

**Краткий обзор обращений граждан в
Департамент архитектуры и строительства Томской области
за период 2012-2014 гг.**

Работа с обращениями граждан в Департаменте архитектуры и строительства Томской области (далее – Департамент) организована в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Томской области.

В работе с обращениями граждан Департамент руководствуется:

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

Уставом (Основным законом) Томской области (принят решением Томской областной Думы от 26.07.1995 № 136);

Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления»;

Распоряжением Департамента архитектуры и строительства Томской области от 26.07.2012 № 96 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций в Департаменте архитектуры и строительства Томской области».

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Томск, пр.Ленина, 78, каб. 2, каждую среду с 16-00 до 18-00 ч.

Личный прием граждан проводится начальником Департамента и его заместителями согласно утвержденному графику по предварительной записи. Отсутствие записи не является основанием для отказа в личном приеме.

Учет, регистрацию обращений граждан, контроль поступающих обращений осуществляет главный специалист.

Делопроизводство в Департаменте осуществляется с использованием электронной системы документооборота «DIRECTUM» в единой системе электронного документооборота Администрации Томской области.

Архивное хранение заявлений, обращений, жалоб граждан, документов по их рассмотрению осуществляется на основании Номенклатуры дел Департамента, утверждаемой начальником Департамента в соответствии с «Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций с указанием сроков хранения».

В Департаменте имеется одно рабочее место, аттестованное для работы с персональными данными, содержащимися в обращениях граждан (аттестат соответствия требованиям по безопасности информации от 08.02.2012 г. №6-А/2012).

Утверждены нормативные правовые акты по защите персональных данных.

В 2014 году в Департамент архитектуры и строительства Томской области поступило 633 обращения граждан, в том числе 571 письменных обращений и 62 устных. В сравнении с 2013 годом количество поступивших обращений

увеличилось незначительно, всего на 13 обращений.

Тематический анализ обращений показывает, что основная масса письменных обращений посвящена жилищным проблемам. Из них на первом месте вопросы долевого строительства; на втором – вопросы обеспечения жильём отдельных категорий граждан, установленных федеральным и областным законодательством (чернобыльцы, вынужденные переселенцы, северяне, молодые семьи, ветераны и инвалиды, бюджетники, расселение аварийного жилья). Незначительное количество обращений касается вопросов нарушения градостроительных норм, оформления земельных участков в собственность и др.

Всего в 2014 году поступило 462 обращения, связанных с проблемами долевого строительства, что составило 73% от общего числа обращений. Из них устных обращений - 62. В основном граждане ставят вопросы завершения строительства проблемных домов, включения в реестр граждан, чьи денежные средства привлечены для строительства многоквартирных домов и чьи права нарушены.

По вопросам обеспечения жильём отдельных категорий граждан в 2014 году поступило 149 обращений (24% от общего числа обращений), из них устных обращений 14.

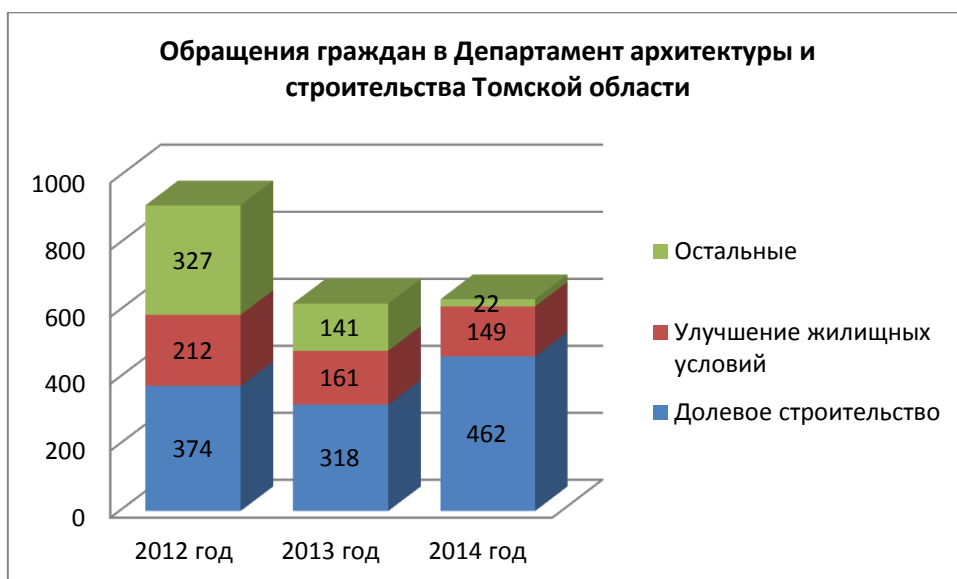
Остальные обращения были связаны с нарушением градостроительной деятельности в Томской области (незаконное строительство), задержкой заработной платы в строительных организациях, земельными вопросами и т.д.

В 2013 году в Департамент поступило 620 обращений. Из них 318 обращений были связаны с проблемами долевого строительства (51%). На втором месте по количеству были обращения граждан, связанные с вопросами жилищной политики (161 обращение, что составило 26%).

В 2012 году общее число поступивших обращений - 913. По проблемам долевого строительства в 2012 году поступило 374 обращения, что составило 41% от общего числа обращений. По вопросам улучшения жилищных условий обратились 212 граждан. Примерно треть из них составили обращения по вопросам организации пассажирских перевозок и ремонта и содержания автомобильных дорог: вопросами работы транспорта были обеспокоены 113 граждан, неудовлетворительным состоянием автодорог – 81 гражданин, что составило 32% от общего числа поступивших обращений.

По сравнению с 2012 годом общее количество обращений в Департамент в 2013 и 2014 годах уменьшилось в связи с тем, что с 2013 года полномочия по транспорту и дорожной деятельности были переданы во вновь образованный Департамент транспорта, дорожной деятельности и связи Томской области.

Необходимо отметить, что данной статистикой не учтены устные обращения граждан, которые приходят на личный прием в Комитет контроля и надзора в области долевого строительства и тех, кто обращается по различным жилищным проблемам в Комитет жилищной политики и инвестиций, по приблизительным подсчетам это еще около 500 обращений.



Анализируя данную информацию, следует отметить, что с конца 2013 года граждане стали более активно участвовать в личных приёмах, увеличилось количество звонков, поступающих от граждан.

Еженедельно начальником Департамента архитектуры и строительства Томской области проводится приём граждан по личным вопросам. Желающих прийти на приём со своей проблемой за 2014 год увеличилось почти в 1,5 раза.