**Сургутский район**

**Горячая линия по вопросам безопасности детей автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр «Открытый регион»**

Решение о создании «горячей линии», а также порядок ее работы закреплены в Протоколе рабочего совещания при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О ходе исполнения решений совместного заседания Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечению пожарной безопасности и Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оперативного штаба г. Нефтеюганска» от 10 декабря 2016.

 «Горячая линия» создана и функционирует на базе автономного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр «Открытый регион» по телефону 8-800-101-0086 и в социальной сети «Вконтакте» в группе «Штаб аварий в Ханты-Мансийском районе».

Ответ на обращение гражданина готовится в течение суток с момента получения указанного обращения. При невозможности принятия мер в течение суток исполнитель обязан дать предварительный ответ, согласовать с заявителем срок исполнения его обращения.

В период с 12 декабря 2016 года по 17 февраля 2017 года на «Горячую линию» по вопросам обеспечения безопасности детей поступило, в целом по Ханты-Мансийскому автономному округу – Югре, **108 обращений граждан (+ 8 за неделю).**

По состоянию на 17 февраля 2017 года ответы поступили по 96 обращениям граждан, 86 ответов с окончательными решениями, 10 предварительных ответов.

1. Обращения на «горячую линию» по обеспечению безопасности детей за период с 12 декабря 2016 г. по 17 февраля 2017 г.:

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | **Заявитель:** Люсова Ирина Геннадьевна, Сургутский р-н, пгт. Белый Яр, ул. Есенина, 15/1, 1, Тел. 89222564191, irinalisova@inbox.ru |
| **Обращение:** Желает зафиксировать жалобу на неблагополучную семью, В семье одна мать и у нее 2 детей, она ведет недостойный образ жизни, Соседям приходиться забирать их к себе из жалобы, множество раз сообщали в опеку, но без результата. |
| **Дата/время поступления обращения:** 12.12.2016 13:41 |
| **Статус:** Ответ направлен заявителю на указанный электронный адрес исх 389 от 13.12.2016 |
| **Ответ до:** Ответ до 12:00 14.12.16 |
| **Комментарий:** Для дополнительного контроля обращение направлено в Департамент социального развития автономного округа. Письмо отписано Стулей Ларисе Викторовне 526-031 (Опека) вх 01-22-00-8987 от 13.12.2016. Завершено |
| **Ответ подготовил:**  |
| **Предварительный ответ: ответ не получен** |
| **Окончательный ответ: ответ получен с нарушением сроков 10:32 15.12.2016 (ответ задержан на 1 день)** |
| **Обратная связь:** с заявителем созвонились, пока официальный ответ заявителем не получен |
|  |
| 2 | **Заявитель:** Кирьянова Элеонора Рафиковна, Сургутский р-н, Федоровский, Ленина, 2, 75, тел. 89824139316 |
| **Обращение:** в доме температура всего 15 градусов, у абонента маленький ребенок, батареи холодные |
| **Дата/время поступления обращения:** 21.12.2016 7:47 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 10:00 22.12.2016 |
| **Комментарий:** |
| **Ответ подготовил:** |
| **Предварительный ответ:**  |
| **Окончательный ответ: ответ получен в 12:10 22.12.2016** |
| **Обратная связь:** ответ заявительницу не устраивает, в доме по прежнему холодно, никто ничего не делает. |
|  |
| 3 | **Заявитель:** Пак Елена Еламовна, Сургутский р-н, Федоровский, Пионерная, 11, 18, тел.89044822313, seda021115@mail.ru |
| **Обращение:** Выдели субсидию на троих детей, на эту сумму купила квартиру (36 кв.м.). Как многодетная мать ранее встала на очереди по земельному участку, уведомив при этом, что приобрела жильё на субсидию, но поставили (старший ребёнок является инвалидом, малоимущая, мало квадратный метров для всех членов семьи). Далее вместо земельного участка предложили компенсацию, на что приобрела студию (28 кв.м.). В данный момент, просят компенсацию вернуть обратно и снова поставить на очередь по земельному участку. Правомерно ли это?  |
| **Дата/время поступления обращения:** 14:11 23.12.2016 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 15:00 26.12.2016 |
| **Комментарий:**  |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** в 16:10 26.12.2016 поступил звонок от представителей администрации о готовности ответа, ответ на подписи главы |
| **Окончательный ответ: ответ получен в 16:28 28.12.2016** |
| **Обратная связь:** недовольна действиямивластей |
|  |
| 4 | **Заявитель:** Сокур Ирина Михайловна, Сургутский р-н, Лянтор, 4 мкр, 12, 12, тел.89044896287 |
| **Обращение:** Является председателем данного дома. В доме проживает около 50 детей. Рядом транзитная дорога, чтобы перейти детям дорогу приходится ждать минут 5, светофора нет, дорога внутриквартальная. Неоднократно были аварии, также является перекрёстком, ограждения периодически сбивают, жильцы ремонтируют за свой счёт. С мая месяца обращались в администрацию и в районную администрацию, отвечали отказом либо предложили устранить проблему за свой счёт. Правомерно ли это, к тому же дорога муниципальная? Последний раз обращались 28 ноября, сказали предоставят ответ через месяц, пока не ответили. Согласно проектам, дорога не должна быть транзитной. В данный момент водителям путь короче получается, но что является небезопасно в первую очередь для детей данного дома и соседний домов, т.к. рядом школа, и также для жителей данного района. Проектирование велось согласно нормативам, а строительство нет. Также в данной части много магазинов, что усугубляет скопление машин. Также получается транзитная дорога есть, а вообще отсутствуют, раннее соседним домам сделали, но около данного дома нет. В данной момент администрация предлагает сделать за свой счёт и тротуары. При обращении в администрацию, уведомили жители, что готовы обратиться в прокуратуру. Еще куда можно обратиться по данному вопросу?  |
| **Дата/время поступления обращения:** 09:40 27.12.2016 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 10:00 28.12.2016 |
| **Комментарий:**  |
| **Нарушение сроков:** письмо поступило в работу в 10:00 28.12.2016 |
| **Предварительный ответ:**  |
| **Окончательный ответ: ответ получен 16:19 28.12.2016** |
| **Обратная связь:** Долгое время длится эта ситуация, никто ничего не делает, проектам не соответствует данная территория, даже лежачие полицейские не делают, направит переписки со всеми органами и фотоотчет |
|  |
| 5 | **Заявитель:** Волощук Лариса Валерьевна, Сургутский р-н, Солнечный, Таежная 4/1, кв 58, тел.89222487837, larigaka@mail.ru  |
| **Обращение:** п. Солнечный Сургутский р-он, по ул. Зои Космодемьянской, дорога между домами, раньше ее закрывали. В итоге дети идут в школу и она не огорожена тротуарами, ограждением, нет знаков, пешеходного перехода. Дорога центральная для детей, половину школьников через нее проходит. Так же дорога есть, поворот на Барсова после церкви, там тоже дорога не огорожена, и ходят дети, дорога не освещена. Опасно для детей. |
| **Дата/время поступления обращения:** 14:56 23.01.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 17:00 24.01.2017 |
| **Комментарий:** |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** обращение находится в работе исполнитель Раиса Григорьевна 8(3462)744300 |
| **Окончательный ответ:** ответ получен 26.01.2017 в 18:18 |
| **Обратная связь:**  |
|  |
| 6 | **Заявитель:** Волощук Лариса Валерьевна, Сургутский р-н, Солнечный, Таежная 4/1, кв 58, тел.89222487837, larigaka@mail.ru  |
| **Обращение:** ул. сибирская около домов жилых паркуются машины, дети ходят между машинами, стоит также мусорный контейнер.  |
| **Дата/время поступления обращения:** 14:17 25.01.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 15:00 26.01.2017 |
| **Комментарий:** |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** обращение находится в работе исполнитель Раиса Григорьевна 8(3462)744300 |
| **Окончательный ответ: ответ получен 27.01.2017 в 15:09** |
| **Обратная связь:**  |
|  |
| 7 | **Заявитель:** Глазкова Ирина Сергеевна, Сургутский р-н, Лянтор, мкр 5, 2, кв 126, тел.89224300820  |
| **Обращение:** С 2017 года решено, что школа №5 которая находиться за домом по данному адресу, ребенок не можете записаться, так как данная школа относиться к другому району. Как можно попасть в данную школу № 5. Ребенка отправляют в школу № 6, до нее идти не менее 30 минут взрослому человеку, а ребенку значит еще дольше идти. Помогите решить вопрос о поступлении в школу № 5.Так как она удобна и рядом с домом |
| **Дата/время поступления обращения:** 14:24 26.01.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 15:00 27.01.2017 |
| **Комментарий:** |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** |
| **Окончательный ответ: ответ получен в 11:32 03.02.2017 (по словам ответственного исполнительного письмо подготовлено и направлено заявителю 28.01.2017)** |
| **Обратная связь:** по состоянию на 11:50 03.02.2017 гражданка письмо от администрации не получала |
|  |
| 8 | **Заявитель:** Герусова Татьяна Дмитриевна, Сургутский р-н Барсово, Мостостроителей, 18, кв 2, тел.89227876250  |
| **Обращение:** не чистят снег дети катаются с куч снега на дорогу, ленинградская 15 - ленинградская 11, школа искусств |
| **Дата/время поступления обращения:** 13:47 30.01.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 14:00 31.01.2017 |
| **Комментарий:** |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ: ответ не получен** |
| **Окончательный ответ: ответ не получен (ответ задержан на 17 дней)** |
| **Обратная связь:**  |
|  |
| 9 | **Заявитель:** Моисеева Виктория Вилениновна, Сургутский район, Белый Яр, Кушникова, 73, 4 тел. 89044511911 |
| **Обращение:** в квартире нет отопления, каждый день отключают отопление (2-ой день), в квартире новорождённый ребёнок, обращались в УТВиВ, но ответ так и не предоставили |
| **Дата/время поступления обращения:** 12:45 14.02.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 14:00 15.02.2017 |
| **Комментарий:** исходящий 111 от 14.02.2017 |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** |
| **Окончательный ответ: ответ получен в 15:31 15.02.2017** |
| **Обратная связь:** заявительница в 16:06 15.02.2017 на телефонный звонок не ответила |
|  |
| 10 | **Заявитель:** Хучаев Юнус Самиеевич, Сургутский район, Лянтор, 2 мкр, 39, 7 тел. 89226505147 |
| **Обращение:** идет снос квартиры, прописан ребенок, сказали, что проведут комиссия, оценят и выплатят денежные средства, Сейчас не предоставляется жилье? он хочет, что бы дали или равноценное или новое с доплатой |
| **Дата/время поступления обращения:** 8:28 15.02.2017 |
| **Статус:** Направлено в МО |
| **Ответ до:** Ответ до 10:00 16.02.2017 |
| **Комментарий:** №121 от 16.02.2017; 17.01.2017 Письмо направлено в Администрацию г. Лянтор, вопрос в их компетенции |
| **Нарушение сроков:** |
| **Предварительный ответ:** |
| **Окончательный ответ:**  |
| **Обратная связь:** |
|  |

1. Рекомендации:

- назначение ответственных лиц по работе с обращениями граждан по вопросам обеспечения безопасности детей на местах;

- в обязательном порядке в течение суток обеспечить оперативную проверку фактов, изложенных в сообщениях, поступивших на «горячую линию» по вопросам обеспечения безопасности детей, с принятием мер, направлением ответа заявителю;

- при невозможности принятия мер в течение суток, согласовать с заявителем срок исполнения его обращения;

- обеспечение контроль за соблюдением Протокола рабочего совещания при Губернаторе Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «О ходе исполнения решений совместного заседания Комиссии по предупреждению и ликвидации чрезвычайных ситуаций, обеспечению пожарной безопасности и Комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав при Правительстве Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, оперативного штаба г. Нефтеюганска» от 10 декабря 2016.