Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес

администрации города Лермонтова в 4 квартале 2019 года

         В 4 квартале 2019 года в администрацию города Лермонтова поступило 212 обращений граждан.

В письменном виде – 168 (79.25,16 процента от общего количества обращений), 6 (2,83 процента) –  жалоб, в ходе проведения личных приемов к главе города Лермонтова, заместителям главы администрации города Лермонтова обратилось 23 человека (10,86 процента от общего количества обращений), 15 обращений (7,08 процента) поступили через Интернет-приемную на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова.

Во время плановых выездных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края в IV квартале было принято 22 человека:

         Представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края 3;

         Министром дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края Штепой Евгением Викторовичем 5;

          Министром жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края Марченко Романом Алексеевичем 5;

            Управление Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Терещенко Дмитрием Ивановичем 2;

            Министром труда и социальной защиты населения Ставропольского края 7;

Из общего количества письменных обращений - 51 заявление (24,05 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 – 27;

7 обращений было адресовано Президенту Российской Федерации;

Представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании СК – 1;

Депутатом Государственной Думы РФ Казаковой О.М. – 1;

         Управлением Ставропольского края по строительному и жилищному надзору – 2;

Министерством образования СК – 1;

Министерством жилищно-коммунального хозяйства СК – 2;

         Министерством труда и социальной защиты СК – 1;

         Отделом МВД России по городу Лермонтову – 1;

Лермонтовским отделение партии «Единая Россия» – 1;

         Прокуратурой города Лермонтова – 14;

         Советом города Лермонтова – 1.

         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 3 квартале 2019 года разделены на разделы, тематики, темы и вопросы:

**Государство, общество, политика**

Конституционный строй:

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

Права и свободы человека и гражданина – 4 обращения (1,25 процента).

Резолюции митингов, вопросы, поднимаемые на шествиях, манифестациях – 9 обращений (3,41 процента).

Местное самоуправление:

Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 4 обращений (1,51 процента);

Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц – 7 обращений (2,65 процента);

Поступление на муниципальную службу – 1 обращение (0,38 процента).

Обращения, заявления и жалобы граждан:

Принятое по обращению решение – 1 обращение (0,38 процента).

**Социальная сфера**

Социальное обеспечение и социальное страхование:

Общие положения в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании:

Нормативное правовое регулирование в сфере социального обеспечения и социального страхования – 1 обращение (0,38 процента).

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием:

Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья – 2 обращение (0,76 процента).

Пособия Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества):

Просьбы об оказании финансовой помощи – 1 обращение (0,38 процента);

Установление опеки над недееспособными – 1 обращение (0,38 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 – 1 обращение (0,38 процента).

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании:

Льготы и меры социальной поддержки инвалидов – 1 обращение (0,38 процента);

Признание участником ВОВ. Льготы и меры социальной поддержки ветеранов ВОВ – 1 обращение (0,38 процента);

Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 1 обращение (0,38 процента).

Образование. Наука. Культура:

Образование (за исключением международного сотрудничества):

Питание обучающихся начальное общее образование – 1 обращение (0,38 процента).

Культура (за исключением международного сотрудничества):

Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей – 2 обращения (0,76 процента).

Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества):

Требования и стандарты в сфере здравоохранения – 1 обращение (0,38 процента).

**Экономика**

Финансы:

Банковское дело:

Потребительское кредитование – 1 обращение (0,38 процента).

Инвестиции (за исключением иностранных и капитальных вложений):

Инвестиционная деятельность – 1 обращение (0,38 процента).

Хозяйственная деятельность:

Геология. Геодезия и картография:

Деятельность кадастровых инженеров – 23 обращений (8,71 процента).

Строительство:

Нормативное правовое регулирование строительной деятельности – 16 обращений (6,06 процента);

Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов – 6 обращений (2,27 процента);

Инвестиции в строительство – 1 обращение (0,38 процента).

Градостроительство и архитектура:

Градостроительство. Архитектура и проектирование – 3 обращения (1,14 процента);

Комплексное благоустройство – 12 обращений (4,55 процента);

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 2 обращения (0,76 процента);

Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок – 2 обращения (0,62 процента);

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 5 обращений (1,56 процента);

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 1обращение (0,38 процента).

Сельское хозяйство:

Личные подсобные хозяйства – 2 обращения (0,76 процента);

Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества – 1 обращение (0,38 процента).

Транспорт:

Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 2 обращения (0,76 процента).

Торговля:

Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – 15 обращений (5,68 процента);

Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности – 2 обращения (0,62 процента).

Бытовое обслуживание населения:

Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги – 1 обращение (0,38 процента);

Ритуальные услуги – 3 обращения (1,14 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 (1,14 процента);

Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. Экологический контроль, надзор – 19 обращений (7,20 процента);

Экологическая безопасность – 2 обращения (0,76 процента);

Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – 1 обращение (0,38 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 (0,38 процента);

Приватизация земельных участков – 1 обращение (0,29 процента);

Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю – 2 обращения – (0,76 процента);

Арендные отношения в области землепользования – 2 обращения (0,76 процента).

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

Отлов животных – 1 обращение (0,38 процента);

Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных – 2 обращения (0,76 процента).

**Оборона, безопасность, законность**

Безопасность и охрана правопорядка:

Безопасность личности:

Конфликты на бытовой почве – 1 обращение (0,38 процента).

**Жилищно-коммунальная сфера**

Жилище:

Общие положения жилищного законодательства:

Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище – 2 обращения (0,76 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 – 1 обращение (0,38 процента);

Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 12 обращений (4,55 процента);

Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете – 3 обращения (1,14 процента);

Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 1 обращение (0,38 процента);

Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 2 обращения (0,76 процента).

Коммунальное хозяйство:

Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 18 обращений (6,82 процента);

Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – 4 обращения (1,52 процента);

Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 2 обращения (0,76 процента);

Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов– 1 обращение (0,38 процента);

Капитальный ремонт общего имущества – 5 обращений (1,89 процента).

         Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан.  По итогам рассмотрения были даны разъяснения по 75 обращениям (48,06 процента), положительно решены 22 обращения (30,32 процента), отказано 3 заявителям (1,61 процента).

Из общего количества, поступивших обращений - 212, первично обратился 291 человек (95,75 процента), повторно – 8 заявителей (3,77 процента), многократно – 1 человек (0,47 процента).

Анализ повторных обращений показал, что их авторам давались полные квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы.

Сравнительный анализ тематики обращений граждан за 4 квартал 2019 года представлен в диаграмме:

Анализ тематической структуры поступивших обращений в 4 квартале 2019 года показал, что наибольшая часть обращений затрагивает вопросы экономики и жилищно-коммунальной сферы:

 нормативное правовое регулирование строительной деятельности;

 комплексное благоустройство (ремонт дорог и внутридворовых территорий, уличное освещение, спил деревьев);

коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка;

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

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