Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес

администрации города Лермонтова в 2021 году

            В 2021 году в администрацию города Лермонтова поступило 1094 обращений граждан.

В письменном виде – 947 (86,56 процента от общего количества         обращений), 2 (0,18 процента) –  жалобы, в ходе проведения личных приемов к главе города Лермонтова, заместителям главы администрации города Лермонтова обратилось 49 человек (4,47 процента от общего   количества обращений), 55 обращений (5,02 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 2021 году был принят 41человек:

Первым заместителем председателя Правительства Ставропольского края Ковалёвым Иваном Ивановичем 5;

Представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Ростовцев Вячеславом Вячеславовичем 18;

Исполняющим обязанности министра строительства и архитектуры Ставропольского края Савченко Валерием Анатольевичем 9;

Начальником управления Ставропольского края - государственной жилищной инспекции - главным государственным жилищным инспектором Ставропольского края Соболевым Сергеем Владимировичем 3;

Председателем региональной тарифной комиссии Ставропольского края Шишманиди Константином Аристидовичем 3;

Исполняющим обязанности министра природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края Рябикиным Александром Владимировичем 1;

Министром культуры Ставропольского края Лихачевой Татьяной Ивановной 2.

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 – 111;

12 обращений было адресовано Президенту Российской Федерации;

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

Депутатом Государственной Думы СК Гончаровым В.И.  – 1;

Уполномоченным по правам ребенка в СК – 1;

Министерством образования СК – 6;

Министерством строительства и архитектуры – 2;

Министерством дорожного хозяйства и транспорта СК – 4;

Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края Кавминводский комплексный отдел – 1;

Министерством дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края – 9;

Министерством природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края  – 1;

Министерством строительства и архитектуры Ставропольского края – 5;

Министерством жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края – 6;

Федеральной службой по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) – 1;

Управлением Ставропольского края - государственной жилищной инспекцией – 3;

Федеральной службой по надзору в сфере природопользования (Росприроднадзор) – 1;

ГКУ "Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в СК" – 1;

Администрацией города Железноводска – 1;

Лермонтовским отделением Всероссийской политической партии "Единая Россия" – 1;

Межрегиональным управлением № 101 ФМБА России – 7;

ООО «ЖКХ» – 2;

Прокуратурой города Лермонтова – 53;

Советом города Лермонтова – 11.

Анализ тематики всех поступивших обращений граждан за 2021 год показал, что заявителей, прежде всего волнуют вопросы экономики это 469 обращений (42,87 процента от общего количества).

Заявители недовольны качеством автомобильных дорог, тротуаров, отсутствием уличного освещения. Также авторы выражают обеспокоенность за свою жизнь и жизнь детей. Вносят предложения по созданию приютов для безнадзорных животных.

Геодезия и картография – 7 обращений;

Деятельность кадастровых инженеров – 15 обращений;

Управление в сфере строительства – 11 обращений;

Нормативное правовое регулирование строительной деятельности – 22 обращения;

Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов – 12 обращений;

Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства– 1 обращение;

Согласование строительства – 1 обращение;

Строительные организации, застройщики – 1 обращение;

Комплексное благоустройство – 34 обращения;

Уличное освещение – 1 обращение (0,40 процента);

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 12 обращений;

Содержание газового оборудования. Опасность взрыва – 4 обращения

Газификация поселений – 4 обращения;

Личные подсобные хозяйства – 2 обращения;

Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – 2 обращения;

Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – 8 обращений;

О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок – 1 обращение;

Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 14 обращений;

Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 2 обращения;

Дорожные знаки и дорожная разметка – 6 обращений;

Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – 13 обращений;

Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности – 2 обращения;

Ритуальные услуги – 1 обращение;

Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных – 26 обращений;

Право на благоприятную окружающую среду и возмещение ущерба от экологических правонарушений – 4 обращения;

Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ – 6 обращений;

Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю – 4 обращения;

Прекращение права собственности, процедура изъятия земельных участков, находящихся в собственности – 1 обращение;

Арендные отношения в области землепользования – 14 обращений.

На втором месте вопросы жилищно-коммунальной сферы – 368 обращений (33,06 процента от общего количества).

Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 138 обращений;

Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма – 23 обращения;

Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов – 2 обращения;

Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по судебному решению – 1 обращение;

Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) – 3 обращения;

Переселение из аварийного жилищного фонда – 2 обращения;

Наибольшее количество вопросов по проблемам неудовлетворительного содержания территории города (мусор во дворах и на улицах, некошеная трава), состояние дорожного покрытия и внутридворовых территорий, а также по техническому    обслуживанию жилищного фонда, содержанию общего имущества жильцов многоквартирных домов. Волнуют вопросы, касающиеся капительного ремонта домов, выражают недовольство ростом коммунальных тарифов и порядком расчета оплаты за потребленные ресурсы.

Борьба с антисанитарией. Уборка мусора – 6 обращений;

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 2 обращения;

Благоустройство города Обустройство придомовых территорий (ремонт дорог и внутридворовых территорий, уличное освещение, спил деревьев) – 38 обращений;

Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом – 9 обращений;

Оплата за жилищно-коммунальные услуги, в т.ч. оплата за ОДН – 1 обращение;

Эксплуатация и ремонта приватизированного жилого фонда, личных домов (восстановление водоснабжения, канализация, отопление) – 2 обращения;

Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 53 обращения;

Перебои в электроснабжении – 1 обращение;

Перебои в электро-, водо-, газо- и теплоснабжении, работа канализации – 8 обращений;

Перебои в водоотведении и канализовании – 2 обращения;

Капитальный ремонт жилищного фонда – 2 обращения;

Капитальный ремонт общего имущества – 12 обращений;

Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 1 обращение;

Муниципальный жилищный фонд – 2 обращения;

Эксплуатация и ремонта приватизированного жилого фонда, личных домов (восстановление водоснабжения, канализация, отопление) – 2 обращения.

Третье место занимают вопросы социальной сферы – 104 обращения (9,59 процента от общего количества).

Это вопросы сферы образования (работа детских дошкольных учреждений, внешкольных учреждений, вопросы опекунства, попечительства и усыновления).

Охрана семьи, материнства, отцовства и детства – 2 обращения;

Права и обязанности супругов – 1 обращение;

Права и обязанности родителей и детей – 6 обращений;

Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации – 3 обращения;

Лишение родительских прав – 1 обращение;

Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения – 1 обращение;

Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора – 1 обращение;

Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях – 1 обращение;

Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) – 1 обращение.

Просьбы об оказании финансовой помощи – 6 обращений;

Установление опеки над недееспособными – 13 обращений;

Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 2 обращения;

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу – 4 обращения;

Система дошкольного образования – 1 обращение;

Система основного общего образования – 2 обращения;

Система общего образования – 1 обращение;

Поступление в образовательные организации – 2 обращения;

Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников – 1 обращение;

Деятельность спортивных школ – 1 обращение;

Конфликтные ситуации в образовательных организациях – 3 обращения;

Взаимодействие граждан и организаций со средствами массовой информации – 1 обращение;

Требования и стандарты в сфере здравоохранения – 1 обращение;

Лечение и оказание медицинской помощи – 2 обращения;

Отношение к больным и их родственникам – 1 обращение;

Лекарственное обеспечение – 3 обращения;

Доступность физической культуры и спорта – 4 обращения;

Переподготовка и повышение квалификации работников и трудоустройство в сфере физической культуры и спорта – 2 обращения;

Вопросы адаптивной физической культуры и спорта – 1 обращение.

По вопросам, затрагивающим государство, общество, политику, оборону, безопасность, законность обратилось 153 человека (3,1 процента от общего количества).

Право на получение и распространение информации – 3обращения;

Муниципальная служба – 1обращение;

Запрос информации о ходе рассмотрения обращения – 1;

Свобода мысли, слова. Право на собрания, митинги и др. – 1;

Резолюции митингов, вопросы шествий, манифестациях– 1;

Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 3 обращение;

Нарушение сроков и порядка предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальные услуги – 1 обращение;

Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – 1 обращение;

Охрана общественного порядка в городских и сельских поселениях – 3 обращения;

Охрана общественного порядка – 7 обращений;

Конфликты на бытовой почве – 2 обращения;

Органы исполнения наказаний – 1 обращение;

Право на наследство – 1 обращение.

Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан. Анализ повторных обращений показал, что их авторам давались полные квалифицированные разъяснения на поставленные вопросы.

Сравнительный анализ тематики обращений граждан за 2021 год представлен в диаграмме:

Анализ тематической структуры поступивших обращений в 2021 году показал, что наибольшая часть обращений затрагивает вопросы экономики и жилищно-коммунальной сферы:

 борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения;

 нормативное правовое регулирование строительной деятельности;

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

гуманное отношение к животным, создание приютов для животных;

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.

Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан. Результатом такого подхода являются показатели положительно решенных заявлений. По сравнению с 2020 годом общее количество обращений граждан в 2021 году увеличилось на 13 обращений.

Сравнительный анализ количества обращений граждан

за 2020 и 2021 год:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип обращения | 2020 | 2021 | Сравнение        в % |
| Письменно | 928 | 947 | 102% |
| Личный прием | 16 | 49 | 306% |
| Жалобы | 5 | 2 | 40% |
| Интернет | 132 | 55 | 42% |
| Всего | 1081 | 1094 | 101 % |
|  |  |  |  |

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

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 2022 году.