

ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2021 году

Значительная роль в деятельности администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края уделяется работе с обращениями граждан, которая построена на взаимодействии, ответственности должностных лиц администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и понимание того, что обращения граждан в органы муниципальной власти – это способ защиты прав и законных интересов граждан. Целью этой работы является повышение уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений.

Основными источниками поступления обращений являются личные приемы граждан, письменные обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, обращения, пересылаемые из вышестоящих органов власти.

Анализ состояния работы с обращениями граждан показал, что администрацией Георгиевского городского округа Ставропольского края накоплен определенный положительный опыт работы в этом направлении.

За 2021 год в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 2413 (в 2020 году – 1799) письменных и устных обращений граждан, по сравнению с 2020 годом количество обращений увеличилось на 34% процента, что говорит о повышении активности граждан.

Из них 1944 (в 2020 году – 1759) - письменные обращения, что составляет 81 процент от общего числа обращений.

1008 граждан обращались в вышестоящие исполнительные и законодательные органы власти (в 2020 году – 1005).

По-прежнему, основная часть заявителей относится к социально незащищенным слоям населения: пенсионеры, инвалиды всех групп, ветераны труда, участники, инвалиды и вдовы участников Великой Отечественной войны, учащиеся-студенты, ветераны боевых действий, сироты, малообеспеченные и многодетные семьи, матери-одиночки, домохозяйки, лица, пострадавшие от стихийного бедствия в мае 2021 года, безработные. Их доля в общем числе письменных обращений составила 29 процентов (555 обращений). От рабочих, служащих, заключенных, фермеров, предпринимателей, военнослужащих поступило 122 обращения (6 процентов). Коллективных заявлений - 152 (8 процентов), анонимных заявлений – 20 (1 процент).

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе жилищным вопросам, поступило 1111 письменных обращений (57 процентов), за 2020 год – 878 (50 процентов). Поступали обращения связанные с проблемой соответствия качества, объема и порядка предоставления коммунальных услуг установленным требованиям соблюдения правил и норм технической эксплуатации жилищного фонда. Жильцы многоквартирных домов, как правило, обращаются по вопросам работы своих управляющих компаний по об-

служиванию и ремонту общего имущества, содержанию придомовых территорий. Также поднимались вопросы ремонта дорог, уличного освещения, благоустройства, наведения санитарного порядка, своевременного вывоза бытовых отходов, спила и опиловке деревьев, ненадлежащего содержания и отлова животных, оплаты жилищно-коммунальных услуг. По жилищным проблемам чаще всего затрагивались вопросы постановки на жилищный учет в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края, переселения из аварийного жилья и улучшения жилищных условий. Проблемными остаются вопросы предоставления жилья. Количество лиц, находящихся на жилищном учете, составляет 2893 граждан. В управлении ЖКХ администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края в данном направлении проводилась разъяснительная работа с гражданами, вставшими на жилищный учет, в том числе и гражданами, отнесенными к льготным категориям, реализовывались федеральные целевые программы, касающиеся обеспечения жильем отдельных категорий граждан. По всем поступившим заявлениям даны разъяснения, средний срок рассмотрения составил 18 дней.

По вопросам строительства и архитектуры за отчетный период поступило 178 письменных обращений (9 процентов), за 2020 год – 166 (9 процентов). В большинстве заявлений граждане жаловались на незаконное строительство объектов индивидуального жилищного строительства, объектов торговли, обращали внимание на незаконную перепланировку в квартирах и нарушения при размещении рекламных конструкций. Затрагивались вопросы о законности размещения вышек сотовой связи в жилых районах. По всем поступившим заявлениям даны подробные разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 23 дня.

Поступали обращения и по вопросам социального обеспечения. Так, за 2021 год по данной тематике поступило 251 письменное обращение (13 процентов), за 2020 год – 312 (18 процентов). Наиболее многочисленными являются вопросы предоставления различных мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, установленных федеральным и краевым законодательством. В администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края разработаны и выполняются многие мероприятия и программы по социальной поддержке населения, особенно для малообеспеченных категорий населения: многодетных семей, инвалидов, детей и др. На рассмотренные обращения даны письменные ответы, в которых разъясняются возможные пути и способы решения волнующих вопросов. Средний срок рассмотрения письменных обращений составил 12 дней.

Авторы 66 (3 процента) (за 2020 год – 71 (4 процента)) письменных обращений затрагивают вопросы работы учреждений образования, опеки и попечительства. Актуальными остаются вопросы деятельности администраций образовательных учреждений, опеки над несовершеннолетними детьми и обеспечения жильем детей-сирот. Также в 2021 году поступали вопросы, связанные с оказанием содействия в обеспечении малоимущих семей электрон-

ной техникой для осуществления дистанционного обучения школьников. Для рассмотрения поступивших обращений во многих случаях были созданы комиссии, проведена информационно-разъяснительная работа с руководителями образовательных учреждений. По поступившим заявлениям даны разъяснения, средний срок рассмотрения составил 12 дней.

По вопросам земельных отношений и аренды муниципального имущества поступило 97 письменных обращений (5 процентов), за 2020 год – 78 (4 процента) обращений. Обращения связаны с просьбами граждан о выделении земельных участков для различных нужд, по вопросам изменения категории земель, выделении земельных участков многодетным семьям для осуществления жилищного строительства, в разрешении спорных вопросов между собственниками земельных участков. Поступали различные вопросы по аренде земельных участков и помещений, находящихся в муниципальной собственности. По всем поступившим заявлениям даны разъяснения, средний срок рассмотрения составил 13 дней.

По вопросам работы транспорта и связи поступило 53 письменных обращения (3 процента), за 2020 год - 34 (2 процента). В своих обращениях граждане поднимали вопросы по некачественному предоставлению транспортных услуг, выступали с предложениями по исправлению ситуации в работе общественного транспорта Георгиевского городского округа. Все поступившие обращения рассмотрены, предложения приняты к сведению. Средний срок рассмотрения составил 11 дней.

По вопросам культуры и спорта поступило 29 обращений (2 процента), за 2020 год – 31 (2 процента). Основными вопросами, поднятыми в обращениях, стали вопросы организации культурно-досуговой деятельности и развития спорта на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края. Средний срок рассмотрения составил 16 дней.

По экономическим вопросам и вопросам торговли за 2021 год - поступило 26 письменных обращений (1 процент), за 2020 год – 60 (3 процента). Поступившие обращения связаны с вопросами работы и размещения торговых точек, стихийной торговли, экономического развития Георгиевского городского округа Ставропольского края. Для максимального решения вопросов создавались выездные комиссии, а все поступившие предложения приняты к сведению. Средний срок рассмотрения составил 19 дней.

По вопросам, в которых была необходима юридическая консультация, в 2021 году рассмотрено 7 обращений (1 процент), за 2020 год – 13 (1 процент). Сотрудниками правового управления администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края ежеквартально проводились мероприятия по оказанию бесплатной юридической помощи гражданам Георгиевского городского округа Ставропольского края. Средний срок рассмотрения составил 13 дней.

По вопросам оказания содействия в ликвидации последствий, связанных с неблагоприятными природными явлениями, возникшими 22 мая 2021 года на территории Георгиевского городского округа Ставропольского края

(сильный ветер, в том числе шквал, крупный град) в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 65 обращений (3 процента).

В адрес Главы Георгиевского городского округа Ставропольского края поступали обращения и по многим другим вопросам, в том числе: здравоохранения, трудовых отношений, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, работы должностных лиц администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и др.

Из 1944 письменных обращений, поступивших в 2021 году: 139 (7 процентов) решено положительно, по 1739 (90 процентов) даны разъяснения, по 66 (3 процента) отказано. Средний срок рассмотрения составил 12 дней.

Существенное значение в общении с населением имеет исполнение обращений, поступающих на «Телефон доверия Главы Георгиевского городского округа Ставропольского края». Так, в 2021 году поступило 139 таких обращений, в 2020 году - 87, большинство по вопросам работы жилищно-коммунального хозяйства (ремонт дорог, спил и опиловка деревьев, покос травы, отлов бездомных животных, жалобы на неудовлетворительную подачу отопления в ряде домов, отсутствие уличного освещения на некоторых улицах Георгиевского городского округа Ставропольского края, благоустройство территорий, несвоевременный вывоз мусора, ликвидация несанкционированных свалок). Также граждане поднимали вопросы санитарно-эпидемиологического благополучия населения. Из поступивших обращений 24 решены положительно, по 3 отказано, по 112 даны разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 15 дней.

Наиважнейшим направлением деятельности при работе с обращениями граждан является личный прием граждан. Прием граждан Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края, заместителями главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и руководителями структурных подразделений администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края осуществляется согласно графику приема.

Так, в 2021 году принято 133 гражданина по личным вопросам, в 2020 году – 40, в т.ч. Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края принято 118 граждан, заместителями главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края - 15 граждан.

Также в 2021 году администрацией Георгиевского городского округа Ставропольского края через систему «ОНФ.Помощь» получено 197 обращений, поступивших в ходе Прямой линии Президента Российской Федерации в 2021 году. Все обращения отработаны специалистами администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края в телефонном режиме.

В связи с развитием системы электронного обмена информацией, а также доступностью официального сайта Георгиевского городского округа, отмечается постоянный рост обращений в адрес Главы Георгиевского город-

ского округа и его заместителей, поступающих в форме электронного документа.

Стоит отметить, что данная форма общения населения с руководством Георгиевского городского округа получает все большую популярность. Так, в 2021 году посредством электронной связи на электронный адрес и на официальный сайт Георгиевского городского округа поступило 462 обращения или 24 процента от общего числа письменных обращений, за 2020 год – 391 (22 процента).

Анализ тематики и характера обращений граждан показал повышение гражданской активности, динамику социально-экономических процессов.

С целью повышения эффективности принятых мер по обращениям применялась система дополнительного контроля, которая положительно влияла на результативность принятых мер и качество работы с обращениями граждан.

В повышении эффективности работы с обращениями граждан значительная роль принадлежала средствам массовой информации. Так, для более эффективной работы системы «обратной связи» ежеквартальный анализ по работе с обращениями граждан размещался на официальном сайте Георгиевского городского округа Ставропольского края, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», так же данная информация освещалась в газете «Георгиевская округа».

В целях улучшения работы был утвержден План мероприятий по повышению эффективности работы с обращениями граждан, защите их политических, экономических прав и законных интересов на 2021 год, в соответствии с которым администрация Георгиевского городского округа Ставропольского края проводила работу с обращениями граждан. Мероприятия плана выполнены.

Начальник отдела общего делопроизводства
и протокола администрации
Георгиевского городского округа

М.И.Коблякова