

ИНФОРМАЦИЯ

по вопросу «О работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2019 году»

Открытость власти – приоритетный формат работы, который находится в центре внимания руководства администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края. Важное звено в этом направлении – работа с обращениями граждан. Прежде всего, она направлена на оказание конкретной практической помощи гражданам и своевременное разрешение их вопросов.

Основными источниками поступления обращений являются личные приемы граждан, письменные обращения, в том числе поступившие в форме электронного документа, обращения, пересланные 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. Вместе с тем всем руководителям необходимо ответственно относиться к организации данной работы.

За 2019 год в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 1778 (в 2018 году – 1985) письменных и устных обращений граждан, по сравнению с 2018 годом количество обращений уменьшилось на 10 процентов.

Из них 1608 (в 2018 году – 1652) - письменные обращения, что составило 83 процента от общего числа обращений.

772 гражданина обратились в вышестоящие исполнительные и законодательные органы власти (в 2018 году – 747), в сравнении с предыдущим периодом увеличение составило 3 процента.

По-прежнему основная часть заявителей относилась к социально незащищенным слоям населения: пенсионеры, инвалиды всех групп, ветераны труда, участники, инвалиды и вдовы участников Великой Отечественной войны, вынужденные переселенцы, ветераны боевых действий, сироты, малообеспеченные и многодетные семьи, матери – одиночки, домохозяйки, пострадавшие от стихийного бедствия. Их доля в общем числе письменных обращений составила 32 процента (528 обращений). От рабочих, служащих, предпринимателей поступило 137 обращений (9 процентов), коллективных заявлений - 172 (11 процентов).

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе жилищным вопросам, поступило 964 письменных обращений (60 процентов), за 2018 год – 942 (57 процентов). Традиционно, почти половина данных обращений связана 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, не удовлетворены работой своих управляющих компаний по обслуживанию и ремонту общего имущества, содержанию придомовых территорий. Также поднимались вопросы ремонта дорог, благоустройства, наведения санитарного порядка, своевременного вывоза бытовых отходов, спила и опилровке 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, поскольку количество лиц, находящихся на жилищном учете, составляет порядка 2287 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 17 дней.

По вопросам строительства и архитектуры за отчетный период поступило 139 письменных обращений (9 процентов), за 2018 год – 140 (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. По всем поступившим заявлениям даны подробные разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 18 дней.

Поступали обращения и по вопросам социального обеспечения. Так, за 2019 год по данной тематике поступило 130 письменных обращений (8 процентов), за 2018 год – 89 (5 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 83 (5 процентов) (за 2018 год – 114 (7 процентов)) письменных обращений затрагивают вопросы работы учреждений образования, опеки и попечительства. Актуальными остаются вопросы определения детей в дошкольные образовательные учреждения и средние общеобразовательные учреждения, вопросы деятельности администраций образовательных учре-

ждений, опеки над несовершеннолетними детьми и обеспечения жильем детей - сирот. 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 13 дней.

По вопросам земельных отношений и аренды муниципального имущества поступило 71 письменное обращение (4 процента), за 2018 год – 90 (5 процентов) 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 помещений, находящихся в муниципальной собственности. По всем поступившим заявлениям даны разъяснения, средний срок рассмотрения составил 12 дней.

По вопросам работы транспорта и связи поступило 63 письменных обращения (4 процента), за 2018 год - 55 (3 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 8 дней.

По вопросам культуры и спорта поступило 23 обращения (1 процент), за 2018 год – 22 (1 процент). 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 15 дней.

По экономическим вопросам и вопросам торговли за 2019 год - поступило 20 письменных обращений (1 процент), за 2018 год – 16 (1 процент). Поступившие обращения связаны с вопросами работы и размещения торговых точек, 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 14 дней.

По вопросам, в которых была необходима юридическая консультация, в 2019 году рассмотрено 13 обращений (1 процент), за 2018 год – 52 (3 процента). Средний срок рассмотрения составил 12 дней.

В адрес Главы Георгиевского городского округа Ставропольского края поступали обращения и по многим другим вопросам, в том числе: здравоохранения, труда и заработной платы, работы должностных лиц администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и др.

Из 1608 письменных обращений, поступивших в 2019 году: 61 (4 процента) решено положительно, по 1512 (94 процента) даны разъяснения, по 35 (2 процента) отказано. Средний срок рассмотрения составил 12 дней.

Существенное значение при общении с населением администрация Георгиевского городского округа Ставропольского края уделяла исполнению обращений, поступающих на «Телефон доверия Главы Георгиевского городского округа Ставропольского края». Так, за 2019 год поступило 183 обращения, за 2018 год - 175, 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, борьба с мусором, парковка большегрузного транспорта вне организованных автостоянок). Из поступивших обращений 13 решены положительно, по 3 отказано, по 167 даны разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 12 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 2019 году принято 170 граждан, по личным вопросам, за 2018 год – 333, в т.ч. Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края принято 46 граждан, заместителями главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края - 124 гражданина.

В связи с развитием системы электронного обмена информацией, а также доступностью официального сайта Георгиевского городского округа, отмечается постоянный рост поступления обращений в адрес Главы Георгиевского городского округа и его заместителей в форме электронного документа.

Стоит отметить, что данная форма общения населения с руководством Георгиевского городского округа получает все большую популярность. Так, в 2019 году посредством электронной связи на электронный адрес и на официальный сайт Георгиевского городского округа поступило 309 обращений или 19 процентов от общего числа письменных обращений, за 2018 год – 284 (17 процентов).

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 2019 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
Ставропольского края

С.А.Воробьев