Информация о работе с обращениями граждан

в администрации Минераловодского городского округа

за IV квартал 2019 года

В IV квартале 2019 года в администрацию Минераловодского городского округа поступило 534 обращения граждан. Из них:

- письменных обращений – 445;

- на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» - 15;

- устных обращений, поступивших в ходе личных приемов – 74.

По сравнению с III кварталом 2019 года количество письменных обращений уменьшилось на 48,79 % (869 обращений в III квартале 2019 г.). Устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан главой и его заместителями, уменьшилось на 9,76 % (82 обращения в III квартале 2019 г.). Количество обращений, поступивших на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа» снизилось на 28,57 % (21 обращение в III квартале 2019 г.).

На фоне уменьшения общего количества обращений в орган местного самоуправления письменно, наблюдается уменьшение обращений поступивших в ходе личных приемов граждан, проводимых главой Минераловодского городского округа и его заместителями, а также на «Телефон доверия главы Минераловодского городского округа».

По территориальной принадлежности наибольшее количество обращений поступило от жителей города Минеральные Воды (219 или 49,21 % от общего количества обращений). Наименьшее количество обращений поступило от жителей с. Гражданское, с. Греческое, с. Марьины колодцы, с. Новая Александровка, с. Розовка, х. Свободный труд.

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

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства - 257 обращений (48,13 %)

- вопросы землепользования и землеустройства – 40 обращений (7,49 %)

- вопросы муниципального контроля – 38 обращений (7,12 %)

- вопросы архитектуры и градостроительства – 27 обращений (5,09 %)

- вопросы капитального строительства – 22 обращения (4,12 %)

- жилищные вопросы – 15 обращений (2,81 %)

- образование – 15 обращений (2,81 %)

- вопросы социальной поддержки – 14 обращений (2,62 %)

- вопросы сельского хозяйства – 3 обращения (0,56 %)

Менее 1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях граждан, составляют вопросы торговли, сельского хозяйства, культуры, спорта.

Наиболее злободневными для жителей остаются вопросы жилищно-коммунального хозяйства и комплексного благоустройства Минераловодского городского округа – 48,13 % от общего числа обращений. По сравнению с III кварталом 2019 года количество этих обращений уменьшилось на 55,77 % (было 581 обращение – стало 257). Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы ремонта дорог, благоустройства придомовых территорий, прочистки ливневых канализаций, отсутствие уличного освещения.

На втором месте вопросы землепользования, они составляют 7,49 % от общего числа, 40 обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 25,93 % (54 обращения в III квартале 2019 года).

На третьем месте вопросы, связанные с осуществлением муниципального контроля. В отчетном периоде поступило 38 обращений, что составило 7,12 % от общего количества обращений, уменьшение составило 52,5 % (80 обращений в III квартале 2019 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, связанные со строительством, 27 обращений – 5,06 % от общего числа. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 41,3 % (46 обращений в III квартале 2019 года).

Авторы 14 обращений поднимают вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения, они составляют 2,62 % от общего числа обращений. По сравнению с предыдущим кварталом их количество уменьшилось на 61,11 % (36 обращений или 3,68 % в III квартале 2019 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 15 обращений. Их доля в общем объеме обращений составляет 2,81 %. По сравнению с III кварталом количество обращений уменьшилось на 46,4% (28 обращений).

По итогам рассмотрения обращений граждан подготовлено и направлено в адрес заявителей 468 ответов. Положительное решение принято по 117 обращениям (21,91 % от общего числа). 335 ответов (62,73 % от общего числа) носят рекомендательный или разъяснительный характер. Авторам 16 обращений направлены мотивированные отказы в удовлетворении 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. За IV квартал 2019 года было принято 74 человека, что на 9,76 % меньше, чем в III квартале 2019 года (82 человека). По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно.

«Телефоном доверия главы Минераловодского округа» в IV квартале 2019 года воспользовались 15 человек, по сравнению с III кварталом 2019 года количество обращений уменьшилось на 28,57 % (в III квартале поступило 21 обращение).