Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за I квартал 2018 года

В I квартале 2018 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 624 обращения граждан, в т.ч.:

* письменных – 552;
* на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» – 15;
* устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 57.

По сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений увеличилось на 7,7 % (579 обращений, из которых: устные - 110, письменные - 469).

За истекший период из аппарата Правительства Ставропольского края в администрацию Минераловодского городского округа поступило 238 обращений (в 2017 - 87), из них в адрес Губернатора Ставропольского края обратились 96 жителей Минераловодского городского округа (в 2017 - 64), в адрес Президента Российской Федерации - 142 (в 2017 - 23) , увеличение составило 173 %.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей:

- города Минеральные Воды - 204

- с. Левокумка - 54

- Ленинского поселения - 53

- пос. Анджиевский - 23

- пос. Первомайский - 20

Анализ письменных обращений граждан показывает, что на первом месте находятся вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 220 обращений, что составляет 39 % (в 2017 - 209 обращений), наблюдается увеличение количества этих обращений на 5,2 %. Из всего спектра вопросов, наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы благоустройства дворов и детских площадок, ремонт дорог, увеличения тарифов и некорректного начисления платы за жилищно-коммунальное услуги, капитальный ремонт домов, ремонт систем горячего и холодного водоснабжения, неудовлетворительная работа управляющих компаний.

На втором месте находятся вопросы, связанные со строительством 41 обращение - 7,4 % от общего числа. По сравнению с I кварталом прошлого года количество обращений по вопросам строительства уменьшилось на 57 % (2017 - 97 обращений). Среди наиболее часто задаваемых следующие вопросы: законность перепланировки в квартирах, строительство объектов торговли, автомоек, кафе.

На третьем месте обращения по вопросам социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 6,7 % от общего числа, 37 обращений. По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось на 60 % (23 обращений в 2017 году). Наиболее популярными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

Немалую часть в обращениях граждан занимают жилищные вопросы. Их доля в общем объеме письменных обращений составляет 5,2 % (29 обращений). По сравнению с прошлым годом наблюдается увеличение количества этих обращений на 70 % (17 обращений). Доминирующими здесь, по-прежнему, остаются вопросы улучшения жилищных условий, предоставления жилья, переселения из ветхого и аварийного жилья.

Анализ ответов на обращения граждан по результатам рассмотрения показал, что за первый квартал положительное решение принято по 65 обращениям (11,7 % от общего числа) что на 32,6 %больше чем в 1-ом квартале 2017 года. Разъяснительные ответы даны на 457 обращений (82,7 % от общего числа). Отказано с разъяснением причины в 30 случаях обращений (5,4 % от общего числа).

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За I квартал 2018 года принято 57 человек, что на 39,9 % меньше, чем в прошлом году (94 человека). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. «Телефоном доверия главы Минераловодского городского округа» в первом квартале 2018 года воспользовались 15 человек, по сравнению с тем же периодом 2017 года количество обращений практически не изменилось (16 обращений). На все обращения даны подробные ответы в письменной форме.

В соответствии с графиком личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в I квартале 2018 года проведены выездные приемы граждан:

- заместителем председателя региональной тарифной комиссии Ставропольского края Гладких О. В.;

- министром культуры Ставропольского края Лихачевой Т. И.

Все шире используется электронная почта. Для повышения оперативности и эффективности работы с заявлениями граждан, в целях расширения границ диалога власти с населением на сайте администрации округа размещена форма обратной связи. Через официальный сайт администрации Минераловодского городского округа в отчетном периоде поступило 29 обращений, что на 141 % больше чем в прошлом году (12 обращений).

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 ответственность 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.