Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2021 год

В 2021 году в администрацию Минераловодского городского округа поступило 2573 обращения граждан. Из них:

- письменных обращений – 2339;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 171;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 52;

- в ходе проведения «Прямой линии» – 11.

По сравнению с 2020 годом количество письменных обращений уменьшилось на 4,7 % (2454 обращения в 2020 г.). Количество устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, увеличилось на 13 % (45 обращений в 2020 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», уменьшилось на 22,9 % (222 обращения в 2020 г.).

На фоне незначительного уменьшения количества обращений в администрацию Минераловодского городского округа письменно, наблюдается увеличение количества обращений, поступивших из вышестоящих органов, надзорных органов и перенаправленных по компетенции из прочих организаций. По сравнению с 2020 годом количество обращений, поступивших в ходе личных приемов, увеличилось на 13,5 % и составило 52 обращения, но так и не достигло показателей 2019 года (300 обращений), так как личный прием граждан был временно ограничен (до особого распоряжения), в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в соответствии с рекомендациями, поступившими в адрес администрации Минераловодского городского округа от заместителя председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата правительства Ставропольского края Гладкова В. В. (исх. № 07-30/4796 от 20.03.2020).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (1216 или 47,26 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Еруслановки, п. Кумагорска, х. Свободный Труд, х. Славяновского, с. Успеновки.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 1363 обращения (49,21 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 238 обращений (8,59 %)

- вопросы социальной поддержки – 193 обращения (6,97 %)

- вопросы муниципального контроля – 184 обращения (6,64 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 172 обращения (6,21 %)

- образование – 96 обращений (3,47 %)

- вопросы опеки – 36 обращений (1,3 %)

- вопросы торговли – 30 обращений (1,08 %)

- вопросы сельского хозяйства – 25 обращений (0,9 %)

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

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 49,21 % от общего числа обращений. По сравнению с 2020 годом количество таких обращений увеличилось на 8,29 % (было 1250 обращений – стало 1363). Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, перебои в поставках коммунальных ресурсов, отсутствие уличного освещения.

На втором месте вопросы землепользования, они составляют 8,59 % от общего числа, 238 обращений. По сравнению с 2020 годом их количество увеличилось на 12,61 % (208 обращений в 2020 году)

На третьем месте вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения – 193 обращения, они составляют 6,97 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество уменьшилось на 32,04 % (284 обращения или 10,25 % в 2020 году; 94 обращения или 3,44 % в 2019 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 184 обращения, что составило 6,64 % от общего количества обращений. Увеличение составило 14,67 % (157 обращений в 2020 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 6,21 %, 172 обращения. По сравнению с предыдущим годом их количество увеличилось на 7,56 % (157 обращений в 2020 и 196 обращений 2019 году).

По вопросам торговли в отчетном периоде поступило 30 обращений, что составило 1,08 % от общего количества обращений. Уменьшение составило 67,03 % (91 обращение в 2020 году и 22 обращения в 2019 году). Значительное увеличение обращений в 2020 году произошло вследствие поступления анонимных обращений, направленных с различных электронных адресов, содержащих в себе жалобы на выкладку табачных изделий в открытом виде в ряде магазинов, расположенных на территории Минераловодского городского округа. По всем адресам были осуществлены выезды сотрудниками отдела торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей администрации Минераловодского городского округа, информация, изложенная в обращениях, не подтвердилась.

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 2497 ответов. Положительное решение принято по 275 обращениям (10,69 % от общего числа), 2148 ответов (83,49 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 43 обращений (1,68 % 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 31.12.2021 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 76 обращений граждан.

 «Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 2021 году воспользовался 171 человек, по сравнению с 2020 годом количество таких обращений уменьшилось на 22,97 % (в 2020 году поступило 222 обращения).