**ИНФОРМАЦИЯ**

о работе с обращениями граждан в администрации

Минераловодского городского округа за 2017 год

Рассмотрение обращений граждан в администрации Минераловодского городского округа регулируется нормами Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2017 году в администрацию округа поступило 3587 письменных и устных обращений граждан, что на 228 обращений больше, чем в 2016 году. В том числе:

1) из аппарата Правительства Ставропольского края – 738, (на 367 обращений больше, чем в 2016 году, из них направленные в адрес Губернатора – 472, представителя Губернатора Ставропольского края - 68 обращений;

2) из аппарата Президента Российской Федерации поступили 378 обращений жителей Минераловодского городского округа (на 126 больше, чем в 2016 году)

3) письма – 2947 (на 198 больше, чем в 2016 году).

Наибольшее количество письменных обращений рассмотрено в:

1) управлении муниципального хозяйства администрации - 939 обращений или 31,86 % общего числа письменных обращений (на 37 меньше, чем в 2016 году);

2) управлении архитектуры и градостроительства администрации - 379 обращений или 12,86 % общего числа письменных обращений (на 354 меньше, чем в 2016 году);

3) управлении имущественных отношений администрации - 203 обращения или 6,88 % общего числа письменных обращений.

Большинство граждан обращались по вопросам жилищно-коммунальной сферы (необоснованный рост коммунальных платежей, неудовлетворительная работа управляющих компа­ний по техническому обслуживанию жилищного фонда и т.д.). Острыми также оста­ются проблемы благоустройства, неудовлетворительного состояния дорог.

Вторым по численности является блок по вопросам архитектуры и градостроительства, а также вопросы земельных отношений (выделение земельных участков, продление аренды и изменение статуса земельных участков).

Третий блок охватывает вопросы социального значения - оказание материальной помощи малообеспеченным категориям граждан, вопросы работы детских дошкольных учреждений, предоставления места в них, улучшение жилищных условий.

В здании администрации размещен стенд с информацией о графиках приема граждан, также информация размещена на сайте администрации округа.

На личном приеме главой округа и его заместителями были приняты 476 человек (на 3 больше, чем в 2016 году), по «Телефону доверия» обратились 164 человека (на 27 больше, чем в 2016 году), формой обратной связи на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа воспользовались 92 человека (на 30 больше, чем в 2016 году).

В результате проведенного анализа ответов исполнителей на письменные обращения (2947) выявлено, что из общего числа 544 обращения решены положительно (на 57 больше, чем в 2016 году), 146 не поддержаны (на 19 больше, чем в 2016 году), по 2257 обращениям даны квалифицированные разъяснения (на 210 больше, чем в 2016 году).

12 декабря 2017 года в администрации округа прошел Общероссийский день приема граждан, на котором были приняты 4 человека. Информация о проведении общероссийского дня приема граждан в соответствии с Методическими рекомендациями Управления Президента Российской Федерации была размещена на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа.

В течение 2017 года организованы и проведены 22 выездных приема работниками органов исполнительной власти Ставропольского края (на 12 больше, чем в 2016 году).

6 октября 2017 года в ходе личного приема Губернатором Ставропольского края принята жительница города Минеральные Воды по вопросу направления ребенка на Кремлевскую новогоднюю елку.

Ежемесячно на территории Минераловодского городского округа проводил личный прием граждан представитель Губернатора Ставропольского края, в ходе которых принято более 100 жителей округа.

Работа с обращениями граждан, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.