

Информация
о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес
администрации города Лермонтова в 2022 году

В 2022 году в администрацию города Лермонтова поступило 968 обращений граждан.

В письменном виде – 860 (88,84 процента от общего количества обращений), 1 (0,10 процента) – жалоба, в ходе проведения личных приемов к главе города Лермонтова, заместителям главы администрации города Лермонтова обратилось 62 человека (6,40 процента от общего количества обращений), 45 обращений (4,65 процента) поступило через Интернет-приемную на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова.

Во время плановых выездных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в 2022 году было принято 33 человека:

Представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Ростовцев Вячеславом Вячеславовичем 20;

Министром жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края Марченко Романом Алексеевичем 2;

Первым заместителем министра энергетики промышленности и связи Ставропольского края Макаркиным Дмитрием Владимировичем 1;

Начальником управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Конева Анной Владимировной 1;

Заместителем министра физической культуры и спорта Ставропольского края Софьиным Павлом Асланбековичем 1;

Министром имущественных отношений Ставропольского края Мясоедовым Александром Александровичем 1;

Начальником управления Ставропольского края - государственной жилищной инспекции – главным государственным жилищным инспектором Ставропольского края Сергеем Владимировичем Соболевым 4;

Министром дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края 3.

Из общего количества письменных обращений - 294 заявления (26,87 процента) было перенаправлено в адрес администрации города Лермонтова из федеральных, краевых, городских органов власти, из которых:

Управлением по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края – 110;

27 обращений было адресовано Президенту Российской Федерации;

Аппаратом полномочного представителя президента РФ в СКФО – 4;

Государственной Думой РФ – 2;

Депутатом Государственной Думы – 1;

- АП представителем Губернатора СК в муниципальном образовании СК – 22;
- Уполномоченным по правам человека в СК – 1;
- Уполномоченным по правам ребенка в СК – 4;
- Министерством образования Ставропольского края – 3;
- Министерством строительства и архитектуры Ставропольского края – 11;
- Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края – 4;
- Министерством дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края – 6;
- Министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – 5;
- Министерством туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края – 1;
- Министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края – 1;
- Комитетом Ставропольского края по делам архивов" – 1;
- Территориальным органом ФС по надзору в сфере здравоохранения по СК – 1;
- Главным управлением МЧС России по Ставропольскому краю – 2;
- Управлением Ставропольского края - государственной жилищной инспекцией – 3;
- Управлением Роспотребнадзора по Ставропольскому краю – 3;
- Федеральной службой по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) – 4;
- ГКУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в СК" – 9;
- Лермонтовским отделением Всероссийской политической партии "Единая Россия" – 1;
- Отделом МВД России по городу Лермонтову – 5;
- Межрегиональным управлением № 101 ФМБА России – 8;
- ООО "Жилье Комфорт Хозяйство" – 1;
- МКУ "Хозяйственно-транспортное управление города Лермонтова" – 1;
- Прокуратурой города Лермонтова – 20;
- Советом города Лермонтова – 16.

В соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, обращения граждан, поступившие в администрацию города Лермонтова в 2022 года разделены на разделы, тематики, темы и вопросы:

Государство, общество, политика

Конституционный строй:

Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации:

Конституции, уставы субъектов Российской Федерации – 2 обращения (0,22 процента).

Население Российской Федерации:

Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.) – 3 обращения (0,32 процента).

Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека):

Права и свободы человека и гражданина – 3 обращения (0,32 процента);

Муниципальные нормативные правовые акты – 1 обращение (0,11 процента);

Местное самоуправление:

Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 2 обращения (0,22 процента).

Поступление на муниципальную службу – 6 обращений (0,65 процента).

Общественные и религиозные объединения:

Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций) – 1 обращение (0,11 процента);

Порядок наименования и переименования населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов:

Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов – 1 обращение (0,11 процента).

Основы государственного управления:

Органы исполнительной власти:

Деятельность общественного совета при органе исполнительной власти – 2 обращения (0,22 процента).

Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства:

Приватизация государственной и муниципальной собственности – 3 обращения (0,32 процента);

Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры) – 3 обращения (0,32 процента);

Прожиточный минимум. Состав «потребительской корзины». Уровень жизни – 1 обращение (0,11 процента).

Обращения, заявления и жалобы граждан:

Действие (бездействие) при рассмотрении обращения – 1 обращение (0,11 процента);

Результаты рассмотрения обращения – 1 обращение (0,11 процента);

Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения – 4 обращения (0,43 процента);

Рассмотрение в административном порядке принятого по обращению решения или действия (бездействие) при рассмотрении обращения – 1 обращение (0,11 процента);

Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений – 1 обращение (0,38 процента).

Административные правонарушения и административная ответственность:

Муниципальные нормативные правовые акты – 1 обращение (0,11 процента).

Гражданское право:

Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права):

Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им – 1 обращение (0,11 процента);

Эффективность использования муниципального имущества – 1 обращение (0,11 процента).

Социальная сфера:

Семья:

Права и обязанности супругов:

Права и обязанности супругов – 1 обращение (0,11 процента).

Права и обязанности родителей и детей:

Права и обязанности родителей и детей – 4 обращения (0,43 процента).

Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей:

Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации – 9 обращений (0,97 процента);

Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей – 1 обращение (0,11 процента).

Труд и занятость населения:

Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества):

Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения – 4 обращения (0,43 процента).

Социальное обеспечение и социальное страхование:

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием:

Деятельность органов системы социального обеспечения и социального страхования и их должностных лиц – 1 обращение (0,11 процента);

Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 4 обращения (0,43 процента).

Пенсии (за исключением международного сотрудничества):

Назначение пенсии – 1 обращение (0,11 процента);

по инвалидности – 1 обращение (0,11 процента).

Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества):

Просьбы об оказании финансовой помощи – 3 обращения (0,32 процента);

Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей – 3 обращения (0,32 процента);

Установление опеки над недееспособными – 12 обращений (1,29 процента).

Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества):

Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам – 4 обращения (0,43 процента).

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании:

Льготы и меры социальной поддержки инвалидов – 1 обращение (0,11 процента);

Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 11 обращений (1,19 процента);

Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение – 1 обращение (0,11 процента).

Образование. Наука. Культура:

Образование (за исключением международного сотрудничества):

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 3 обращения (0,32 процента);

дошкольное образование – 1 обращение (0,11 процента);

Контроль качества и надзор в сфере образования – 2 обращения (0,22 процента);

Питание обучающихся – 3 обращения (0,32 процента);

дошкольное образование – 1 обращение (0,11 процента);

Заработная плата педагогических работников – 1 обращение (0,11 процента).

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм:

Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества):

медицинская помощь и лечение – 3 обращения (0,32 процента);

медицинская профилактика – 1 обращение (0,11 процента);

Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения.

Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях – 9 обращений (0,97 процента);

Качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях – 1 обращение (0,11 процента);

Качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях – 1 обращение (0,11 процента).

Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества):

Доступность физической культуры и спорта – 6 обращений (0,65 процента);

Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта – 1 обращение (0,11 процента);

Проведение спортивных мероприятий – 1 обращение (0,11 процента).

Экономика:

Финансы:

Местные бюджеты:

Доходы местного бюджета – 1 обращение (0,11 процента).

Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений):

Инвестиционная деятельность – 2 обращения (0,22 процента).

Хозяйственная деятельность:

Геология. Геодезия и картография:

Геодезия и картография – 1 обращение (0,11 процента);

Деятельность кадастровых инженеров – 7 обращений (0,76 процента).

Строительство:

Нормативное правовое регулирование строительной деятельности – 68 обращений (7,34 процента);

Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов – 19 обращений (2,05 процента);

Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства – 2 обращения (0,22 процента);

Согласование строительства – 1 обращение (0,11 процента);

Государственный кадастровый учет недвижимого имущества – 1 обращение (0,11 процента).

Градостроительство и архитектура:

Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) – 1 обращение (0,11 процента);

Градостроительство. Архитектура и проектирование – 11 обращений (1,19 процента);

Комплексное благоустройство – 233 обращения (25,13 процента);

Уличное освещение – 8 обращений (0,86 процента);

Озеленение – 2 обращения (0,22 процента);

Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок – 1 обращение (0,11 процента);

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 9 обращений (0,97 процента);

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 14 обращений (1,51 процента).

Сельское хозяйство:

Личные подсобные хозяйства – 15 обращений (1,62 процента);

Транспорт:

Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – 5 обращений (0,54 процента);

Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – 6 обращений (0,65 процента);

Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок – 1 обращение (0,11 процента);

О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок – 2 обращения (0,22 процента);

Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 1 обращение (0,11 процента);

Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 14 обращений (1,51 процента);

Дорожные знаки и дорожная разметка – 1 обращение (0,11 процента);

Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная – 7 обращений (0,76 процента).

Торговля:

Управление в сфере торговли. Правила торговли – 2 обращения (0,22 процента);

Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – 10 обращений (1,08 процента);

Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности – 6 обращений (0,65 процента);

Качество товаров. Защита прав потребителей – 6 обращений (0,65 процента).

Общественное питание:

Предприятия общественного питания – 1 обращение (0,11 процента).

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды:

Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества):

Законодательство в области охраны окружающей среды – 3 обращения (0,32 процента);

Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор – 1 обращение (0,11 процента);

Экологическая безопасность – 2 обращения (0,22 процента).

Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества):

Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" – 2 обращения (0,22 процента);

Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд – 6 обращений (0,65 процента);

Приватизация земельных участков – 3 обращения (0,32 процента);

Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю – 7 обращений (0,76 процента);

Прекращение права собственности, процедура изъятия земельных участков, находящихся в собственности – 3 обращения (0,32 процента);

Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства – 1 обращение (0,11 процента);

Арендные отношения в области землепользования – 10 обращений (1,08 процента).

Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества):

Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных – 30 обращений (3,24 процента);

Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных – 1 обращение (0,11 процента);

Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных – 7 обращений (0,76 процента).

Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества):

Использование и охрана природных ресурсов исключительной экономической зоны (за исключением международного сотрудничества) – 1 обращение (0,11 процента).

Информация и информатизация:

Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами:

Архивный фонд. Архивы. Структура архивов – 1 обращение (0,11 процента);

Запросы архивных данных – 5 обращений (0,54 процента).

Оборона, безопасность, законность

Оборона:

Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей:

Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) – 1 обращение (0,11 процента);

Безопасность и охрана правопорядка:

Безопасность общества:

Охрана общественного порядка – 5 обращений (0,54 процента);

Ответственность за нарушение законодательства – 1 обращение (0,11 процента);

Безопасность личности:

Преступления против личности – 1 обращение (0,11 процента);

Конфликты на бытовой почве – 3 обращения (0,32 процента);

Правосудие:

Судоустройство. Судебная система:

Административное судопроизводство – 1 обращение (0,11 процента);

Организация делопроизводства и работы архивов судов – 1 обращение (0,11 процента).

Жилищно-коммунальная сфера

Жилище:

Жилищный фонд:

Приватизация жилищного фонда. Деприватизация – 1 обращение (0,11 процента).

Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище):

Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 20 обращений (2,16 процента);

Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма – 1 обращение (0,11 процента);

Первоочередное обеспечение жилыми помещениями – 1 обращение (0,11 процента);

Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 125 обращений (13,48 процента);

Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе

местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 1 обращение (0,11 процента);

Внеочередное обеспечение жилыми помещениями – 1 обращение (0,11 процента);

Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения – 2 обращения (0,22 процента);

Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 4 обращения (0,43 процента);

Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) – 5 обращений (0,54 процента).

Коммунальное хозяйство:

Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 36 обращений (3,88 процента);

Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – 7 обращений (0,76 процента);

Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 8 обращений (0,86 процента);

Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату – 1 обращение (0,11 процента);

Перебои в электроснабжении – 1 обращение (0,11 процента);

Перебои в водоснабжении – 1 обращение (0,11 процента);

Перебои в водоотведении и канализовании – 3 обращения (0,32 процента);

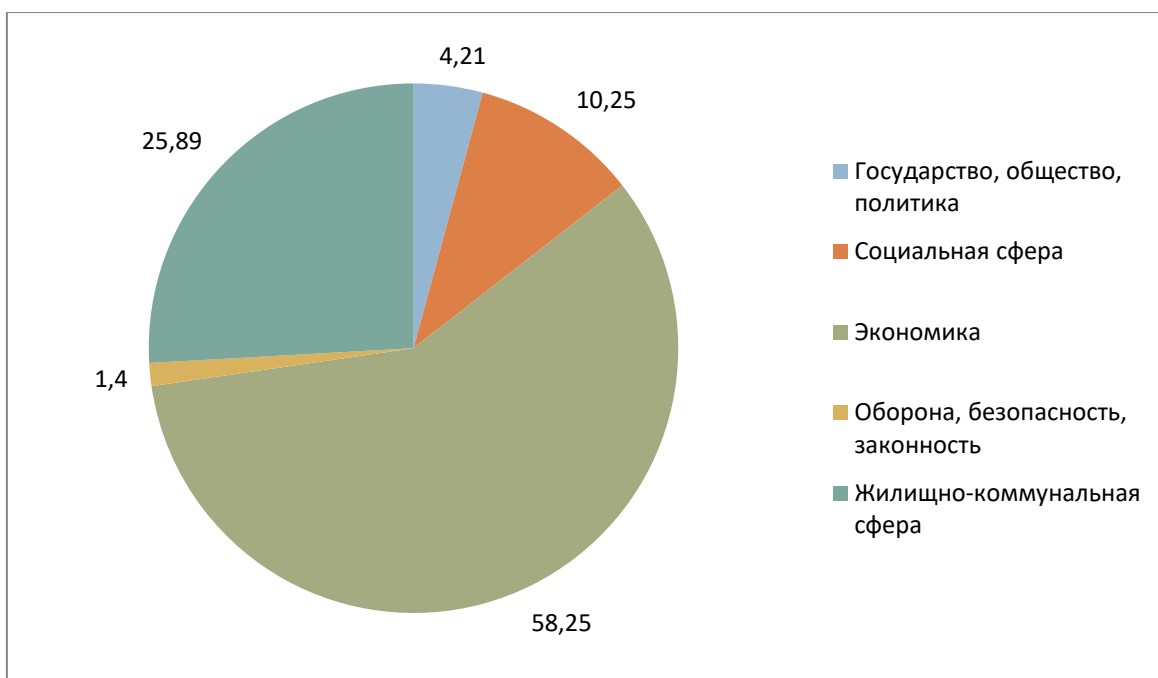
Обращение с твердыми коммунальными отходами – 3 обращения (0,32 процента);

Капитальный ремонт общего имущества – 18 обращений (1,94 процента);

Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы – 1 обращение (0,11 процента).

Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан. Результатом такого подхода являются показатели положительно решенных заявлений. Анализ повторных обращений показал, что их авторам давались полные квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы.

Сравнительный анализ тематики обращений граждан за 2022 год представлен в диаграмме:



Анализ тематической структуры поступивших обращений в 2022 году показал, что наибольшая часть обращений затрагивает вопросы социальной сферы, экономики и жилищно-коммунальной сферы:

- права и обязанности родителей и детей;
- опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;
- установление опеки над недееспособными;
- льготы и меры социальной поддержки инвалидов;
- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.);
- помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях;
- нормативное правовое регулирование строительной деятельности;
- выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов;
- градостроительство и архитектура;
- комплексное благоустройство (ремонт дорог и внутридворовых территорий, уличное освещение, спил деревьев);
- борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения;
- транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки
- уличное освещение;
- парковки автотранспорта вне организованных автостоянок;
- личные подсобные хозяйства;
- угроза жителям населенных пунктов со стороны животных;
- гуманное отношение к животным, создание приютов для животных;
- перебои в электроснабжении;

коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка;

оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта;

обращение с твердыми коммунальными отходами;

капитальный ремонт общего имущества;

постановка на учет в органе местного самоуправления на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях;

переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны.

Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан. Результатом такого подхода являются показатели положительно решенных заявлений. По сравнению с 2021 годом общее количество обращений граждан в 2022 году уменьшилось на 126 обращений.

Сравнительный анализ количества обращений граждан за 2021 и 2022 год:

Тип обращения	2021	2022	Сравнение в %
Письменно	947	860	91%
Личный прием	49	62	127%
Жалобы	2	1	50%
Интернет	55	45	82%
Всего	1094	968	88 %

В приемной по обращениям граждан администрации города Лермонтова организован учет, рассмотрение и контроль всех обращений граждан, а также принимаются меры по своевременному исполнению обращений, поставленных на дополнительный контроль.

Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию города Лермонтова, в том числе осуществление контроля за сроками и качеством их рассмотрения будет продолжаться и в 2023 году.