Информация

о работе с обращениями граждан, поступившими в адрес

администрации города Лермонтова во 2 квартале 2021 года

         Во 2 квартале 2021 года в администрацию города Лермонтова поступило 312 обращений граждан.

В письменном виде – 254 (93,73 процента от общего количества обращений), 10 обращений (3,69 процента) поступили через Интернет-приемную на официальном портале органов местного самоуправления города Лермонтова, в ходе проведения личных приемов к главе города Лермонтова, заместителям главы администрации города Лермонтова обратилось 7 человек (2,58 процента от общего количества обращений).

Из общего количества письменных обращений - 111 заявлений (35,57 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 – 30;

3 обращения было адресовано Президенту Российской Федерации;

Депутатом Государственной Думы РФ Казаковой О.М. Гончаровым В.И.  – 1;

Уполномоченным по правам ребенка в СК – 1;

Министерством образования СК – 1;

         Министерством строительства и архитектуры – 2;

         Министерством дорожного хозяйства и транспорта СК – 4;

Управлением Ставропольского края - государственной жилищной инспекцией – 2;

         Межрегиональным управлением № 101 ФМБА России – 1;

ООО «ЖКХ» – 1;

         Прокуратурой города Лермонтова – 10;

         Советом города Лермонтова – 3.

         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 во 2 квартале 2021 года разделены на разделы, тематики, темы и вопросы:

**Государство, общество, политика**

Местное самоуправление:

Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 1 обращение (0,32 процента);

Нарушение сроков и порядка предоставления государственных и муниципальных услуг муниципальные услуги – 1 обращение (0,32 процента);

Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления – 1 обращение (0,32 процента).

**Социальная сфера**

Семья:

Права и обязанности родителей и детей:

Права и обязанности родителей и детей – 6 обращений (1,92 процента).

Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей:

Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации– 1 обращение (0,32 процента).

Труд и занятость населения:

Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества):

Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях – 1 обращение (0,32 процента).

Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения – 1 обращение (0,32 процента).

         Социальное обеспечение и социальное страхование:

Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества):

Просьбы об оказании финансовой помощи – 1 обращение (0,32 процента);

Установление опеки над недееспособными – 6 обращений (1,92 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 (0,32 процента).

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании:

Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 1 обращение (0,32 процента).

Образование. Наука. Культура:

Образование (за исключением международного сотрудничества):

Поступление в образовательные организации – 1 обращение (0,32 процента);

Переподготовка и повышение квалификации педагогических работников – 1 обращение (0,32 процента);

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу среднее общее образование– 1 обращение (0,32 процента);

Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу дошкольное образование – 1 обращение (0,32 процента);

Деятельность спортивных школ – 6 обращений (1,92 процента);

Конфликтные ситуации в образовательных организациях – 1 обращение (0,32 процента).

Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации):

Организация деятельности средств массовой информации – 1 обращение (0,32 процента).

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм:

Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества):

Лечение и оказание медицинской помощи – 2 обращения (0,64 процента).

Отношение к больным и их родственникам – 1 обращение (0,32 процента).

Лекарственное обеспечение – 1 обращение (0,32 процента).

Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества):

Доступность физической культуры и спорта – 1 обращение (0,32 процента).

**Экономика**

Хозяйственная деятельность:

Геология. Геодезия и картография:

Геодезия и картография – 1 обращение (0,32 процента).

Деятельность кадастровых инженеров – 2 обращения (0,64 процента).

Строительство:

Нормативное правовое регулирование строительной деятельности – 13 обращения (4,17 процента);

Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИПов – 6 обращений (1,92 процента).

Градостроительство и архитектура:

Комплексное благоустройство – 32 обращения (10,26 процента);

Уличное освещение – 5 обращений (1,60 процента);

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 1 обращение (0,32 процента);

Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 3 обращений (0,96 процента);

Газификация поселений – 1 обращение (0,32 процента).

Сельское хозяйство:

Личные подсобные хозяйства – 1 обращение (0,32 процента).

Транспорт:

Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт – 1 обращение (0,32 процента);

Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки – 4 обращения (1,28 процента);

Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения – 2 обращения (0,64 процента);

Дорожные знаки и дорожная разметка – 5 обращений (1,60 процента).

Торговля:

Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли – 10 обращений (3,21 процента).

Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности – 1 обращение (0,32 процента).

Бытовое обслуживание населения:

Ритуальные услуги – 1 обращение (0,32 процента).

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды:

Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества):

Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю – 3 обращения – (0,96 процента);

Арендные отношения в области землепользования – 10 обращений (3,21процента).

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

Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных – 4 обращения (1,28 процента);

Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных – 3 обращения – (0,96 процента).

**Оборона, безопасность, законность**

Безопасность и охрана правопорядка:

Безопасность общества:

Охрана общественного порядка – 1 обращение (0,32 процента).

**Жилищно-коммунальная сфера**

Жилище:

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

Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма – 1 обращение – (0,32 процента);

Первоочередное обеспечение жилыми помещениями – 1 обращение – (0,32 процента);

Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 80 обращений (25,64 процента);

Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения – 1 обращение – (0,32 процента);

Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) – 3 обращения – (0,96 процента);

Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по судебному решению – 1 обращение – (0,32 процента).

Коммунальное хозяйство:

Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 14 обращений (4,49 процента);

Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб – 1 обращение – (0,32 процента);

Отключение водо-, тепло-, газо- и энергоснабжения за неуплату – 1 обращение – (0,32 процента);

Перебои в электроснабжении – 2 обращения (0,64 процента);

Перебои в водоснабжении– 1 обращение – (0,32 процента);

Перебои в водоотведении и канализовании – 2 обращения (0,64 процента);

Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг – 2 обращения (0,64 процента);

Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью – 1 обращение – (0,32 процента);

Капитальный ремонт общего имущества – 5 обращений (1,60 процента).

Руководство администрации города Лермонтова уделяет особое внимание работе с обращениями граждан.  По итогам рассмотрения были даны разъяснения по 204 обращениям (79,38 процента), положительно решено 48 обращений (18,68 процента), отказано 2 заявителям (0,78 процента), меры приняты по 3 обращениям (1, 17 процента).

Из общего количества, поступивших обращений - 312, первично обратился 302 человека (96,79 процента), повторно – 2 заявителя (0,64 процента), многократно – 8 человек (2,56 процента).

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

Сравнительный анализ тематики обращений граждан за 2 квартал 2021 года представлен в диаграмме:

Анализ тематической структуры поступивших обращений во 2 квартале 2021 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, уборка мусора);

коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка;

капитальный ремонт общего имущества.

 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.