Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за II квартал 2018 года

Во II квартале 2018 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 641 обращение граждан. Из них:

* письменных – 545;
* на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа»– 20;
* устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 76.

 По сравнению с I кварталом количество обращений увеличилось на 2,7 % (624 обращений, из которых: устные- 72, письменные- 552).

За истекший период из аппарата Правительства Ставропольского края в администрацию Минераловодского городского округа поступило 239 обращений (в I квартале -238), из них в адрес Губернатора Ставропольского края обратились 129 жителей Минераловодского городского округа

(вIквартале - 96), в адрес Президента Российской Федерации –110

(вIквартале- 142).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (271 или 59 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Нижняя Александровка, с. Ульяновка, с. Нагутское.

В целом анализ тематики письменных обращений граждан показал, что наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства -47,5 % от общего числа обращений. Кроме того, по сравнению с I кварталом наблюдается увеличение количества этих обращений на 17,7 % (с 220 до 259 обращений). Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы благоустройства дворов и детских площадок, ремонт дорог, увеличения тарифов и некорректного начисления платы за жилищно-коммунальные услуги, капитальный ремонт домов, ремонт систем горячего и холодного водоснабжения, неудовлетворительная работа управляющих компаний, перебои в поставках коммунальных ресурсов.

Традиционно многочисленными являются обращения по вопросам обеспечения жильем граждан, переселения из ветхого и аварийного жилья. Их доля в общем объеме письменных обращений составляет 8,2 % (45 обращений)**.** По сравнению с прошлым годом наблюдается увеличение количества этих обращений на 55,1 % (29 обращений).

Вопросы землеустройства и землепользования затронуты в 22 обращениях, что на 35,2 % меньше, чем в I квартале (34 обращения). В основном это просьбы о выделении земельных участков в аренду или в собственность для различных целей, жалобы на отказ в их предоставлении.

По вопросам нарушения земельного законодательства в отчетный период поступило 44 обращения, что составляет 8 % от общего количества обращений. Увеличение составило 214,2 % (14 обращений в I квартале). В данную категорию вопросов входят обращения граждан о нарушении границ земельных участков, незаконном строительстве объектов на земельных участках, имеющих иной вид разрешенного использования, споры хозяйствующих субъектов в области земельного законодательства.

Вопросы, связанные со строительством и архитектурой – 35 обращений **-** 6,4 % от общего числа. По сравнению с I кварталом количество обращений по вопросам строительства уменьшилось на 14,6 % (I квартал - 41 обращение). Это жалобы на нарушение градостроительных и санитарных норм при строительстве жилых и коммерческих объектов, законность перепланировки в квартирах.

Авторы 31 обращения поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 5,6 % от общего числа, обращений. По сравнению с прошлым кварталом их количество уменьшилось на 16,2 % (37 обращений в I квартале). Наиболее популярными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

Также в тематической структуре почты определенное место, кроме перечисленных, занимают вопросы организации торговой деятельности, транспортного обслуживания, развития физкультуры и спорта, сферы образования, безопасности и общественного порядка.

Поступившие обращения были направлены в структурные подразделения на рассмотрение по компетенции.

 Анализ исполнительской дисциплины показывает, что ответы на все обращения граждан, поступившие в адрес администрации Минераловодского городского округа, направлены в установленные законом сроки.

 По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 530 ответов. Положительное решение принято по 55 обращениям (10% от общего числа). 437 ответов (80,1 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 38 обращений (6,9% от общего числа)направлен мотивированный отказв удовлетворении их жалоб или предложений, так как в ходе рассмотрения изложенные факты не нашли своего подтверждения. По состоянию на 30.07.2018 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 12 обращений граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За II квартал 2018 года принято 76 человек, что на 33,3% больше, чем в прошлом году (57 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. «Телефоном доверия главы Минераловодского городского округа» во II квартале 2018 года воспользовались 20человек, по сравнению с I кварталом количество обращений практически не изменилось (15 обращений). На все обращения даны подробные ответы в письменной форме.

В соответствии с графиком личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края во II квартале 2018 года проведены выездные приемы граждан:

 - председателем комитета Ставропольского края по государственным закупкам Абалешевым А. В.;

 - начальником управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору Савченко В. А.;

 - министром природных ресурсов и окружающей среды Ставропольского края Хлопяновым А. Г.

Все шире используется электронная почта. Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации округа размещена форма обратной связи. Через официальный сайт администрации Минераловодского городского округа в отчетном периоде поступило 45обращений**,** что на 55,1% больше чем в I квартале (29 обращений).

Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан в администрации Минераловодского городского округа является принятие мер по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усиление контроля за исполнительской дисциплиной всех должностных лиц. В части соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них.