Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2018 год

В 2018 году в администрацию Минераловодского городского округа поступило 2545 обращений граждан. Из них:

- письменных обращений – 2104;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 101;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 340.

По сравнению с 2017 годом количество письменных обращений уменьшилось на 28,61% (2947 обращений в 2017 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, уменьшилось на 28,57% (476 обращений в 2017 г.). Количество обращений поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» уменьшилось на 38,41% (164 обращения в 2017 г.).

На фоне уменьшения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», а так же в ходе личных приемов граждан, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями, уменьшилось на 19% количество обращений, поступивших из вышестоящих органов.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (1357 или 53,32% от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Красное Поле, п. Кумагорск, п. Нижнебалковский, х. Новая жизнь.

Тематика обращений в адрес администрации Минераловодского городского округа в основном представлена следующими вопросами:

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 1137 обращений (44,68%)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 176 обращений (6,92%)

- вопросы землепользования и землеустройства – 145 обращений (5,7%)

- вопросы муниципального контроля – 122 обращения (4,79%)

- вопросы комплексного благоустройства – 115 обращений (4,52%)

- вопросы социальной поддержки – 111 обращений (4,36%)

- жилищные вопросы – 99 обращений (3,89%)

- вопросы общественной безопасности – 95 обращений (3,73%)

- образование – 63 обращения (2,48%)

Менее 1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях граждан, составляют вопросы торговли, сельского хозяйства, культуры, опеки и попечительства, физической культуры.

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 44,68% от общего числа обращений. По сравнению с 2017 годом количество этих обращений уменьшилось на 9,9% (было 1262 обращений – стало 1137), а доля в общем количестве обращений увеличилась на 9,5%.

Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, некорректное начисление платы за жилищно-коммунальные услуги, перебои в поставках коммунальных ресурсов, отсутствие уличного освещения.

В 2018 году поступило 176 обращений по вопросам архитектуры и градостроительства. В период с 2016 года отмечено снижение количества обращений по данной тематике (в 2016 году – 696 обращений, в 2017 году – 429 обращений). Сокращение количества обращений во многом связано с тем, что граждане стали подавать заявления на оказание муниципальных услуг непосредственно в управление архитектуры и градостроительства администрации Минераловодского округа либо через МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа Ставропольского края».

По этой же причине произошло снижение количества обращений по вопросам землеустройства и землепользования. В 2016 году поступило 414 обращений (12,33% от общего количества), в 2017 году – 252 обращения (7,03% от общего количества), в 2018 году – 145 обращений (5,7% от общего количества).

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 122 обращения, что составило 4,79% от общего количества обращений. Уменьшение составило 29,82% (176 обращений в 2017 году). 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.

Авторы 111 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 4,36% от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество уменьшилось на 20% (140 обращений или 3,9% в 2017 году; 95 обращений или 2,83% в 2017 году). Наиболее популярными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

По вопросам обеспечения жильем граждан, переселения из ветхого и аварийного жилья поступило 99 обращений. Их доля в общем объеме обращений составляет 3,89%. По сравнению с прошлым годом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 20,71% (29 обращений).

Значительно сократилось количество обращений граждан по вопросам общественной безопасности. В 2018 году произошло уменьшение количества обращений на 84% относительно 2017 года. Так если в 2017 году по данному вопросу поступило 596 обращений или 16,62% от общего количества зарегистрированных заявлений, то в 2018 году обращений по данной теме поступило всего 95 или 3,73%. Увеличение количества обращений данной тематики в 2017 году связан с тем что на территории Минераловодского городского округа в мае прошлого года был объявлен режим «Чрезвычайной ситуации» в связи с продолжительными ливневыми осадками и подъемом воды в реках Кума и Джемуха. В администрацию Минераловодского городского округа поступало большое количество обращений с просьбами о включении в список на получение компенсации ущерба, нанесенного наводнением; о принятии мер по недопущению повторения стихийного бедствия в будущем; о несогласии с суммами выплат за пострадавшее имущество. К концу 2 квартала 2018 года большинству обратившимся была оказана вся полагающаяся помощь, в связи с чем количество обращений уменьшилось.

Все обращения, поступившие в адрес администрации Минераловодского городского округа, были зарегистрированы в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и направлены в структурные подразделения на рассмотрения по компетенции. Анализ исполнительской дисциплины показывает, что ответы на все обращения граждан, направлены в установленные законом сроки.

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 2487 ответов. Положительное решение принято по 173 обращениям (6,8% от общего числа). 2209 ответов (86,8% от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 105 обращений (4,13% от общего числа) направлен мотивированный отказ в удовлетворении их жалоб или предложений, так как в ходе рассмотрения изложенные факты не нашли своего подтверждения. По состоянию на 31.12.2018 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 58 обращение граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. В 2018 году было принято 340 человек, что на 28,57% меньше, чем в 2017 году (476 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 2018 году воспользовались 101 человек, по сравнению с 2017 годом количество обращений уменьшилось на 38,41% (в 2017 поступило 164 обращения).

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 требовательности к исполнителям и увеличение ответственности всех должностных лиц за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан. Большое внимание уделяется не только своевременному рассмотрению обращений граждан, но и качеству подготовки ответов на них.