Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2020 год

В 2020 году в администрацию Минераловодского городского округа поступило 2770 обращений граждан. Из них:

- письменных обращений – 2454;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 222;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 45;

- в ходе проведения «Прямой линии» – 49.

По сравнению с 2019 годом количество письменных обращений увеличилось на 5,3 % (2324 обращения в 2019 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, уменьшилось на 85 % (300 обращений в 2019 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» увеличилось на 54,95 % (100 обращений в 2019 г.).

На фоне незначительного увеличения количества обращений в орган местного самоуправления письменно, наблюдается увеличение более чем в 2 раза обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» и на официальный сайт администрации Минераловодского городского округа. Так же увеличилось количество обращений, поступивших из вышестоящих органов, надзорных органов и перенаправленных по компетенции из прочих организаций. При этом количество обращений, поступивших в ходе личных приемов уменьшилось на 85% , так как личный прием граждан был временно ограничен (до особого распоряжения), в связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции (COVID-2019) в соответствии с рекомендациями, поступившими в адрес администрации Минераловодского городского округа, от заместителя председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата правительства Ставропольского края Гладкова В. В. (исх. № 07-30/4796 от 20.03.2020).

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (1340 или 54,6 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей х. Апанасенко, с. Долина, х. Свободный труд.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 1250 обращений (45,13 %)

- вопросы социальной поддержки – 284 обращения (10,25 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 208 обращений (7,51 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 159 обращений (5,74 %)

- вопросы муниципального контроля – 157 обращений (5,67 %)

- вопросы соблюдения режима самоизоляции – 113 обращений (4,08 %)

- образование – 93 обращения (3,36 %)

- вопросы торговли – 91 обращение (3,29 %)

- жилищные вопросы – 69 обращений (2,49 %)

- вопросы опеки – 58 обращений (2,09 %)

Менее 1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях граждан, составляют вопросы спорта, сельского хозяйства, экономики, капитального строительства, культуры, общественной безопасности, здравоохранения.

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 45,13 % от общего числа обращений. По сравнению с 2019 годом количество этих обращений уменьшилось на 15,2 % (было 1358 обращений – стало 1250). Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, перебои в поставках коммунальных ресурсов, отсутствие уличного освещения.

На втором месте вопросы, социальной защиты и социального обеспечения населения 284 обращения, они составляют 10,25 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество увеличилось на 66,9 % (94 обращений или 3,44 % в 2019 году; 111 обращений или 4,36 % в 2018 году). Столь значительное увеличение количества обращений в 2020 году вызвано введением на территории Минераловодского городского округа, как и на территории всего Ставропольского края ограничительных мер в связи с пандемией COVID-19. Наиболее актуальными являются вопросы оказания материальной помощи малоимущим, гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации в период самоизоляции, в том числе по вопросу выдачи продуктовых наборов, предоставления льгот отдельным категориям граждан.

На третьем месте вопросы землепользования, они составляют 7,51 % от общего числа, 208 обращений. По сравнению с 2019 годом их количество увеличилось на 12,98 % (181 обращение в 2019 году)

На четвертом месте вопросы архитектуры и градостроительства они составляют 5,74 %, 159 обращений. По сравнению с предыдущим годом их количество уменьшилось на 10,17 % (177 обращений в 2019 и 176 обращений 2018 году).

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 157 обращений, что составило 5,67 % от общего количества обращений. Уменьшение составило 19,9 % (196 обращений в 2019 году). 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.

По вопросам торговли в отчетном периоде поступило 91 обращение, что составило 3,29 % от общего количества обращений. Увеличение составило 75,82 % (22 обращения в 2019 году и 25 обращений в 2018 году). Значительное увеличение обращений произошло в следствии поступления анонимных обращений, направленных с различных электронных адресов, содержащих в себе жалобы на выкладку табачных изделий в открытом виде в ряде магазинов на территории Минераловодского городского округа. По всем адресам были осуществлены выезды сотрудниками отдела торговли, бытового обслуживания и защиты прав потребителей администрации Минераловодского городского округа, информация, изложенная в обращениях, не подтвердилась.

По вопросам обеспечения жильем граждан, переселения из ветхого и аварийного жилья поступило 69 обращений. Их доля в общем объеме обращений составляет 2,49 %. По сравнению с прошлым годом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 15,85 % (82 обращения).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 2575 ответов. Положительное решение принято по 533 обращениям (19,24 % от общего числа). 1999 ответов (72,17 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 92 обращений (3,32 % 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 31.12.2020 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 97 обращений граждан.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 2020 году воспользовались 222 человека, по сравнению с 2019 годом количество обращений увеличилось более чем в 2 раза (в 2019 году поступило 100 обращений).