Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес

администрации города Лермонтова в 2024 году

 В 2024 году в администрацию города Лермонтова поступило 999 обращений граждан.

В письменном виде – 856 (85,68 процента от общего количества обращений), 3 (0,31 процента) – жалобы, в ходе проведения личных приемов к главе города Лермонтова, заместителям главы администрации города Лермонтова обратилось 70 человек (7,00 процента от общего количества обращений), 78 обращений (7,81 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 2024 году было принято 15 человек:

Представителем Губернатора Ставропольского края представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Некристовым Александром Юрьевичем 5;

Председателем комитета Ставропольского края по делам архивов Валерией Евгеньевной Болотовой 2;

Начальником управления Ставропольского края – государственной жилищной инспекции – главным государственным жилищным инспектором Ставропольского края Артемом Павловичем Осинним 4;

Исполняющим обязанности заместителя Председателя Правительства Ставропольского края, руководителем Аппарата Правительства Ставропольского края заместитель руководителя аппарата Правительства Ставропольского края Любовью Александровной Маковской 4.

Из общего количества письменных обращений – 287 зобращений (28,73 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;

26 обращений было адресовано Президенту Российской Федерации;

Представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края – 8;

Министерством образования Ставропольского края – 6;

Министерством строительства и архитектуры Ставропольского края – 10;

Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края– 3;

Министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – 13;

Министерством туризма и оздоровительных курортов Ставропольского края – 2;

Министерством дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского краям– 7;

Уполномоченным по правам ребенка в СК – 3;

Управлением Ставропольского края - государственной жилищной инспекцией – 6;

Федеральной службой по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) – 3;

Межрегиональным управлением № 101 ФМБА России – 4;

СНТ им. Мичурина – 1;

Всероссийской Политической партией "Единая Россия" Региональная общественная приемная Председателя Партии Д.А. Медведева в СК – 1;

Следственным отделом по Предгорному району – 1;

Администрацией города Пятигорска – 2;

Администрацией Предгорного муниципального округа Ставропольского края – 1;

Прокуратурой города Пятигорска – 1;

Советом города Лермонтова – 9;

Прокуратурой города Лермонтова – 80.

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 2024 году разделены на разделы, тематики, темы и вопросы:

**Государство, общество, политика**

**Конституционный строй:**

Территория Российской Федерации:

Административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации и их территорий – 1 обращение (0,10 процента).

Местное самоуправление:

Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 4 обращения (0,41 процента);

Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц – 2 обращения (0,20 процента);

Праздники. Памятные даты. Юбилеи:

Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. Юбилеи – 3 обращения (0,31 процента).

Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен:

Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен – 3 обращения (0,31 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 (0,10 процента);

**Основы государственного управления:**

Органы исполнительной власти:

Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения – 2 обращения (0,20 процента).

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

Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов – 1 обращение (0,10 процента).

Приватизация государственной и муниципальной собственности – 1 обращение (0,10 процента).

Обращения, заявления и жалобы граждан:

Действие (бездействие) при рассмотрении обращения – 2 обращения (0,20 процента);

Представление дополнительных документов и материалов – 4 обращения (0,41 процента);

Ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения – 2 обращения (0,20 процента);

Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением – 1 обращение (0,10 процента).

**Гражданское право:**

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

Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним – 1 обращение (0,10 процента);

Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им – 10 обращений (1,02 процента).

**Социальная сфера:**

**Семья:**

Общие положения семейного законодательства:

Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права – 1 обращение (0,10 процента).

Права и обязанности родителей и детей:

Права и обязанности родителей и детей – 29 обращений (2,96 процента);

Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей:

Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи – 13 обращений (1,33 процента);

Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации – 12 обращений (1,23 процента);

Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей – 4 обращения (0,41 процента).

Охрана семьи, материнства, отцовства и детства:

Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи – 2 обращения (0,20 процента).

**Социальное обеспечение и социальное страхование:**

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием:

Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 1 обращение (0,10 процента).

Финансирование социального обеспечения и социального страхования (за исключением международного сотрудничества):

Исчисление и уплата страховых взносов в бюджеты государственных внебюджетных фондов – 1 обращение (0,10 процента).

Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества):

Просьбы об оказании финансовой помощи – 9 обращений (0,92 процента);

Установление опеки над недееспособными – 8 обращений (2,39 процента).

Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества):

Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений – 1 обращение (0,10 процента);

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 – 7 обращений (0,72 процента).

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании:

Льготы и меры социальной поддержки инвалидов – 1 обращение (0,10 процента);

Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 15 обращений (1,53 процента).

Образование. Наука. Культура:

Образование (за исключением международного сотрудничества):

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 2 обращения (0,20 процента);

дошкольное образование – 2 обращения (0,20 процента);

Доставка обучающихся – 1 обращение (0,10 процента);

Культурно-досуговая деятельность обучающихся – 1 обращение (0,10 процента);

Деятельность спортивных школ – 4 обращения (0,41 процента);

Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) – 2 обращения (0,20 процента);

высшее образование– 1 обращение (0,10 процента);

Конфликтные ситуации в образовательных организациях – 19 обращений (1,94 процента).

Наука (за исключением международного сотрудничества и военной науки):

Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение научной деятельности – 1 обращение (0,1 процента).

Культура (за исключением международного сотрудничества):

выразительное искусство (музыка, балет, архитектура, литература, хореография) – 1 обращение (0,1 процента)

Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей – 1 обращение (0,10 процента).

Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации):

периодические печатные издания – 1 обращение (0,10 процента).

**Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм:**

Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях – 1 обращение (0,10 процента);

Качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях – 4 обращения (0,41 процента);

Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения – 2 обращения (0,20 процента).

Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества):

Доступность физической культуры и спорта – 1 обращение (0,10процента);

Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта – 1 обращение (0,10 процента);

Туризм. Экскурсии (за исключением международного сотрудничества):

Формирование, продвижение и реализация туристского продукта – 1 обращение (0,10 процента).

**Экономика:**

**Финансы:**

Местные бюджеты:

Доходы местного бюджета – 3 обращения (0,31 процента).

Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений):

Инвестиционная деятельность – 1 обращение (0,10 процента).

**Хозяйственная деятельность:**

Промышленность:

Обеспечение снабжения садоводческих некоммерческих товариществ (СНТ) электроэнергией – 1 обращение (0,10 процента);

Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения – 2 обращения (0,20 процента).

Геология. Геодезия и картография:

Геодезия и картография – 2 обращения (0,20 процента);

Нецелевое использование земельных участков – 5 обращений (0,51 процента).

Деятельность кадастровых инженеров – 1 обращение (1,10 процента).

Строительство:

Нормативное правовое регулирование строительной деятельности – 2 обращения (0,20 процента);

Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов – 23 обращения (2,35 процента);

Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства – 5 обращений (0,51 процента);

Государственный кадастровый учет недвижимого имущества – 1 обращение (0,10 процента);

Строительство и реконструкция дорог – 3 обращения (0,31 процента).

Градостроительство и архитектура:

Градостроительство. Архитектура и проектирование – 4 обращения (0,41 процента);

Комплексное благоустройство – 212 обращений (21,65 процента);

Уличное освещение – 10 обращений (0,52 процента);

Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок – 2 обращения (0,20 процента);

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 17 обращений (1,74 процента);

Организация выгула собак – 1 обращение (0,10 процента);

Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) – 1 обращение (0,10 процента);

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 51 обращение (5,21 процента);

Содержание газового оборудования. Опасность взрыва – 1 обращение (0,10 процента).

Сельское хозяйство:

Личные подсобные хозяйства – 1 обращение (0,10 процента);

Пчеловодство – 1 обращение (0,10 процента).

Транспорт:

Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – 3 обращения (0,31 процента);

Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – 11 обращений (1,12 процента);

О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок – 2 обращения (0,20 процента);

Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 18 обращений (1,84 процента);

Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги – 1 обращение (0,10 процента).

Торговля:

Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – 15 обращений (1,53 процента);

Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности – 2 обращения (0,20 процента).

Бытовое обслуживание населения:

Тарифы и льготы на бытовое услуги – 1 обращение (0,10 процента);

Ритуальные услуги – 2 обращения (0,20 процента).

**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды:**

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

Законодательство в области охраны окружающей среды – 1 обращение (0,10 процента);

Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор – 6 обращений (0,61 процента);

Экологическая безопасность – 1 обращение (0,10 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" – 1 обращение (0,10 процента);

Государственный земельный надзор – 2 обращения (0,20 процента);

Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд – 35 обращений (3,58 процента);

Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров – 2 обращения (0,20 процента);

Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю – 14 обращений (1,43 процента);

Прекращение права собственности, процедура изъятия земельных участков, находящихся в собственности – 3 обращения (0,31 процента);

Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства – 7 обращений (0,72 процента);

Арендные отношения в области землепользования – 2 обращения (0,20 процента).

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

Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных – 3 обращения (0,31 процента);

Отлов животных – 2 обращения (0,20 процента);

Регулирование численности животных – 1 обращение (0,10 процента);

Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных – 8 обращений (0,82 процента).

**Информация и информатизация:**

Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами:

Запросы архивных данных – 13 обращений (1,33 процента).

**Оборона, безопасность, законность**

**Оборона:**

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

Денежное довольствие военнослужащих по контракту – 1 обращение (0,10 процента);

Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) – 7 обращений (0,72 процента);

Реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей – 1 обращение (0,10 процента);

Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы – 2 обращения (0,20 процента).

**Безопасность и охрана правопорядка:**

Безопасность общества:

Преступления против собственности (государственной, частной, личной) – 1 обращение (0,10 процента);

Охрана общественного порядка – 10 обращений (1,02 процента);

Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 1 обращение (0,10 процента);

Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности – 1 обращение (0,10 процента);

Содержание пожарных водоемов – 1 обращение (0,10 процента);

Разьяснения требований по пожарной безопасности – 1 обращение (0,10 процента).

Безопасность личности:

Конфликты на бытовой почве – 1 обращение (0,10 процента);

Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность – 1 обращение (0,10 процента).

**Правосудие:**

Исполнительное производство:

Исполнение судебных решений – 1 обращение (0,10 процента).

**Жилищно-коммунальная сфера**

**Жилище:**

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 – 6 обращений (0,61 процента);

Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 43 обращения (4,39 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 – 5 обращений (0,51 процента);

Выделение жилья молодым семьям, специалистам – 91 обращение (9,30 процента);

Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 3 обращения (0,31 процента);

Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) – 1 обращение (0,10 процента);

Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) – 11 обращений (1,12 процента);

Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 2 обращения (0,20 процента);

Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения – 1 обращение (0,10 процента);

Коммунальное хозяйство:

Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 36 обращений (3,68 процента);

Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – 3 обращения (0,31 процента);

Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 2 обращения (0,20 процента);

Перебои в электроснабжении – 4 обращения (0,41 процента);

Перебои в водоснабжении – 16 обращений (1,63 процента);

Перебои в водоотведении и канализовании – 1 обращение (0,10 процента);

Ремонт и эксплуатация ливневой канализации 6 обращений (0,61 процента);

Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения – 4 обращения (0,41 процента);

Несанкционированная свалка мусора, биоотходы – 5 обращений (0,51 процента);

Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг – 2 обращения (0,20 процента);

Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью – 12 обращений (1,23 процента);

Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 1 обращение (0,10 процента);

Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 2 обращения (0,20 процента);

Капитальный ремонт общего имущества – 17 обращений (1,74 процента);

Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов – 1 обращение (0,10 процента);

Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы – 3 обращения (0,31 процента).

Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы):

Государственные жилищные сертификаты – 2 обращения (0,20 процента);

Предоставление субсидий на жилье – 1 обращение (0,10 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 2024 год представлен в диаграмме:

Анализ тематической структуры поступивших обращений в 2024 году показал, что наибольшая часть обращений затрагивает вопросы социальной сферы, экономики и жилищно-коммунальной сферы:

семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи;

опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации;

устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей;

охрана семьи, материнства, отцовства и детства;

доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

просьбы об оказании финансовой помощи;

установление опеки над недееспособными;

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;

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.

нормативное правовое регулирование строительной деятельности;

геодезия и картография;

деятельность кадастровых инженеров;

нецелевое использование земельных участков;

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;

деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли;

оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор;

экологическая безопасность;

государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд;

защита прав на землю и рассмотрение земельных споров;

образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю;

выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства;

арендные отношения в области землепользования;

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 2023 годом общее количество обращений граждан в 2024 году увеличилось на 30 (3 процента), за счет обращений, поступивших посредством интернет-приемной.

Сравнительный анализ количества обращений граждан

за 2023 и 2024 год:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип обращения | 2023 | 2024 | Сравнение в % |
| Письменно | 845 | 856 | 101% |
| Личный прием | 78 | 70 | 89% |
| Жалобы | 3 | 3 | 100% |
| Интернет | 43 | 78 | 181% |
| Всего | 969 | 999 | 103 % |

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 2025году.