Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2022 год

В 2022 году в администрацию Минераловодского городского округа (далее - администрация) поступило 4910 обращений граждан. Из них:

1) письменных обращений – 2110;

2) на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 203;

3) устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 158;

4) в ходе проведения «Прямой линии главы Минераловодского городского округа» – 30;

5) Платформа обратной связи – 537;

6) Инцидент-менеджмент – 1870.

По сравнению с 2021 годом количество письменных обращений уменьшилось на 9,79 % (2339 обращений в 2021 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», увеличилось на 15,76 % (171 обращение в 2021 г.). Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой Минераловодского городского округа и его заместителями, увеличилось на 67,09 % (52 обращения в 2021 г.). Так же на 63,33 % произошло увеличение обращений, поступивших в ходе проведения Прямой линии Главой Минераловодского городского округа, 30 обращений в 2022 году и 11 сообщений в 2021 году. 537 сообщений поступили от граждан посредством Платформы обратной связи в 2022 году, что на 9,31 % больше, чем в 2021 году (487 сообщений). В 2022 году в автоматизированную систему управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент» поступило 1870 сообщений, это на 25,82 %, меньше чем в 2021 году (2521 сообщения).

На фоне незначительного уменьшения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, увеличилось количество обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», поступивших в ходе проведения личных приемов граждан по личным вопросам, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями, а также в ходе проведения Прямых линий с главой Минераловодского городского округа.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (1211 или 48,4 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Красное Поле, х. Любительский, х. Свободный Труд, п. Фруктовый.

Тематика обращений, поступивших в адрес администрации, в основном представлена следующими вопросами:

1) жилищно-коммунальное хозяйство - 1409 обращений (56,29 %)

2) землепользование и землеустройство – 290 обращений (11,59 %)

3) социальная поддержка – 167 обращений (6,67 %)

4) муниципальный контроль – 160 обращений (6,39 %)

5) архитектура и градостроительство – 151 обращение (6,03 %)

6) образование – 86 обращений (3,44 %)

7) торговля – 55 обращений (2,20 %)

8) культура – 32 обращения (1,28 %)

Менее 1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях граждан, составляют вопросы опеки, спорта, сельского хозяйства, экономики, капитального строительства, общественной безопасности.

Наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 56,29 % от общего числа обращений. По сравнению с 2021 годом количество таких обращений увеличилось на 3,26 % (было 1363 обращения – стало 1409). Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, отсутствие уличного освещения.

На втором месте вопросы землепользования, они составляют 10,47 % от общего числа, 290 обращений. По сравнению с 2021 годом их количество увеличилось на 17,93 % (238 обращений в 2021 году)

На третьем месте вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения – 167 обращений, они составляют 6,03 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество уменьшилось на 13,47 % (193 обращения или 6,97 % в 2021 году, 284 обращения или 10,25 % в 2020 году). Столь значительное увеличение количества обращений в 2020 году вызвано введением на территории Минераловодского городского округа, как и на территории всего Ставропольского края ограничительных мер в связи с пандемией COVID-19. Наиболее актуальными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в период самоизоляции, в том числе по вопросу выдачи продуктовых наборов, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 160 обращений, что составило 5,78 % от общего количества обращений, уменьшение составило 13,04 % (184 обращения в 2021 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.

На пятом месте вопросы архитектуры и градостроительства, они составляют 5,45 %, 151 обращение. По сравнению с предыдущим годом их количество уменьшилось на 12,21 % (172 обращения в 2021 и 159 обращений в 2020 году).

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой Минераловодского городского округа, его заместителями. В 2022 году было принято 158 человек, что на 67,09 % больше, чем в 2021 году (52 человека), но на 47 % меньше, чем в 2019 году (300 человек) и на 54 % меньше, чем в 2018 году (340 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 2022 году воспользовались 203 человека, по сравнению с 2021 годом количество таких обращений увеличилось на 15,76 % (в 2021 году поступило 171 обращение).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 2422 ответа. Положительное решение принято по 361 обращению (14,44 % от общего числа), 1957 ответов (78,2 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 56 обращений (2,2 % 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 31.12.2022 на рассмотрении в структурных подразделениях администрации находится 79 обращений граждан. На дополнительном контроле находятся 25 обращений граждан.

В целях налаживания диалога между властью и населением, для осуществления системы мониторинга общественного мнения по самым актуальным вопросам жизни Минераловодского городского округа с ноября 2020 года в Ставропольском крае начала свою работу платформа обратной связи (ПОС) как элемент центра управления регионом. Данная платформа позволяет власти выявлять узловые проблемы, принимать эффективные управленческие решения, значительно повышать уровень доверия. Виджеты подачи обращения размещены на официальных сайтах органов исполнительной власти Ставропольского края и администраций муниципальных районов и городских округов Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети Интернет. На постоянной основе в администрации объективно и своевременно рассматриваются сообщения, поступившие от граждан посредством ПОС.

В 2022 году в администрацию поступило 537 сообщений, поданных с использованием данной электронной платформы. Наиболее популярными остаются вопросы ЖКХ.

37,6 % всех сообщений, направленных посредством платформы, затрагивали вопросы ремонта дорог;

20,86 % сообщений – касаются ремонта дворов и общественных территорий;

11,55% сообщений – по вопросам выплат детям с 3 до 7 лет;

9,12 % сообщений – по вопросам благоустройства города;

6,89 % сообщений – по вопросу уборки мусора и несанкционированных свалок.