Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за 3 квартал 2020 года

В 3 квартале 2020 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 849 обращений граждан. Из них:

- письменных обращений – 765;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 78;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 0.

По сравнению со 2 кварталом 2020 года количество письменных обращений увеличилось на 13,2 % (664 обращения во 2 квартале 2020 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» увеличилось на 19,23 % (63 обращения во 2 квартале 2020 г.).

На фоне увеличения общего количества обращений в орган местного самоуправления, наблюдается увеличение обращений на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа», обращений, направленных непосредственно в адрес администрации Минераловодского городского округа и обращений, перенаправленных из вышестоящих органов. При этом количество обращений, поступивших на официальный сайт администрации Минераловодского городского округа, незначительно уменьшилось. 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 (392 или 46,17 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей п. Кумагорск, х. Утренняя Долина, с. Сунжа, п. Кумского, х. Безивановка.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 389 обращений (45,82 %)

- вопросы социальной поддержки – 66 обращений (7,77 %)

- вопросы муниципального контроля – 64 обращения (7,54 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 57 обращений (6,71 %)

- вопросы торговли – 56 обращений (6,6 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 46 обращений (5,42 %)

- образование – 33 обращения (3,89%)

- жилищные вопросы – 28 обращений (3,3 %)

- вопросы опеки – 14 обращений (1,65%)

- вопросы соблюдения режима самоизоляции – 12 обращений (1,41%)

- вопросы сельского хозяйства – 9 обращений (1,06 %)

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

Наиболее злободневным для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства и комплексного благоустройства Минераловодского городского округа – 45,82 % от общего числа обращений. По сравнению со 2 кварталом 2020 года количество этих обращений увеличилось на 36,50 % (было 247 обращений – стало 389). 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 66 обращений, они составляют 7,77 % от общего числа обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 54,48 % (145 обращений или 19,94 % во 2 квартале 2020 года) при том, что в 1 квартале поступило 21 обращение (3,55%). Столь значительное увеличение количества обращений во 2 квартале 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 осуществления муниципального контроля, они составляют 7,54% от общего числа, 64 обращения. Увеличение составило 50 % (32 обращения во 2 квартале 2020 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.

На четвертом месте вопросы землепользования, они составляют 6,71 % от общего числа, 57 обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество увеличилось на 17.54 % (47 обращений во 2 квартале 2020 года).

По вопросам торговли в отчетном периоде поступило 56 обращений, что составило 6,6 % от общего количества обращений. Увеличение составило 69,64 % (17 обращений во 2 квартале 2020 года). 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.

Авторы 46 обращений поднимают вопросы строительства – 5,42 % от общего числа. По сравнению с предыдущим кварталом их количество увеличилось на 43,48 % (26 обращений во 2 квартале 2020 года).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 700 ответов. Положительное решение принято по 108 обращениям (12,82 % от общего числа). 563 ответа (66,79 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 18 обращений (2,14 % 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 30.09.2020 на рассмотрении в структурных подразделениях находится 143 обращения граждан.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в 3 квартале 2020 года воспользовались 78 человек, по сравнению со 2 кварталом количество обращений увеличилось на 19,23 % (во 2 квартале поступило 63 обращения).