ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию

Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2022 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 понимании того, что обращения граждан, поступающие 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 деятельности.

За 2022 год в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 1615 (в 2021 году – 2413) письменных и устных обращений граждан, по сравнению с 2021 годом количество обращений уменьшилось на 33% процента, что говорит о снижении активности граждан.

Из них 1330 (в 2021 году – 1944) - письменные обращения, что составляет 82 процента от общего числа обращений.

600 граждан обращались в вышестоящие исполнительные и законодательные органы власти (в 2021 году – 1008).

Социальный состав заявителей представлен всеми основными социально-демографическими группами населения. Среди респондентов: беженцы, пенсионеры, инвалиды всех групп, ветераны труда, инвалиды и вдовы участников Великой Отечественной войны, учащиеся-студенты, ветераны боевых действий, сироты, малообеспеченные и многодетные семьи, матери-одиночки, домохозяйки, лица, безработные. Их доля в общем числе письменных обращений составила 30 процентов (399 обращений). От рабочих, служащих, заключенных, фермеров, предпринимателей, военнослужащих поступило 101 обращение (8 процентов). Коллективных заявлений - 132 (10 процентов), анонимных заявлений – 13 (1 процент).

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе жилищным вопросам, поступило 736 письменных обращений (55 процентов), за 2021 год – 1111 (57 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, обращались по вопросам работы своих управляющих компаний по обслуживанию 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. В управлении жилищно-коммунального хозяйства 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 136 письменных обращений (10 процентов), за 2021 год – 178 (9 процентов). В большинстве заявлений граждане жаловались на незаконное строительство объектов индивидуального жилищного строительства, объектов торговли, обращали внимание на незаконную перепланировку в квартирах. Затрагивались вопросы о законности размещения вышек сотовой связи в жилых районах. По всем поступившим заявлениям даны подробные разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 21 день.

Поступали обращения и по вопросам социального обеспечения. Так, за 2022 год по данной тематике поступило 153 письменных обращения (12 процентов), за 2021 год – 251 (13 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, малоимущих семей, беженцев 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 93 (7 процентов) (за 2021 год – 66 (3 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 2022 году поступали вопросы принятия мер, направленных на усиление охраны в образовательных учреждениях. 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 составил12 дней.

По вопросам земельных отношений и аренды муниципального имущества поступило 71 письменное обращение (5 процентов), за 2021 год – 97 (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. По всем поступившим заявлениям даны разъяснения, средний срок рассмотрения составил 17 дней.

По вопросам работы транспорта и связи поступило 34 письменных обращения (3 процента), за 2021 год - 53 (3 процента). В своих обращениях граждане поднимали вопросы по некачественному предоставлению транспортных услуг, выступали с предложениями по изменению маршрутов движения общественного транспорта на территории Георгиевского городского округа. Все поступившие обращения рассмотрены, предложения приняты к сведению. Средний срок рассмотрения составил 14 дней.

По вопросам культуры и спорта поступило 30 обращений (2 процента), за 2021 год – 29 (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 12 дней.

По экономическим вопросам и вопросам торговли за 2022 год - поступило 25 письменных обращений (2 процента), за 2021 год – 26 (1 процент). Поступившие обращения связаны с вопросами работы и размещения торговых точек, стихийной торговли, роста цена на продукты питания, 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 13 дней.

По вопросам, в которых была необходима юридическая консультация, в 2022 году рассмотрено 5 обращений (1 процент), за 2021 год – 7 (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 12 дней.

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, привлечения к административной ответственности, работы должностных лиц администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и др.

Из 1330 письменных обращений, поступивших в 2022 году: 53 (4 процента) решено положительно, по 1216 (91 процент) даны разъяснения, по 61 (5 процентов) отказано. Средний срок рассмотрения составил 11 дней.

 Существенное значение в общении с населением имеет исполнение обращений, поступающих на «Телефон доверия Главы Георгиевского городского округа Ставропольского края». Так, в 2022 году поступило 94 обращения, в 2021 году - 139, 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 социального обеспечения, работы пассажирского транспорта, строительства и архитектуры. Из поступивших обращений 9 решены положительно, по 6 отказано, по 79 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 2022 году принят 191 гражданин по личным вопросам, в 2021 году – 133, в т.ч. Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края принято 183 гражданина, заместителями администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края - 8 граждан. Из поступивших обращений 11 решены положительно, по 4 отказано, по 176 даны разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 15 дней.

Также Главой Георгиевского городского округа Зайцевым А.В. проводились, в формате «круглого стола» личные приемы, членов семей военнослужащих, участвующих в боевых действиях в зоне проведения специальной военной операции.

Особое внимание уделялось рассмотрению обращений поступивших, на «прямую линию» с Губернатором Ставропольского края в 2022 году. Для более эффективной проработки вопросов представители администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края связывались с заявителями в телефонном режиме или проводили с ними личные встречи. Оценка удовлетворенности граждан полученными ответами равна 4 баллам из 5 возможных.

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

Так, в 2022 году посредствам электронной связи на электронный адрес и на официальный сайт Георгиевского городского округа поступило 323 обращения или 24 процента от общего числа письменных обращений,за 2021 год – 462 (24 процента).

С целью повышения эффективности принятых мер по обращениям граждан, специалистами отдела общего делопроизводства и протокола администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края применялась система дополнительного контроля, которая положительно влияла на результативность принятых мер и качество работы с обращениями.

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 2022 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