

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ «ОДНОГО ОКНА»

Служба «одного окна» организована и функционирует в структуре Управления делами администрации Петропавловск-Камчатского городского округа с 01 июня 2010 года.

Рост социальной активности населения, повышение информационной грамотности в области защиты своих прав, растущие потребности жителей города, реализация на территории Петропавловск-Камчатского городского округа федеральных, региональных и муниципальных программ в области строительства нового жилого фонда, подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей», программы комплексного благоустройства города и реализация проекта «Формирование комфортной городской среды» несомненно, внесли весомую лепту в увеличение объема работы органов администрации Петропавловск-Камчатского городского округа в целом и общего отдела в частности. По сравнению с 2017 годом общее количество зарегистрированных обращений сократилось на 23%. Однако, вышеперечисленные факторы отразились на перераспределении тематик обращений граждан в количественном выражении. Основные направления это, конечно же, расселение аварийного жилищного фонда в рамках реализации региональной и муниципальной программ, реализация проекта предоставления муниципального жилого фонда коммерческого использования, реализация проекта «Формирование комфортной городской среды».

Вместе с тем, отмечается увеличение количества заявлений на оказание муниципальных услуг. Относительно 2017 года количество заявлений на оказание муниципальных услуг в 2018 году увеличилось на 30 %.

1. Динамика поступления обращений граждан в адрес Главы Петропавловск-Камчатского городского округа и руководителей органов администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, зарегистрированных службой «одного окна» за 2014 - 2018 гг.

Год	Письменные обращения	Личный приём	Заявления на предоставление муниципальных услуг	Общее количество
2014	14320	436	5633	20389
2015	16693	599	5314	22606
2016	14478	698	7478	21956
2017	14490	892	8193	23575
2018	11129	798	10674	22601

Количество обращений, поступивших по электронной почте

Год	2014	2015	2016	2017	2018
Количество обращений	264	441	607	813	1190

Графически это выглядит следующим образом:

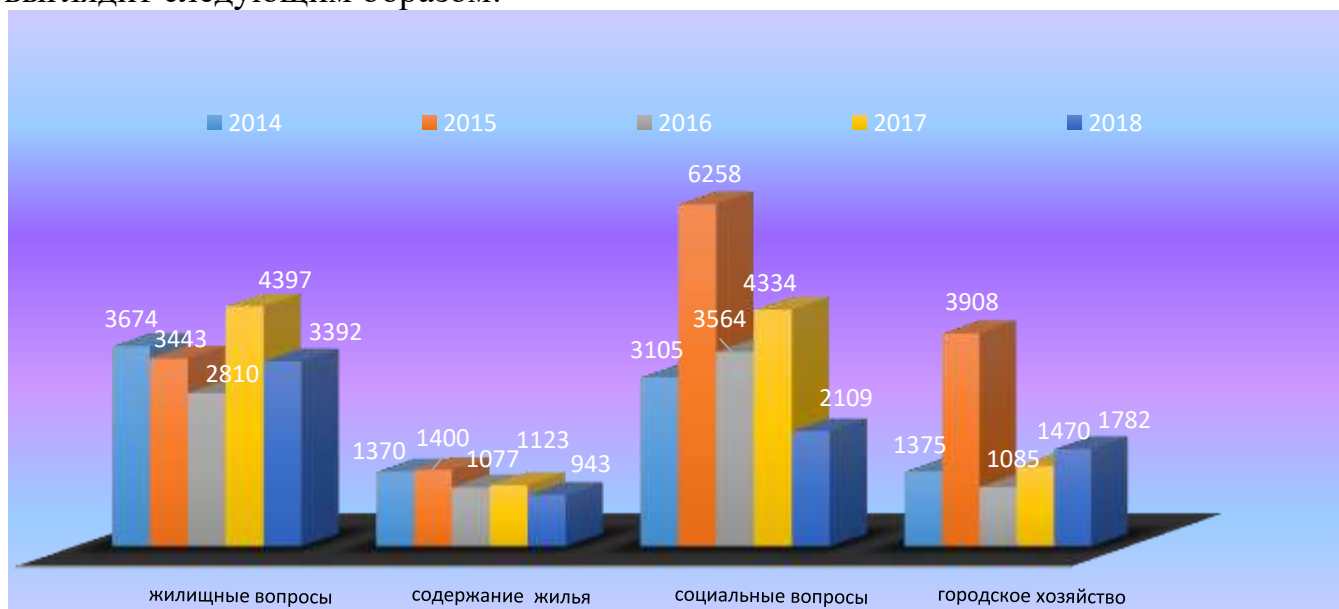


2. Состав и характер вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях в адрес администрации Петропавловск-Камчатского городского округа в 2018 году.

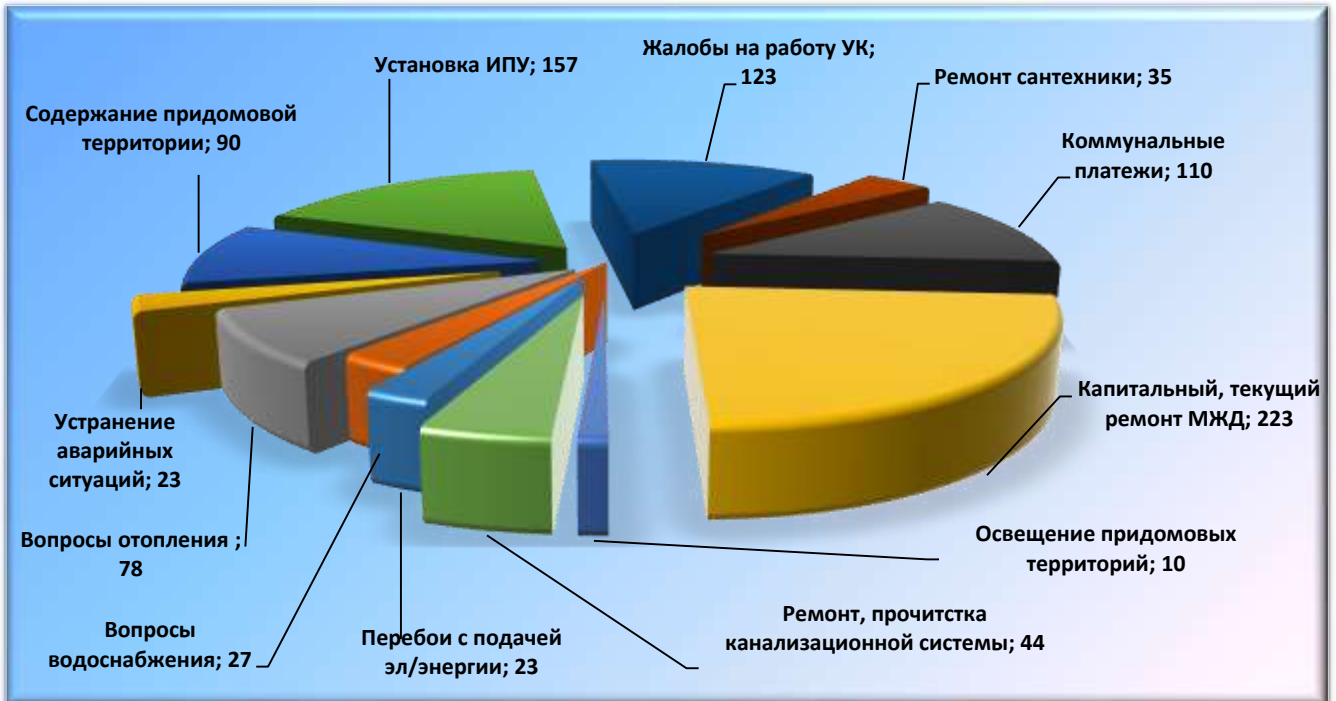
Тематика вопросов, содержащихся в обращениях, условно может быть разделена по следующим категориям:

- жилищные вопросы - **3392**,
- содержание и эксплуатация жилого фонда- **943**,
- социальные вопросы - **2109**,
- вопросы городского хозяйства - **1782**.

Количественно и графически, в сравнении с предыдущими годами, это выглядит следующим образом:



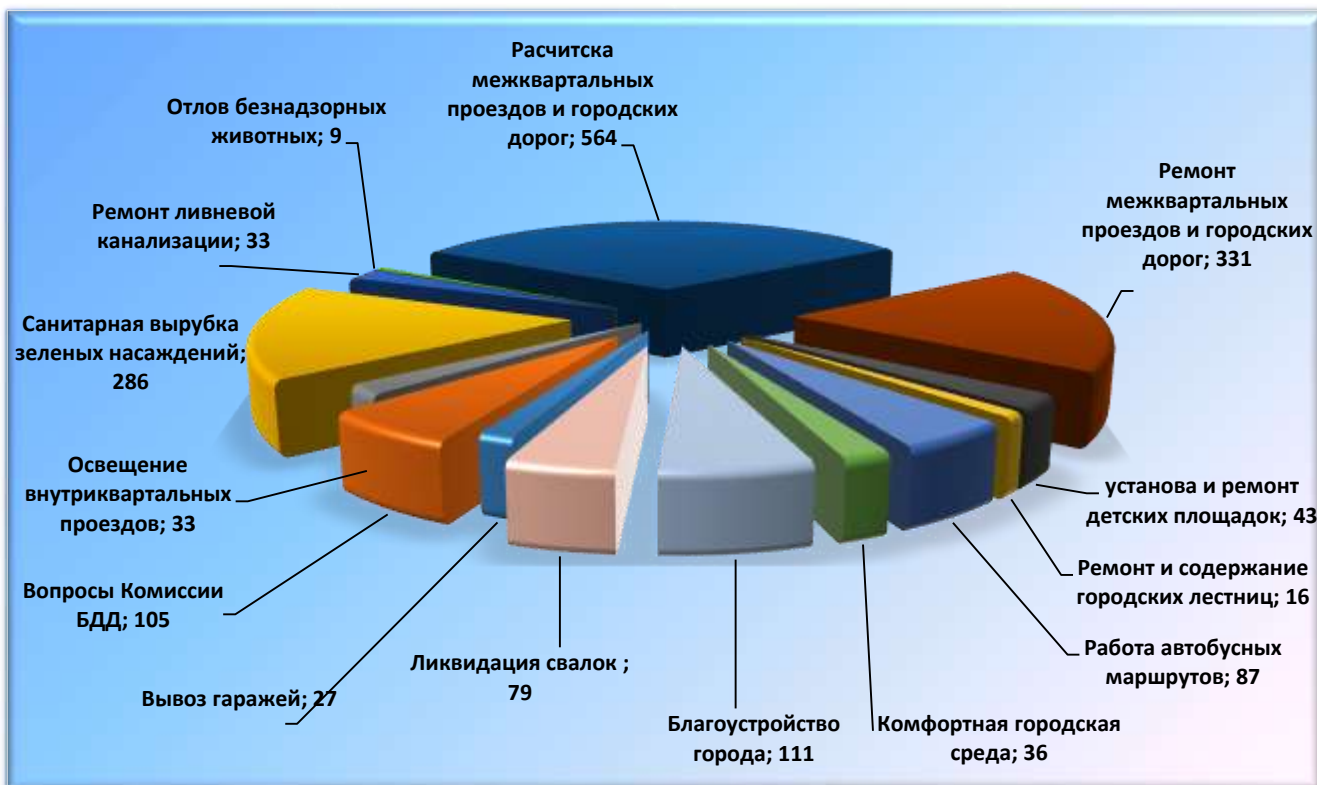
Количественное соотношение группы вопросов содержания и эксплуатации жилого фонда за 2018 год



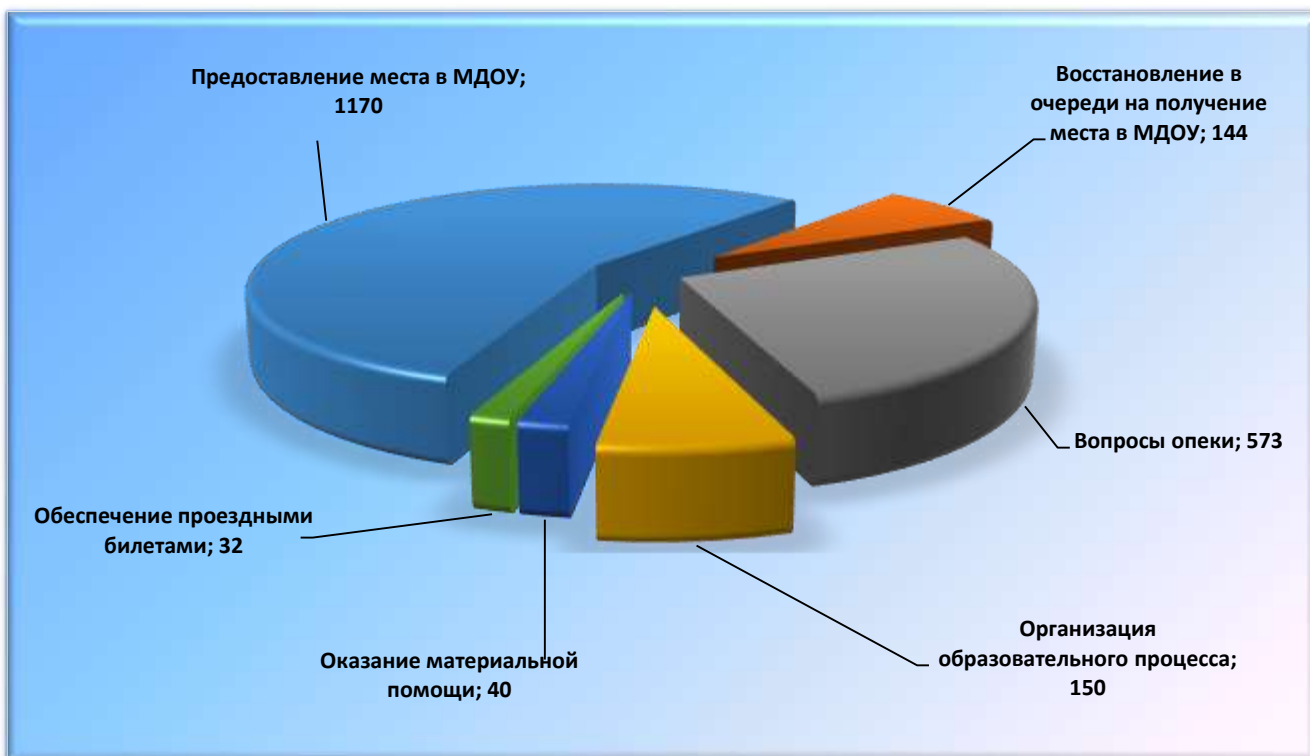
Количественное соотношение группы жилищных вопросов за 2018 год



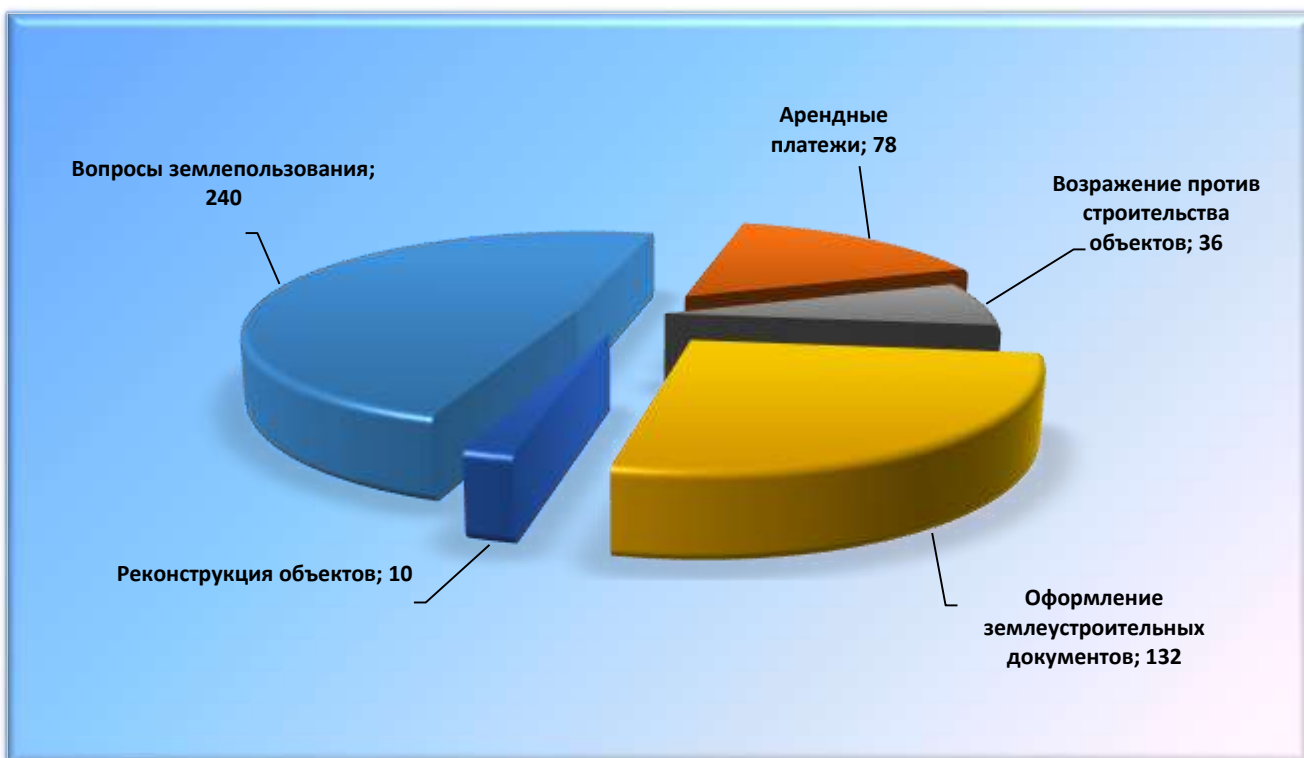
Количественное соотношение группы вопросов городского хозяйства за 2018 год



Количественное соотношение группы социальных вопросов за 2018 год



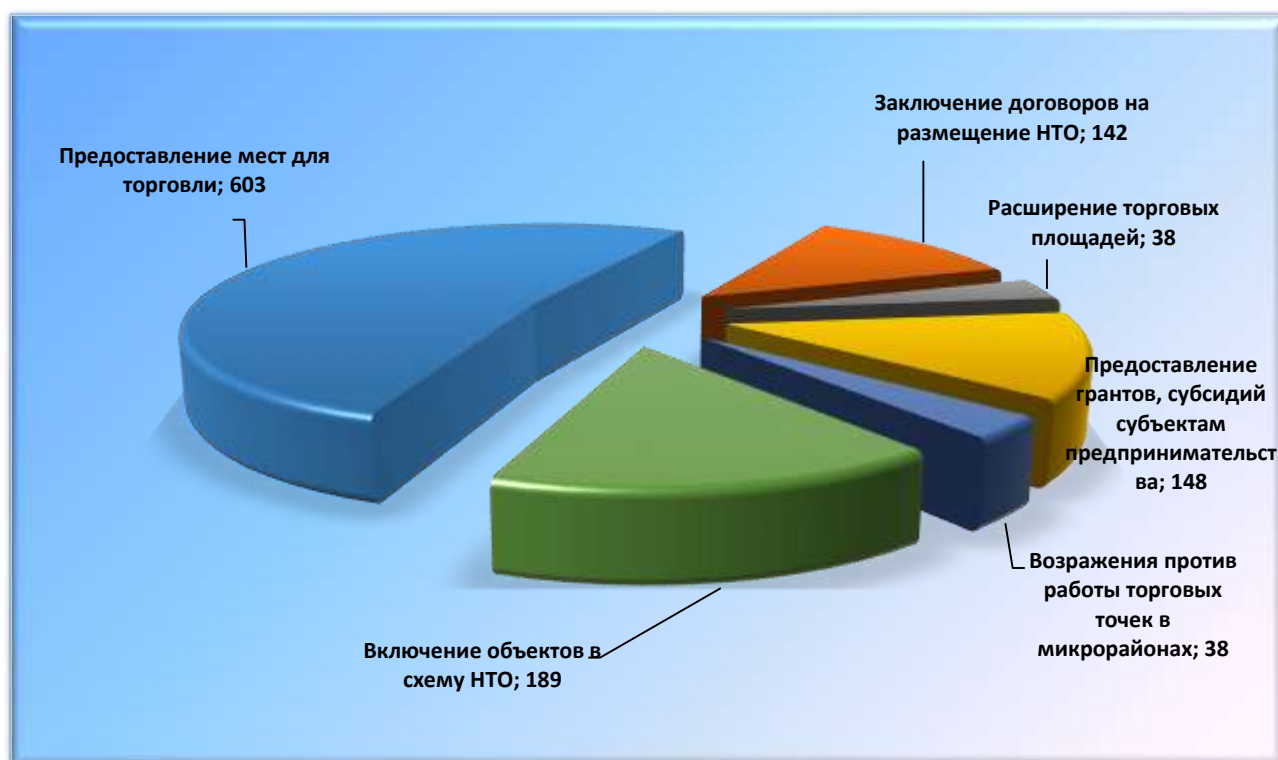
*Количественное соотношение группы вопросов
архитектуры и землепользования
за 2018 год*



*Количественное соотношение группы вопросов общей
деятельности администрации
за 2018 год*



**Количественное соотношение группы вопросов поддержки
предпринимательства
за 2018 год**



3. Организация личного приема граждан в 2018 году

Согласно утвержденному плану мероприятий в 2018 году в администрации городского округа специалистом по организации и проведению личных приемов граждан Главой городского округа, заместителями Главы администрации в соответствии с распределениями полномочий организовано и проведено **87** приёмов граждан по личным вопросам. Всего принято **798** человек, что на 11 % меньше, чем в 2016 году.

Должность	Количество приемов	Количество принятых граждан
Глава Петропавловск-Камчатского городского округа Иваненко В.Ю.	23 приема	155 человек
Первый заместитель Главы администрации Иванова Ю.Н.	10 приемов	22 человек
Заместитель Главы администрации – руководитель Управления делами администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Брызгин К.В.	1 прием	2 человека

Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа – начальник Управления образования администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Шайгородский Г.А.	39 приемов	597 человек
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Позднякова Е.С.	6 приемов	8 человек
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Сашенков А.А.	1 прием	3 человек
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Александрова Н.В.	9 приема	14 человек
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа Логинов В.И.	1 прием	1 человек

4. Количество заявлений на оказание муниципальных услуг в 2018 году.

В 2018 году специалистами службы «одного окна» зарегистрировано **8193** заявления на предоставление муниципальных услуг.

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование муниципальной услуги</i>	<i>Количество обращений</i>
1.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения в границах Петропавловск-Камчатского городского округа транспортного средства, осуществляющего перевозку тяжеловесных и (или) крупногабаритных грузов	23
2.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	1
3.	Выдача выписок из похозяйственных книг	7
4.	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Петропавловск-Камчатского городского округа	309
5.	Предоставление бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов, и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	78
6.	Предоставление места в муниципальной образовательной организации, реализующей образовательную программу дошкольного образования	2569
7.	Предоставление мер муниципальной социальной поддержки отдельным категориям граждан на ремонт жилых помещений	51
8.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение	27
9.	Согласование переустройства и (или) перепланировки жилого помещения	276
10.	Признание помещения жилым, жилого помещения непригодным для проживания и многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	50
11.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	405

12.	Предоставление земельных участков, на которых расположены здания, сооружения, в собственность, аренду или постоянное (бессрочное) пользование	121
13.	Формирование земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом и иные входящие в состав такого дома объекты недвижимого имущества	2
14.	Выдача разрешений на строительство, реконструкцию объектов капитального строительства	103
15.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	28
16.	Выдача градостроительного плана земельного участка	167
17.	Присвоение объектам адресации адресов и аннулирование адресов	39
18.	Предоставление земельных участков в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование либо безвозмездное пользование без проведения торгов	147
19.	Предварительное согласование предоставления земельных участков на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	96
20.	Предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей, в собственность	106
21.	Выдача разрешения на использование земель или земельных участков без предоставления земельных участков и установления сервитутов, публичных сервитутов на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	24
22.	Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, либо аукциона на право заключения договора аренды земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена	28
23.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	32
24.	Предоставление муниципальной социальной поддержки отдельным категориям семей и граждан, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	1862
25.	Предоставление муниципальной социальной поддержки неработающим пенсионерам и (или) инвалидам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	1125
26.	Выдача архивных справок, архивных выписок, копий архивных документов и иных сведений на основе документов архивных фондов Петропавловск-Камчатского городского округа	2998
	ИТОГО	10674

5. Реализация интернет-проекта «Нам по пути»

По инициативе администрации Петропавловск-Камчатского городского округа 12 октября 2017 года запущен в работу электронный сервис обратной связи с населением «Нам по пути».

Интернет-портал «Нам по пути» позволяет любому жителю города оперативно направить жалобу, сообщение или предложение в муниципалитет посредством Интернет-связи как с домашнего компьютера, так и со смартфона или иного устройства.

Для нашего региона это первый опыт внедрения подобных интерактивных проектов. В первую очередь, он призван расширить и упростить возможности по направлению обращений граждан в органы местного самоуправления.

За 2018 год на Портал «Нам по пути» поступило 2439 сообщений, из них:

	Категория	Количество сообщений
Двор	Нарушение благоустройства после производства земляных работ	31
	Не обустроена территория детской (спортивной) площадки	28
	Неисправно уличное освещение, повреждение фонарного столба	14
	Необходима прочистка ливневой канализации	20
	Неочищенные урны	13
	Неубранный снег, требуется обработка территории пескосоляной смесью	380
	Неудовлетворительное содержание газонов	17
	Неудовлетворительное состояние асфальтового покрытия на придомовой и дворовых территориях	95
	Предложение по организации дополнительных парковочных мест	1
	Установка искусственных неровностей на проездах и въездах	1
	Провисающие, оборванные провода на зданиях, опорах освещения	3
	Мусор с контейнерной площадки своевременно не вывозится	27
	Сломанный мусорный контейнер	1
	Аварийные деревья	13
	Мусор на газонах	37
	Мусор на детской спортивной площадке	6
	Не оборудована контейнерная площадка	12
	Отсутствие/ненадлежащее состояние малых архитектурных форм	9
	Предложение по установке ограждений газонов	6
	Прочее	98
	ВСЕГО	812
Дом	Несанкционированные надписи на стенах дома	9
	Неисправность канализации	47
	В доме нет информации об управляющей компании	14
	Отсутствие адресной вывески с названием улицы и номером дома	1
	Повреждение участков цоколя, отмостки, приямков, вентиляционных продухов	10
	Отсутствие радиатора на лестничной площадке	7
	Работы на объекте не осуществляются в соответствии с запланированными сроками	9
	Повреждение водосточной трубы	12
	Неубранный снег	110
	Наличие наледи на крыше	68
	Неудовлетворительное состояние окраски фасада	17
	Повреждение кровли	11
	Прочее	254
		ВСЕГО
Улица	Деревья и кустарники имеют неухоженный вид	4

	Мусор на проезжей части, тротуаре, благоустроенных спусках к воде	49
	Неочищенные урны	15
	Угроза падения дерева на проезжую часть, тротуар	2
	Уличное освещение неисправно	37
	Упавшее дерево	4
	Неудовлетворительная расчистка межквартальных и (или) магистральных дорог в зимний период	499
	Опора освещения повреждена или неисправна	1
	Провисающие, оборванные провода	6
	Прочее	228
	ВСЕГО	845
Сооружения	Отсутствие временного ограждения строительной площадки	4
	Незаконное размещение нестационарного объекта на земельном участке	6
	Открыт колодец, люк	9
	Вынос грунта и грязи строительным транспортом	2
	Несвоевременный вывоз строительных отходов	2
	Незаконное размещение рекламной конструкции	1
	Прочее	25
	ВСЕГО	49
Общественный транспорт	Жалоба на водителей общественного транспорта	35
	Нарушение графика движения общественного транспорта	27
	Повреждение остановочного павильона	17
	Неудовлетворительное техническое состояние	9
	Прочее	22
	ВСЕГО	110
Парк, сквер	Скопление мусора в парках, скверах	6
	Неубранный снег на пешеходных дорожках в парках, скверах	10
	Угроза падения дерева или его части на территории парка, сквера	2
	Ненадлежащее состояние уличной мебели	2
	Прочее	20
	ВСЕГО	40
Бюджетные учреждения	Неудовлетворительное санитарное состояние в помещениях учреждения	2
	Прочее	5
	ВСЕГО	7
Водный объект	Мусор на берегу водного объекта	2
	Прочее	5
	ВСЕГО	7