по очистке дорог и тротуаров от снега с вывозом (вывезено 58,5 тыс.тонн снега), производилась окраска ограждений мостов и путепровода, ямочный ремонт на площади 19,6 тыс.кв.м.

Ремонт дворовых территорий и проездов к дворовым территориям выполнен на площади 7,427 тыс.кв.м на сумму 9884,957 тыс.руб..

В рамках выполнения мероприятий по подготовке к весеннему половодью выполнялись работы по очистке водоотводных труб и канав, откачка воды с прилегающих к домам территорий. Выполнено обследование водозащитных дамб, на дамбе № 5 (район авторынка) выполнена замена задвижек на водовыпусках. Осуществлялась промывка водовыпусков.

Ежегодно в весенне-летний период проводятся работы по санитарной очистке и благоустройству автомобильных дорог города. Выполняются работы по очистке прибордюрной части дорог от грязи и мусора, очищаются колодцы ливневой канализации, водоотводные каналы и водопропускные трубы.

Во время проведения весеннего месячника по санитарной очистке города и после осуществляется вывоз мусора с территории города параллельно вывозятся несанкционированные свалки из частного сектора, в 2019 году всего ликвидирована 51 свалка, с которых вывезено 6106,7 куб.метров мусора, проводились работы по удалению аварийных деревьев (211), выполнялась формовочная обрезка деревьев и кустарников (238), высаживались цветы (3254 кв.метра), регулярно проводилась уборка скверов и площадей и выкашивание газонов.

В рамках муниципального контракта в 2019 году произведен отлов 71 безнадзорной собаки.

Программа «Комфортная городская среда» в 2019 году реализована на сумму 28048,5 тыс.руб. В рамках программы выполнена реконструкция фонтана, благоустройство сквера Воинской Славы (устройство дорожек и озеленение, замена скамеек и урн), организована детская площадка в пос.Звездном, детская площадка в парке по ул.Автомобилистов. Благоустройство трех дворовых территорий по ул.Свердлова, 120, ул.Мошкалёва, 26а, 28 (выполнена замена асфальтового покрытия, расширены парковки, установлены детские игровые и спортивные формы).

Поступают обращения об отсутствии дороги, водоснабжения, газоснабжения, уличного освещения на территории жилой застройки для многодетных семей

В настоящее время завершены проектные работы по реконструкции ул.Развина от ул.Проектная до ул.1812 года, которые включают вырубку леса, расчистку территории в границах красных линий, строительство автомобильной дороги и тротуаров, уличного освещения, отвод ливневых вод. Начало выполнения данных мероприятий было запланировано на 2019 год. Проект на реконструкцию улицы Развина предусматривает выполнение значительных объемов работ, в том числе проезжая часть, объекты обустройства автомобильной дороги (освещение, тротуары и т.д), стоимость работ составляет 52,3 млн.руб. В связи с сезонностью работ выполнение контракта возможно за 2 года при предоставлении лимитов в начале года. Решается вопрос с Департаментов строительства, госэкспертизы и ЖКХ Курганской области о финансировании объекта в 2020-2021 годах.

По вопросу газоснабжения жилых домов улиц Проектная, Заговеньева, Тюменская, Соболева и др. в августе было проведено совещание с руководством АО «Газпром газораспределение Курган» о строительстве сетей газораспределения, в ходе которого было достигнуто соглашение о подписании договора по газификации в г.Шадринске. В настоящее время готовится договор, в котором будут отражены условия софинансирования работ по строительству сетей газораспределения и подключению к ним жилых домов.

В целях ликвидации очередности для детей от полутора до трех лет в детские дошкольные учреждения в городе строится объект «Детский сад-ясли на 150 мест в г.Шадринске». На 22.01.2020 заказчиком – Комитетом по строительству и архитектуре Администрации города Шадринска по итогам открытого аукциона в электронной форме заключен муниципальный контракт от 06.11.2018 № 53 с генеральным подрядчиком ЗАО «Курганстальмост» с ценой контракта 85642,243 тыс.рублей (подписано допсоглашение в связи с увеличением налога на добавленную стоимость). Строительство осуществляется в период с ноября 2018 г.

Подрядной организацией выполнены работы по разработке котлована, забивке свай, устройству бетонной подготовки под монолитные столбчатые ростверки (стаканы) и работы по заливке ростверков, обратной засыпке котлована и монтажу коробки здания, прокладке внутриплощадочных сетей теплоснабжения, водоснабжения и водоотведения, работы по устройству кирпичных перегородок и перегородок из ГКЛ на 1 и 2 этаже, установке оконных блоков, устройству кровли, монтажу пожарных емкостей, монтажу системы отопления внутри здания на 100%, наружному освещению, смонтирован лифт. Выполнены игровые и спортивная площадки. Выполнено технологическое присоединение к сетям теплоснабжения, электроснабжения, водоснабжения и водоотведения.

Ведутся работы по облицовке стен фасада (99%), электромонтажные (96%) и отделочные работы (95%), работы по благоустройству территории (заасфальтированы проезды), монтажу забора (90%), ведутся пуско-наладочные работы вентиляционного оборудования (90%), устройству крылец (96%), прокладке сетей внутренней канализации (90%) и водопровода (85%). Закуплено технологическое оборудование для кухни и постирочной.

На 27.12.2019 строительно-монтажных работ освоено на сумму 82113,252 тыс.рублей, что составляет 94% от стоимости контракта.

Проведены аукционы на МАФ и веранды на общую сумму 3192020 рублей. Работы выполнены. На площадке работает 38 человек.

Для решения вопроса о водоснабжении на территории города реализуется муниципальная программа «Развитие системы водоснабжения и водоотведения города Шадринска на 2013-2020 годы».

По объекту «Резервуары запаса воды с насосной станцией в г.Шадринске Курганской области» (проектная документация выполнена в 2008 г. ОАО «Завралводпроект») строительство велось с 2012 г. по 2014 г. за счет средств городского бюджета, но из-за отсутствия указанных средств строительство не было закончено.

В 2019 г. АО «Кургангражданпроект» выполнена актуализация проектной документации и получены положительные заключения госэкспертизы по объекту «Резервуары запаса питьевой воды с насосной станцией на Головном водозаборе в г.Шадринске Курганской области. (1этап)». В рамках федеральной программы «Чистая вода» и региональной программы Курганской области «Чистая вода» в 2019 году предусмотрены средства из федерального бюджета в размере 48,295 млн.рублей, заключен муниципальный контракт с ООО «Спецмонтаж» на 45,925 млн.рублей на окончание строительства объекта за счет средств федерального бюджета в рамках национального проекта «Экология». Подписано дополнительное соглашение от 25.12.2019 № 1 (срок окончания работ до 07.04.2020).

На 25.12.2019 строительно-монтажных работ освоено на сумму 40198,347 тыс.рублей.

Завершение строительства двух резервуаров запаса воды по 2,4 тыс.м<sup>3</sup> каждый и насосная станция второго подъема производительностью 8300 м<sup>3</sup>/сут позволяют решить вопрос надежного и бесперебойного водоснабжения города (количество жителей с водо-

снабжением из Головного водозабора – 54787 человек) с возможностью подключения новых потребителей (п.Бакалда, Туманово, Звездный), однако проект не содержит технических решений по водоподготовке до требований СанПин и реконструкцию существующего головного водозабора, в связи с чем предусмотрено дополнительно проектирование 2 и 3 этапов.

По 2 этапу «Сооружения водоподготовки на Головном водозаборе в г.Шадринске Курганской области» в 2019 году заключены договоры инженерные изыскания с ООО «ЗауралЛеспроект», по итогам открытого конкурса в электронном виде заключен контракт на выполнение проектных работ с АО «Кургангражданпроект с ценой 8980 тыс. рублей за счет средств городского бюджета. Выполнение работ и получение положительных заключений госэкспертизы по 2 этапу планируется до 30.03.2020, после чего будет решаться вопрос о финансировании объекта из федерального бюджета. В проекте будет реализовано строительство станции водоподготовки для очистки воды до нормативов СанПиН.

3 этап «Реконструкция Головного водозабора» будет предусматривать дополнительное водоснабжение головного водозабора из новой скважины в районе с. Мыльниково (для обеспечения работы сооружений водоподготовки согласно гидрогеологическому заключению от 12.03.2019 № 94-13/41). В 2019 году выполнены предпроектные работы, в 2020 году планируется выполнение проектно-изыскательские работ.

По объекту «Реконструкция северного водозабора в г.Шадринске» требуется разработка проектной документации, разработана в 2018 году ООО «Акватех+», однако в связи с получением отказа в приемке документации на госэкспертизу и отказом в доработке документации принято решение о расторжении муниципального контракта с проектной организацией. В 2019 году АО «Кургангражданпроект» выполнены предпроектные работы, проведен анализ технических решений по водоочистке (в исходной воде отмечается повышенное содержание бора и железа), принятых ООО «Акватех+», сделан вывод о необходимости выполнения проектных работ по новому техническому заданию. Кроме того, существующие скважины не смогут обеспечить северный водозабор необходимым объемом подземных вод, получено гидрогеологическое заключение, по результатам которого необходимо произвести геологоразведочные работы с проведением государственной геологической экспертизы и утверждением эксплуатационных запасов подземных вод в установленном порядке. После изучения объемов эксплуатационных запасов подземных вод будет принято решение о выполнении проектных работ по новому техническому заданию.

По объекту «Расширение и реконструкция канализационных очистных сооружений г.Шадринска производительностью 30,0 тыс.м<sup>3</sup>/сут.» с 2012 года строительство объекта осуществляется подрядной организацией ООО «Строительная компания «Трэйс-Регион».

С начала строительства были построены следующие производственные, бытовые сооружения и инженерные сети:

- сооружения биологической очистки по г/пл.2 и по г/пл2а;
- производственное здание для обеззараживания очищенных сточных вод и обеззараживания осадка;
- сооружение механической очистки;
- технологические галереи;
- резервуары уплотнителя и усреднителя осадка;
- трансформаторная подстанция и газовая котельная;
- административно-бытовой корпус и контрольно-пропускной пункт;
- канализационная насосная станция собственных сточных вод;
- внутривозрастные инженерные сети;

- технологические трубопроводы;
- благоустройство территории.

Для возможности скорейшего ввода объекта в эксплуатацию АО «Кургангражданпроект» в 2019г. выполнены проектные работы по выделению этапов строительства: 1 этап – расширение и реконструкция канализационных очистных сооружений г.Шадринска производительностью 20,0 тыс.м<sup>3</sup>/сут.; 2 этап – расширение и реконструкция канализационных очистных сооружений г.Шадринска производительностью 10,0 тыс.м<sup>3</sup>/сут.

Для завершения строительно-монтажных работ по 1 этапу в первую очередь необходима поставка в соответствии с проектной документацией технологического оборудования: мембранных модулей TORAY NMR 140-200D (72 шт.) и сопутствующего оборудования, а также их монтаж в цеху биологической очистки. Выполнение автоматики и пусконаладочных работ в целом по объекту.

В 2019 г. осуществлена поставка и монтаж части основного технологического оборудования 72 мембранных модулей TORAY NMR 140-200D.

Строительная готовность объекта по 1 этапу составляет 85%.

Население все более активно использует возможность направления обращений по электронной почте с использованием Интернет-сайтов как органов местного самоуправления, так и органов государственной власти, начиная с 2012 года более 40%, в 2016 – 280 (47%), в 2017 – 233 (43%), в 2018 – 240 (43%), в 2019 – 320 (46,4%) письменных обращений поступило в электронном виде. Необходимо обратить внимание на то, что заявители зачастую в электронном обращении не указывают адрес места жительства или происхождения какой-либо ситуации, что затрудняет рассмотрение проблемы и влечет за собой дополнительные исследования.

В прошедшем году поступило 7 повторных обращений. Причины появления повторных обращений, в основном, субъективны. Это обращения, содержащие определенный личный интерес и невозможность их полного и незамедлительного удовлетворения.

В соответствии с поручением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет заполняется раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан». Итоги представляются в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в электронной форме в виде информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям

По данным этого раздела в Администрацию города Шадринска через иные организации поступило 306 обращений, напрямую в Администрацию города Шадринска – 278, итого – 584; результаты рассмотрения: поддержано – 303, в том числе меры приняты – 215, разъяснено – 252, 11 – переадресовано по компетенции, 22 авторам обращений дан ответ, не поддержанных нет. Все отчеты в 2019 году представлялись своевременно.

Руководителями Администрации города Шадринска и ее структурных подразделений регулярно ведется личный прием граждан. В 2019 году к Главе города Шадринска и его заместителям обратилось 445 человек (2018 – 777), в том числе к Главе города Шадринска– 143 (2018 – 169).

Тематика обращений на личном приеме связана с вопросами улучшения коммунально-бытового обслуживания, благоустройством, переселением из аварийного жилья, предоставления жилых помещений, оказания материальной помощи, предоставления мест в муниципальных дошкольных образовательных учреждениях для детей.

Около 40% обращений на личные приемы решено положительно и рассмотрено с выходом на место.

По вопросу оказания адресной социальной помощи обратились 146 человек, решения по каждому принимались на комиссии с предварительным обследованием жилищных условий и представлением пакета необходимых документов, в том числе справки о доходах. За счет средств бюджета города Шадринска гражданам оказана материальная помощь на сумму 668 тыс. 500 руб. (2018 – 148 чел. на сумму 696 тыс. руб.).

Основными причинами, порождающими обращения граждан в органы государственной власти и органы местного самоуправления, являются личная заинтересованность граждан и, отчасти, их правовая неграмотность, также немаловажную роль играет незнание гражданами разграничения полномочий между уровнями власти.

С целью информирования населения о реализации полномочий органов местного самоуправления Администрация города Шадринска регулярно освещает в средствах массовой информации свою деятельность. Представители городских средств массовой информации являются постоянными участниками наиболее общественно-значимых городских совещаний. Информирование населения города Шадринска также осуществляется через официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования – город Шадринск Курганской области. ([www.shadrinsk-city.ru](http://www.shadrinsk-city.ru)), на котором граждане могут ознакомиться с правовыми актами муниципального образования – город Шадринск, получить информацию о проводимых торгах, аукционах, а также иную полезную информацию о деятельности органов местного самоуправления. В разделе «Обратная связь и контакты» граждане могут оставить свое обращение в Администрацию города Шадринска. В 2019 году принято, зарегистрировано и передано на рассмотрение 17 запросов пользователей информацией, которые поступили по электронной почте с официального сайта ОМС.

В отчетный период на телеканале «ТНТ» в программах Шадринской телекомпании ООО «Креатив Медиа» было размещено публичных обращений, интервью, комментариев Главы города Шадринска – 67, его заместителей и руководителей структурных подразделений – 131; на канале «ШАДР-Инфо» – 40 и 73; в газете «Исеть» – 171 и 127; в газете «Ваша Выгода» – 54 и 57; на официальном сайте – 191 и 127.

Кроме того, Администрацией города Шадринска для широкого информирования населения о результатах деятельности органов местного самоуправления в области социально-экономического развития муниципального образования используются различные формы работы с населением.

Так в течение 2019 года организовано проведение 4 собраний граждан по вопросам информирования населения о деятельности органов власти в городе Шадринске:

- 02.04.2019 – в ГБУ «Геронтологический центр «Спутник»;
- 27.06.2019 – в МБУ «ДК НП «Созвездие»;
- 26.09.2019 – в МКОУ «СОШ № 15»;
- 12.12.2019 – в МКОУ «Средняя общеобразовательная школа № 2».

На данных встречах обсуждались вопросы о состоянии законности и правопорядка на территории г.Шадринска, об оперативной обстановке на территории г.Шадринска, о пожарных происшествиях и итогах противопожарной деятельности, информация о деятельности органов местного самоуправления муниципального образования – город Шадринск, индивидуальные обращения граждан. В собраниях принимали участие представители органов исполнительной власти, прокуратуры, органов внутренних дел и руководители структурных подразделений Администрации города Шадринска.

В здании Администрации города Шадринска установлен терминал Электронной приемной для обращения граждан к Президенту РФ, который начал официально работать с 1 января 2012 года. В 2019 году из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций в Администрацию города Шадринска обращений об

обеспечении участия заявителей в личном приеме в режиме видеосвязи и доступа к терминалу «Электронной приемной Президента РФ» не поступало.

В рамках единого дня приема граждан 12 декабря 2019 года на личный прием граждане города не обращались.

В Администрации города Шадринска строго соблюдаются сроки исполнения, ведется особый контроль за качеством подготовки ответов на обращения (7 было направлено на доработку, при этом сроки рассмотрения нарушены не были).

В 2019 году срок рассмотрения 9 обращений в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ был продлен.

Таким образом, предпринимаются все необходимые меры, направленные на обеспечение и защиту прав и свобод граждан, а также оказывается максимальная помощь в разрешении вопросов, указанных в обращениях, в соответствии с действующим законодательством. Следует отметить, что, благодаря принимаемым всесторонним мерам органами местного самоуправления, активному участию руководителей и населения, удается решать вопросы социально-экономического развития города, направленные на повышение комфортности проживания шадринцев.

Вопрос о работе с обращениями граждан регулярно рассматривается на совещаниях у Главы города Шадринска, кроме того, ежегодное расширенное аппаратное совещание о работе с обращениями граждан по итогам 2019 года в Администрации города Шадринска с приглашением представителей средств массовой информации запланировано на февраль 2020 года.