

## ИНФОРМАЦИЯ

о работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2020 году

Значимая роль в деятельности администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края уделяется работе с обращениями граждан, которая построена на взаимопонимании, ответственности должностных лиц и осознании того, что обращения граждан в органы муниципальной власти – это способ защитить их права и законные интересы. 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, 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.

За 2020 год в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 1799 (в 2019 году – 1778) письменных и устных обращений граждан, по сравнению с 2019 годом количество обращений увеличилось на 1% процент.

Из них 1759 (в 2019 году – 1608) - письменные обращения, что составило 99 процентов от общего числа обращений.

1005 граждан обратились в вышестоящие исполнительные и законодательные органы власти (в 2019 году – 772), в сравнении с предыдущим периодом увеличение составило 30 процентов.

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, учащиеся-студенты, ветераны боевых действий, сироты, малообеспеченные и многодетные семьи, матери – одиночки, домохозяйки, пострадавшие от стихийного бедствия в мае 2017 года. Их доля в общем числе письменных обращений составила 32 процента (566 обращений). От рабочих, служащих, заключенных, фермеров, предпринимателей поступило 159 обращений (9 процентов). Коллективных заявлений - 104 (6 процентов), анонимных заявлений – 15 (1 процент).

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе жилищным вопросам, поступило 878 письменных обращений (50 процентов), за 2019 год – 964 (60 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 пра-

вило, не удовлетворены работой 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. Проблемными остаются вопросы предоставления жилья, поскольку количество лиц, находящихся на жилищном учете, составляет порядка 2514 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 166 письменных обращений (9 процентов), за 2019 год – 139 (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 19 дней.

Поступали обращения и по вопросам социального обеспечения. Так, за 2020 год по данной тематике поступило 312 письменных обращений (18 процентов), за 2019 год – 130 (8 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 71 (4 процента) (за 2019 год – 83 (5 процентов)) 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 2020 году поступали вопросы,

связанные с оказанием содействия в обеспечении малоимущих семей электронной 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 13 дней.

По вопросам земельных отношений и аренды муниципального имущества поступило 78 письменных обращений (4 процента), за 2019 год – 71 (4 процента) обращение. 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 34 письменных обращения (2 процента), за 2019 год - 63 (4 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 12 дней.

По вопросам культуры и спорта поступило 31 обращение (2 процента), за 2019 год – 23 (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 7 дней.

По экономическим вопросам и вопросам торговли за 2020 год - поступило 60 письменных обращений (3 процента), за 2019 год – 20 (1 процент). Поступившие обращения связаны с вопросами работы и размещения торговых точек, экономического развития Георгиевского городского округа Ставропольского края. Также поднимались вопросы работы торговых точек и оказания поддержки индивидуальным предпринимателям в период режима самоизоляции. Для максимального решения вопросов создавались выездные комиссии, а все поступившие предложения приняты к сведению. Средний срок рассмотрения составил 16 дней.

По вопросам, в которых была необходима юридическая консультация, в 2020 году рассмотрено 13 обращений (1 процент), за 2019 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 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, санитарно-эпидемиологического благополучия населения, работы должностных лиц администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края и др.

Из 1759 письменных обращений, поступивших в 2020 году: 123 (7 процентов) решено положительно, по 1609 (91 процент) даны разъяснения, по 27 (2 процента) отказано. Средний срок рассмотрения составил 11 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 2020 год поступило 87 обращений, за 2019 год - 183, 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, ограничения движения большегрузного транспорта). Также граждане поднимали вопросы оказания социальной помощи в период самоизоляции и санитарно - эпидемиологического благополучия населения. Из поступивших обращений 12 решены положительно, по 1 отказано, по 74 даны разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 14 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 2020 году принято 40 граждан, по личным вопросам, за 2019 год – 170, в т.ч. Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края принято 7 граждан, заместителями главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края - 33 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 2020 году посредством электронной связи на электронный адрес и на официальный сайт Георгиевского городского округа поступило 391 обращение

или 22 процента от общего числа письменных обращений, за 2019 год – 309 (19 процентов).

Анализ тематики и характера обращений граждан служит показателем гражданской активности, динамики социально-экономических процессов и расценивается как один из важных каналов обратной связи населения с администрацией Георгиевского городского округа Ставропольского края.

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 2020 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