Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за III квартал 2018 года

В Ш квартале 2018 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 745 обращений граждан. Из них:

* письменных – 581;
* на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» – 40;
* устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 124.

По сравнению со II кварталом количество обращений увеличилось на

16,2 % (641 обращений, из которых: устные - 96, письменные - 545).

За истекший период из аппарата Правительства Ставропольского края в администрацию Минераловодского городского округа поступило 215 обращений (во II квартале -239), из них в адрес Губернатора Ставропольского края обратились 118 жителей Минераловодского городского округа (во II квартале - 129), в адрес Президента Российской Федерации – 97 (во II квартале - 110).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (278 или 47,8 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Нижняя Александровка, с. Розовка, х. Перевальный.

В целом анализ тематики письменных обращений граждан показал, что наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 33,7 % от общего числа обращений. Кроме того, по сравнению со II кварталом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 24,3 % (с 259 до 196 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-коммунальное 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 3,27 % (19 обращений)**.** По сравнению с прошлым кварталом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 57,7 % (45 обращений).

Вопросы землеустройства и землепользования затронуты в 18 обращениях, что на 18,1 % меньше, чем во II квартале (22 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 40 обращений, что составляет 6,8 % от общего количества обращений. Уменьшение составило 9 % (40 обращений во II 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 – 27 обращений **-** 4,6 % от общего числа. По сравнению со II кварталом количество обращений по вопросам строительства уменьшилось на 22,8 % (II квартал - 35 обращений). Это жалобы на нарушение градостроительных и санитарных норм при строительстве жилых и коммерческих объектов, законность перепланировки в квартирах.

Авторы 41 обращения поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 7 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым кварталом их количество увеличилось на 33,2 % (31 обращение во II 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 549 ответов. Положительное решение принято по 23 обращениям (3,9 % от общего числа). 501 ответ (86,2 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 25 обращений

(4,3 % от общего числа) направлен мотивированный отказ в удовлетворении их жалоб или предложений, так как в ходе рассмотрения изложенные факты не нашли своего подтверждения.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За III квартал 2018 года принято 124 человека, что на 63,1 % больше, чем в прошлом году (76 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. «Телефоном доверия главы Минераловодского городского округа» в III квартале 2018 года воспользовались 40 человек, по сравнению со II кварталом количество обращений увеличилось в 2 раза (20 обращений). На все обращения даны подробные ответы в письменной форме.

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

- министром туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края Трухачевым А. В.;

- министром культуры Ставропольского края Лихачевой Т. И.

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 22 обращения,что на 51,1 % меньше, чем во II квартале (45 обращений).