ИНФОРМАЦИЯ

по вопросу «О работе с обращениями граждан, поступившими в администрацию Георгиевского городского округа

Ставропольского края в 2017 году»

Работа с обращениями граждан в администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края в 2017 году осуществлялась в соответствии с федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Законом Ставропольского края «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае». В целях реализации вышеуказанных законов в администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края были приняты меры по повышению эффективности работы с обращениями граждан: комиссионное рассмотрение вопросов, проведение встреч с жителями Георгиевского городского округа Ставропольского края. Принятие решений по спорным вопросам происходило с учетом мнений и пожеланий заявителей.

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.

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.

За 2017 год в администрацию Георгиевского городского округа Ставропольского края поступило 2060 письменных и устных обращений граждан.

Из них 1692 - письменные обращения, что составило 82 процента от общего числа обращений.

764 гражданина обратились в вышестоящие исполнительные и законодательные органы власти. Все обращения рассмотрены, из них: 15 – решено положительно и по 749 даны разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 10 дней.

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, пострадавшие от стихийного бедствия. Их доля в общем числе письменных обращений составила 44 процента (752 обращения). От рабочих, служащих поступило 129 обращений (8 процентов); коллективных заявлений - 158 (9 процентов).

По вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в том числе жилищным вопросам поступило – 841 (50 процентов) обращение. 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 опиловке деревьев, ненадлежащего содержания 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. 41 обращение поступило по вопросу признания жилья аварийным и получения жилищного сертификата, вследствие наводнения, произошедшего в мае 2017 года. 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 120 (7 процентов) письменных заявлений по данной тематике. В большинстве заявлений граждане жаловались на незаконное строительство объектов индивидуального жилищного строительства, объектов торговли, обращали внимание на незаконную перепланировку в квартирах. По всем поступившим заявлениям даны подробные разъяснения. Средний срок рассмотрения составил 11 дней.

Поступали обращения и по вопросам социального обеспечения, так, за 2017 год по данной тематике поступило 101 обращение (6 процентов от общего числа письменных обращений). 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 обращений составил 10 дней.

По вопросам, в которых была необходима юридическая консультация, в 2017 году рассмотрено 300 обращений (18 процентов). Чаще всего необходимость юридической поддержки возникала при рассмотрении обращений, связанных с компенсационными выплатами гражданам, пострадавшим в период наводнения в мае 2017 года, их количество составило 232 обращения. Средний срок рассмотрения составил 11 дней.

Авторы 92 (5 процентов) обращений затрагивают вопросы работы учреждений образования. Актуальными остаются вопросы определения детей в дошкольные образовательные учреждения и средние общеобразовательные учреждения, вопросы деятельности администраций образовательных учреждений, 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 11 дней.

По вопросам земельных отношений и аренды муниципального имущества поступило 72 (4 процента) обращения. 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.

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

Из 1692 письменных обращений, поступивших в 2017 году: 86 (5 процентов) решено положительно, по 1453 (86 процентов) даны разъяснения, по 53 (3 процента) отказано. Средний срок рассмотрения составил 11 дней. В настоящее время на рассмотрении находятся 100 обращений граждан.

Проблемными остаются вопросы предоставления жилья, поскольку количество лиц, находящихся на жилищном учете, составляет порядка 2112граждан.

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 2017 год поступило 176 обращений, 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). Из поступивших обращений 30 решены положительно, по 2 отказано, по 144 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 2017 году принято 192 гражданина по личным вопросам, в т.ч. Главой Георгиевского городского округа Ставропольского края принято 29 граждан, заместителями главы администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края - 163 гражданина.

На официальный сайт и электронный адрес администрации Георгиевского городского округа Ставропольского края за отчетный период поступило 233 обращения, что составляет 14% от общего числа письменных обращений.

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 2017 год, в соответствии с которым администрация Георгиевского городского округа Ставропольского края проводила работу с обращениями граждан. Мероприятия плана выполнены.

Исполняющая обязанности заместителя

главы администрации Георгиевского городского

округа Ставропольского края О.А.Бондарева