Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 1 квартал 2019 года

В 1 квартале 2019 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 572 обращения граждан. Из них:

- письменных обращений – 460;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 44;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 68.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года количество письменных обращений уменьшилось на 26,28 % (624 обращения в 1 квартале 2018 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, увеличилось на 16,18 % (57 обращений в 1 квартале 2018 г.). Количество обращений поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» увеличилось на 65,91 % (15 обращений в 1 квартале 2018 г.).

На фоне уменьшения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, наблюдается увеличение обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», а так же поступивших в ходе личных приемов граждан, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями. А так же уменьшилось количество обращений, поступивших из вышестоящих органов.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (255 или 55,43 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Ульяновка, с. Сунжа, х. Славянский, х. Новая жизнь.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 285 обращений (49,83 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 55 обращений (9,62 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 48 обращений (8,39 %)

- вопросы муниципального контроля – 37 обращения (6,47 %)

- вопросы социальной поддержки – 26 обращений (4,55 %)

- жилищные вопросы – 20 обращений (3,5 %)

- образование – 20 обращений (3,5 %)

- вопросы капитального строительства – 9 обращений (1,57 %)

- вопросы сельского хозяйства – 9 обращений (1,57 %)

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

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства и комплексного благоустройства Минераловодского городского округа – 49,83 % от общего числа обращений. По сравнению с 1 кварталом 2018 года количество этих обращений увеличилось на 12,28 % (было 250 обращений – стало 285). 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, 55 обращений – 9,62 % от общего числа. По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось всего на 5 % (52 обращения в 1 квартале 2018 года).

На третьем месте вопросы землепользования, они составляют 8,39 % от общего числа, 48 обращений. По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось на 10 % (43 обращения в 1 квартале 2018 года).

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 37 обращений, что составило 6,47 % от общего количества обращений. Увеличение составило 64,86 % (13 обращений в 1 квартале 2018 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.

Авторы 26 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 4,55 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество уменьшилось на 36,6 % (37 обращений или 7,85 % в 1 квартале 2018 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 20 обращений. Их доля в общем объеме обращений составляет 3,5 %. По сравнению с прошлым годом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 35,48 % (29 обращений).

Значительно сократилось количество обращений граждан по вопросам общественной безопасности. Так если в 1 квартале 2018 года по данному вопросу поступило 49 обращений или 9,39 % от общего количества зарегистрированных заявлений, то в 1 квартале 2019 года обращений по данной теме поступило всего 4 или 0,7 %. В 2018 году в администрацию Минераловодского городского округа поступали обращения с просьбами о принятии мер по недопущению повторения стихийного бедствия 2017 года в будущем; о несогласии с суммами выплат за пострадавшее имущество. К концу 2 квартала 2018 года большинству обратившимся была оказана вся полагающаяся помощь, в связи с чем количество обращений уменьшилось.

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 371 ответ. Положительное решение принято по 15 обращениям (2,6 % от общего числа). 355 ответов (62 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Автору 1 обращения (0,2 % от общего числа) направлен мотивированный отказ в удовлетворении его жалобы или предложения, так как в ходе рассмотрения изложенные факты не нашли своего подтверждения. По состоянию на 31.03.2019 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 192 обращения граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За 1 квартал 2019 года было принято 68 человек, что на 16,18 % больше, чем в 1 квартале 2018 года (57 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 1 квартале 2019 года воспользовались 44 человека, по сравнению с 2018 годом количество обращений увеличилось на 65,91 % (в 2018 поступило 15 обращения).