Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за IV квартал 2018 года

В IV квартале 2018 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 564 обращения граждан. Из них:

- письменных – 455;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 26;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 83.

По сравнению с III кварталом количество обращений уменьшилось на 35% (705 обращений, из которых: устные 124, письменные 581).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды 299 или 65,7% от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей х. Безивановка, с. Долина, с. Красное Поле, п. Кумской, п. Ленинский, п. Мирный, с. Нижняя Александровка, х. Свободный Труд.

В целом анализ тематики письменных обращений граждан показал, что наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 34,93% от общего числа обращений. По сравнению с III кварталом количества этих обращений осталось на прежнем уровне (было 196 обращений – стало 197). 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, просьбы об обрезке аварийных деревьев.

Традиционно многочисленными являются обращения по вопросам обеспечения жильем граждан, переселения из ветхого и аварийного жилья. Их доля в общем объеме письменных обращений составляет 3,9% (22 обращения). По сравнению с прошлым кварталом наблюдается увеличение количества этих обращений на 13,64% (3 обращения).

Вопросы землеустройства и землепользования затронуты в 25 обращениях, что на 28,% больше чем в III квартале (18 обращений). В основном это просьбы о выделении земельных участков в аренду или в собственность для различных целей, жалобы на отказ в их предоставлении.

По вопросам нарушения земельного законодательства в отчетный период поступило 18 обращений, что составило 3,19% от общего количества обращений. Уменьшение составило 55% (40 обращений в III квартале). 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.

Вопросы связанные со строительством и архитектурой – 34 обращения – 6,03% от общего числа. По сравнению с III кварталом количество обращений увеличилось на 20,59% (III квартал – 27 обращений). Это жалобы на нарушение градостроительных и санитарных норм при строительстве жилых и коммерческих объектов, просьбы о проверке законности перепланировок в квартирах.

Авторы 22 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 3,9% от общего числа обращений. По сравнению с прошлым кварталом их количество уменьшилось в 2 раза (41 обращение в III квартале). Наиболее популярными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

Также в тематической структуре почты определенное место, кроме перечисленных, занимают опросы организации торговой деятельности, транспортного обслуживания, развития физической культуры и спорта, сферы образования, безопасности и общественного порядка.

Поступившие обращения были направлены в структурные подразделения на рассмотрения по компетенции.

Анализ исполнительской дисциплины показывает, что ответы на все обращения граждан, поступившие в адрес администрации Минераловодского городского округа, направлены в установленные законом сроки.

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 506 ответа. Положительное решение принято по 13 обращениям (2,3% от общего числа). 482 ответов (85,46% от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 11 обращений (0,2% 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 31.12.2018 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 58 обращение граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. За IV квартал 2018 года принято 83 человека, что на 33% меньше, чем в III квартале (124 человека). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

 «Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в IV квартале воспользовались 26 человек, по сравнению с III кварталом количество обращений уменьшилось на 35% (в III квартале поступило 40 обращений).

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

- Заместителем председателя Правительства Ставропольского края Золотаревым А.Е.;

- Заместителем председателя Правительства Ставропольского края Петрашовым Р.Я.

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 увеличение ответственности 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.