ИНФОРМАЦИЯ

об итогах работы с обращениями граждан в администрации Предгорного муниципального округа Ставропольского края в 2021 году

Правовая база

Работа с обращениями граждан в администрации Предгорного муниципального округа ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», законом Ставропольского края от 12.11.2008 № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Регламентом работы администрации Предгорного муниципального округа.

Динамика количества обращений

В 2021 году в аппарате администрации Предгорного муниципального округа зарегистрировано 1628 обращений от граждан, обратившихся непосредственно на имя главы Предгорного муниципального округа, и пересланных из различных федеральных и региональных органов власти, министерств, ведомств.

В целом за отчетный год количество обращений увеличилось на 17% в сравнении с 2020 годом (1344).

За 2021 году в администрации округа зарегистрировано 56 коллективных обращений (в 2020 году - 46). От граждан, проживающих в других регионах России - 83 обращений (в 2020 году - 75). Количество анонимных обращений увеличилось, составив 19 (в 2020 году - 7).

Социальный состав заявителей

Социальный состав корреспондентов представлен всеми основными социально-демографическими группами населения. Среди авторов обращений: пенсионеры, домохозяйки, рабочие, служащие, предприниматели, студенты, военнослужащие, безработные граждане.

Каналы поступления обращений

Количество обращений, поступивших из аппарата Правительства Ставропольского края, министерств, ведомств в 2021 году увеличилось на 48% в сравнении с 2020 годом (973 и 502 соответственно). Так же наблюдается рост на 19% количества обращений (503 с 405), поступивших в «Интернет-приемную главы Предгорного муниципального округа», размещенную на официальном сайте округа, где каждый желающий гражданин мог оставить свое предложение, заявление или жалобу.

В 2021 году продолжил работу «Телефон доверия главы Предгорного муниципального округа», позвонив на номер «горячей линии» (звонок бесплатный), заявители оставляли свое голосовое сообщение. Услугами Телефона доверия воспользовалось 24 гражданина, в 2020 - 30 граждан.

Более, чем в 2 раза увеличилось количество обращений, доставленных лично заявителями (либо нарочно), со 119 в 2020 году до 263 в 2021 году, и отправленных посредством ФГУП «Почта России», с 37 в 2020 году до 86 в 2021 году.

Граждане, по-прежнему, отдавали предпочтение электронным формам обращения к власти, которые позволяют обратиться к уполномоченным лицам для оперативного решения вопросов без посещения организаций, учреждений, звонков по телефону и отправки письменных обращений.

Анализ тематики обращений

Тематический анализ обращений, поступивших в 2021 году в аппарат администрации округа, показал, что характер обращений принципиально не изменился.

По - прежнему в лидерах обращения жилищно-коммунальной сферы - 443 (29% от общего числа обращений). Вопросы касались несогласия граждан с размерами коммунальных тарифов или неверным расчетом стоимости коммунальных услуг, качества предоставленных коммунальных услуг, проведения капитального ремонта домов, перебоев поставок населению коммунальных ресурсов.

В связи с уменьшением количества атмосферных осадков, засушливым летом и, как следствие, увеличением объема водопотребления, большую часть составили обращения, касающиеся водоснабжения.

В целях обеспечения подачи потребителям гарантированного объема воды в 2021 году завершено строительство магистрального водопровода для водоснабжения жителей западной части ст. Ессентукская протяженностью 5,5 км. Строительство велось в рамках национального проекта «Жильё и городская среда». Так же в рамках инвестиционной программы ГУП СК «Ставрополькрайводоканал» построено 3000 м магистрального водовода от колодца № 17 по ул. Химическая до ул. Цалкинская в ст. Ессентукская.

Следующей по значимости темой обращений граждан - вопросы ремонта дорожного покрытия и пешеходных зон, содержания существующей дорожной сети. Их количество увеличилось более чем в 2 раза: со 143 - в 2020 году до 388 – в 2021 году.

С учетом жалоб, обращений граждан данного блока в 2021 году выполнены следующие ремонтные работы:

в ст. Ессентукской: пер. Школьный 280 м;

в пос. Железноводский: ул. Лермонтова 1233 м, ул. Пушкина 63 м, ул. Молодежная 1200 м;

пос. Пятигорский ул. Комсомольская 533 м;

с. Винсады: пер. Тихий 153 м, ул. Железнодорожная 1175 м, ул. Промышленная 863 м;

ст. Суворовская: ул. Карла Маркса 731 м.

Выполнен ремонт 1100 м дороги по ул. Храмовая ст. Ессентукская.

В рамках летнего содержания автодорог Предгорного округа выполнены:

ремонт асфальтового покрытия – 10 100 м².

профилирование гравийных автодорог – 130 200 м²;

нанесено 69 км горизонтальной дорожной разметки;

на 98 пешеходных переходах нанесена горизонтальная дорожная разметка «Зебра», из них на 58 пешеходных переходах, расположенных в районах расположения общеобразовательных учреждений;

заменено и восстановлено 68 дорожных знака.

Количество заявлений и жалоб по вопросам транспортного обслуживания населения увеличилось на 72% (в 2021 году - 142, в 2020 году - 39). Так, жители ст. Ессентукской жаловались на отсутствие пассажирских перевозок по межмуниципальным маршрутам № 121 А «Ессентукская (Южный) - Ессентуки (ст. Золотушка)» и № 118 Е «Ессентукская, Райбольница - Ессентуки, ЖДВ - Ессентукская, Райбольница». По результатам рассмотрения обращений данные маршруты возобновили свою работу с III квартала 2021 года. Кроме того, граждане обращались по вопросу изменения графика движения и изменении схемы движения транспорта между ст. Ессентукская и пос. Чкалова. В результате принятых мер организованы регулярные пассажирские перевозки в пос. им. Чкалова.

По следующему блоку обращений – землепользование, наблюдается снижение количества на 6% - со 191 в 2020 году до 132 – в 2021 году. В основном это просьбы граждан о выделении земельных участков для различных целей, жалобы на отказ в предоставлении земельного участка, продления аренды. Кроме того, заявители просили оказать содействие в разрешении межевых споров, оспаривали повышение кадастровой стоимости земель, влияющей на размер земельного налога.

В 2021 году уменьшилось количество вопросов социальной сферы (256 - в 2020 году, 116 - в 2021 году). Граждане обращались за разъяснением порядка назначения и сроков получения ежемесячной денежной выплаты на ребёнка в возрасте от трёх до семи лет включительно. Кроме того, граждан волновали вопросы начисления или перерасчета размеров пенсионных выплат, оказания социальной поддержки и компенсации ущерба гражданам, пострадавшим в результате пожара.

Авторы 97 обращений затронули вопросы сферы образования. Поводом многочисленных обращений послужила нехватка мест в дошкольных учреждениях ст. Ессентукская. В 2021 году были открыты два новых дошкольных учреждения в ст. Ессентукская МБДОУ № 7 (пер. Школьный) и МБДОУ № 10 (ул. Лунная). Открытие данных дошкольных учреждений на 80% снизило количество обращений во II полугодии 2021 года.

Количество обращений за отчетный период по вопросам улучшения жилищных условий и оказания помощи в обеспечении граждан жильем, реализации права граждан на жилище увеличилось на 19% (85) по сравнению со статистическими показателями 2020 года (69). Заявителям даны разъяснения о процедуре признания нуждающимися в улучшении жилищных условий и постановки на учет.

По вопросам строительства, архитектуры и градостроительства поступило 70 обращений, что на 28% меньше, чем в 2020 году (90). Граждане возмущены фактами, по их мнению, незаконного строительства на землях, имеющих иной вид разрешенного использования. Кроме того, граждане жаловались на нарушение градостроительных и санитарных норм при строительстве жилых и коммерческих объектов. По всем заявленным адресам организованы выезды специалистов администрации, приняты меры, либо даны разъяснения.

Следующий блок обращений - благоустройство. В 2021 году их количество уменьшился на 61% и составило 46 (в 2020 году - 117). Это вопросы содержания придомовых территорий, обустройства детских площадок, уличного освещения, образования стихийных свалок. Специалистами администрации комиссионно, с выездом на место обследованы участки несанкционированных свалок, указанные гражданами в обращениях, в ст. Суворовская, пос. Мирный, ст. Ессентукская, пос. Нежинский. Приняты меры по устранению нарушений и приведению территорий в порядок.

В тематику обращений «иное» вошли вопросы здравоохранения, культуры, экономики, финансов, предпринимательства, сельского хозяйства.

Сроки рассмотрения обращений

В 2021 году рассмотрено 176 контрольных обращений (11% от общего количества) со сроком рассмотрения результатов до 5 дней. Со сроком рассмотрения до 15 дней (6% от общего количества) 97 писем.

Как правило, эта категория обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, полномочному представителю Президента России в Северо-Кавказском Федеральном округе, Губернатору Ставропольского края, в министерства, ведомства.

Остальные 1355 обращений (83% от общего количества) рассмотрены в установленный законодательством срок - до 30 дней.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации округа, были перенаправлены для рассмотрения в установленный законодательством срок, в соответствующие организации, учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации.

Нарушений сроков рассмотрения обращений за отчетный период не было.

Результаты рассмотрения обращений

Поступившее в 2021 году 273 обращения были решены положительно либо приняты конкретные меры, направленные на их решение в перспективе.

В 2021 году по результатам рассмотрения авторам 1329 обращений направлены квалифицированные разъяснения, рекомендации.

Факты, изложенные в 9 обращениях, не подтвердились.

17 писем, не имеющее смыслового содержания, оставлены без рассмотрения.

Личный прием граждан

В течение 2021 года продолжена работа по организации и проведению личного приема граждан главой, первым заместителем и заместителями главы администрации. К проведению приемов привлекались руководители структурных подразделений администрации округа, организаций, служб. Информация о графике приема публиковалась в еженедельной общественно-политической газете «Вести Предгорья», размещалась на официальном сайте округа [www.pmosk.ru](http://www.pmosk.ru), на стенде в холле 1-го этажа здания администрации округа.

В 2021 году на 16 приемах было принято 190 граждан. По итогам приемов приняты конкретные меры, оказана квалифицированная юридическая консультативная помощь.

«Инцидент-менеджмент»

561 информационный повод, поступивший по системе «Инцидент-менеджмент», позволяющей в социальных сетях «ВКонтакте», Facebook, Instagram. Twitter и «Одноклассники» отследить реакцию сообществ на действия властей, оперативно обработаны в установленный срок – до 24 часов, подготовлены ответы.

Платформа обратной связи

По платформе обратной связи (ПОС) государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг)» в 2021 году в администрацию округа поступило 338 обращений, из них 171 - со сроком рассмотрения 5 дней. Все обращения отработаны в установленный срок.

Прямая линия

В течение 2021 года в ходе девяти «Прямых линий Губернатора Ставропольского края» от граждан Предгорного округа поступило 76 обращений, которые были оперативно отработаны с выездом на место руководителей, специалистов администрации в пятидневный срок. 47 обращений касались проведения работ по асфальтировке улиц ст. Ессентукская, пос. Железноводский, пос. Подкумок, ст. Суворовская, пос. Нежинский, ст. Боргустанской. В настоящее время часть автомобильных дорог проходит конкурсные процедуры для подачи заявки в министерство дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края на предоставление субсидий. Часть обращений касалось несвоевременного вывоза мусора с территории ст. Боргустанская и ст. Ессентукская. Приняты меры по недопущению нарушения графика вывоза ТКО. Кроме того, граждане обращались по вопросам замены ламп уличного освещения в ст. Ессентукская и пос. Подкумок. В трёхдневный срок подрядной организацией произведена замена ламп.

16 вопросов, поступивших в ходе Прямой линии, стоят на контроле исполнения.

Информирование населения

В целях обеспечения информационной открытости деятельности органов местного самоуправления округа, обеспечению оперативной обратной связи с населением в общественно-политической газете «Вести Предгорья» и на официальном сайте округа [www.pmosk.ru](http://www.pmosk.ru) в информационной - телекоммуникационной сети «Интернет», в течение 2021 года регулярно размещалась информация о работе с обращениями граждан и итогах их рассмотрения.

Заключительные положения

Обращения граждан - показатель социально-экономического положения различных групп населения муниципалитета, их настроения и потребностей.

Своевременное и качественное оказание помощи, решение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной степени способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов местного самоуправления и укреплению их связей с населением.

Работа с обращениями граждан, совершенствование ее форм и методов являются одним из приоритетных направлений деятельности администрации округа.

В связи с вышеизложенным, руководителям структурных подразделений администрации округа необходимо:

обеспечить полное, всестороннее и качественное рассмотрение обращений граждан и контроль за соблюдением сроков исполнения в соответствии с действующим законодательством;

привлекать к рассмотрению обращений авторов заявлений и заинтересованных жителей, в обязательном порядке обеспечивать комиссионное рассмотрение коллективных обращений;

обеспечить безусловное выполнение всех обещаний, данных жителям по их обращениям, с целью исключения оснований для негативной оценки деятельности органов власти.