Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 2019 год

В 2019 году в администрацию Минераловодского городского округа поступило 2734 обращения граждан. Из них:

- письменных обращений – 2324;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 110;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 300.

По сравнению с 2018 годом количество письменных обращений увеличилось на 9,47 % (2104 обращений в 2018 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, уменьшилось на 11,76 % (340 обращений в 2018 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» уменьшилось на 8,18 % (101 обращения в 2018 г.).

На фоне незначительного увеличения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, незначительно снизилось количество обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» и поступивших в ходе личных приемов граждан, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями. При этом количество обращений, поступивших из вышестоящих органов, надзорных органов и перенаправленных по компетенции из прочих организаций осталось на уровне 2018 года.

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (1238 или 53,27% от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей х. Апанасенко, х. Возрождение с. Красное Поле, х. Свободный труд, с. Успеновка.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 1358 обращений (49,67 %)

- вопросы муниципального контроля – 196 обращений (7,17 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 181 обращение (6,62 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 177 обращений (6,47 %)

- вопросы комплексного благоустройства – 116 обращений (4,24 %)

- вопросы социальной поддержки – 94 обращения (3,44 %)

- образование – 90 обращений (3,29 %)

- жилищные вопросы – 82 обращения (3 %)

- вопросы общественной безопасности – 95 обращений (3,73 %)

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

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства – 49,67 % от общего числа обращений. По сравнению с 2018 годом количество этих обращений увеличилось на 16,27 % (было 1137 обращений – стало 1358), а доля в общем количестве обращений увеличилась на 4,99 %.

Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, прочистки ливневых канализаций, некорректное начисление платы за жилищно-коммунальные услуги, отсутствие уличного освещения.

По вопросам осуществления муниципального контроля в отчетном периоде поступило 196 обращений, что составило 7,17 % от общего количества обращений. Увеличение составило 37,76 % (122 обращения в 2018 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.

На третьем месте вопросы землепользования, они составляют 6,62 % от общего числа, 181 обращение. По сравнению с 2019 годом их количество увеличилось на 19,89 % (145 обращений в 2018 году)

В 2019 году поступило 177 обращений (6,47 %) по вопросам архитектуры и градостроительства. В период с 2017 года отмечено снижение количества обращений по данной тематике (в 2017 году – 429 обращений (11,96 %), в 2018 году – 176 обращений (6,92 %)). Сокращение количества обращений во многом связано с тем, что граждане стали подавать заявления на оказание муниципальных услуг непосредственно в управление архитектуры и градостроительства администрации Минераловодского округа либо через МБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Минераловодского городского округа Ставропольского края».

Авторы 94 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 3,44 % от общего числа обращений. По сравнению с прошлым годом их количество уменьшилось на 15,32 % (140 обращений или 3,9 % в 2017 году; 111 обращений или 4,36 % в 2018 году). 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 82 обращения. Их доля в общем объеме обращений составляет 3 %. По сравнению с прошлым годом наблюдается уменьшение количества этих обращений на 17,17 % (17 обращений).

Значительно сократилось количество обращений граждан по вопросам общественной безопасности. В 2019 году произошло уменьшение количества обращений на 52,63 % относительно 2018 года. Так если в 2017 году по данному вопросу поступило 596 обращений или 16,62 % от общего количества зарегистрированных заявлений, а в 2018 году обращений по данной теме поступило 95 или 3,73 %, то в 2019 году – всего 45 обращений или 1,65 %. Увеличение количества обращений данной тематики в 2017 году связан с тем что на территории Минераловодского городского округа в мае 2017 года был объявлен режим «Чрезвычайной ситуации» в связи с продолжительными ливневыми осадками и подъемом воды в реках Кума и Джемуха. В администрацию Минераловодского городского округа поступало большое количество обращений с просьбами о включении в список на получение компенсации ущерба, нанесенного наводнением; о принятии мер по недопущению повторения стихийного бедствия 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 2668 ответов. Положительное решение принято по 391 обращению (14,3 % от общего числа). 2243 ответа (82,04 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 27 обращений (0,99 % 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 31.12.2019 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 66 обращений граждан.

Продолжается работа по проведению приемов граждан по личным вопросам главой, его заместителями. В 2019 году было принято 300 человек, что на 11,76 % меньше, чем в 2018 году (340 человек). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 2019 году воспользовалось 110 человек, по сравнению с 2018 годом количество обращений увеличилось на 8,18 % (в 2018 поступило 101 обращение).

В целях реализации задачи, поставленной Администрацией Президента Российской Федерации, с 8 октября 2018 года органами исполнительной власти и органами местного самоуправления Ставропольского краяведется работа в автоматизированной системе управления негативными мнениями в пяти социальных сетях «Инцидент Менеджмент» («ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter и «Одноклассники»).

В инцидентах, как правило, речь идет об общественно значимых проблемах, касающихся жилищно-коммунальной сферы, благоустройства и санитарного состояния конкретных населенных пунктов, ремонта автомобильных дорог.