Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2 квартал 2019 года

Во 2 квартале 2019 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 672 обращения граждан. Из них:

- письменных обращений – 549;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 29;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 94.

По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество письменных обращений увеличилось на 16,21 % (460 обращений в 1 квартале 2019 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, увеличилось на 27,66 % (68 обращений в 1 квартале 2019 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» снизилось на 34,09 % (44 обращения в 1 квартале 2019 г.).

На фоне увеличения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, а также поступивших в ходе личных приемов граждан, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями, наблюдается уменьшение обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа». Вместе с этим увеличилось количество обращений, поступивших из вышестоящих органов.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (263 или 57,43 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Дунаевка, п. Мирный, х. Новая Жизнь, х. Перевальный, п. Привольный, х. Таротарский.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 351 обращение (52,23 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 49 обращений (7,29 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 39 обращений (5,80 %)

- вопросы муниципального контроля – 41 обращение (6,10 %)

- вопросы социальной поддержки – 19 обращений (2,83 %)

- жилищные вопросы – 19 обращений (2,83 %)

- образование – 29 обращений (4,32 %)

- вопросы капитального строительства – 25 обращений (3,72 %)

- вопросы сельского хозяйства – 11 обращений (1,64 %)

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

Наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства и комплексного благоустройства Минераловодского городского округа – 52,23 % от общего числа обращений. По сравнению с 1 кварталом 2019 года количество этих обращений увеличилось на 18,8 % (было 285 обращений – стало 351). 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.

На втором месте вопросы, связанные со строительством, 49 обращений – 7,29 % от общего числа. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 10,91 % (55 обращений в 1 квартале 2019 года).

На третьем месте вопросы, связанные с осуществлением муниципального контроля. В отчетном периоде поступило 41 обращение, что составило 6,1 % от общего количества обращений, увеличение составило 9,76 % (37 обращений в 1 квартале 2019 года). 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 четвертом месте вопросы землепользования, они составляют 5,80 % от общего числа, 39 обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 18,75 % (48 обращений в 1 квартале 2019 года).

Авторы 29 обращений поднимают вопросы образования, они составляют 4,32 % от общего числа обращений. По сравнению с 1 кварталом их количество увеличилось на 31,03 % (20 обращений или 3,5 % в 1 квартале 2019 года). Наиболее популярными являются вопросы проведения капитального ремонта СОШ №12 в п. Ленинском, благоустройстве территории детского сада «Колобок», а также предоставление мест в дошкольных учреждениях.

Увеличилось количество обращений по вопросам капитального строительства. Так если в 1 квартале 2019 года по данному вопросу поступило 9 обращений или 1,57 % от общего количества зарегистрированных заявлений, то во 2 квартале 2019 года обращений по данной теме поступило 25 или 3,72 %. Чаще всего граждане обращаются с просьбами об оказании содействия в проведении газа, водопровода и канализации к жилым домам.

Авторы 19 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 2,83 % от общего числа обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 26,92 % (26 обращений или 4,55 % в 1 квартале 2019 года). 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 19 обращений. Их доля в общем объеме обращений составляет 2,83 %. По сравнению с 1 кварталом количество обращений практически не изменилось (20 обращений).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 456 ответов. Положительное решение принято по 73 обращениям (10,86 % от общего числа). 378 ответов (56,25 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 5 обращений (0,74 % 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 30.06.2019 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 213 обращений граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За 2 квартал 2019 года было принято 94 человека, что на 27,66 % больше, чем в 1 квартале 2019 года (68 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» во 2 квартале 2019 года воспользовались 29 человек, по сравнению с 1 кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 34,09 % (в 1 квартале поступило 44 обращения).