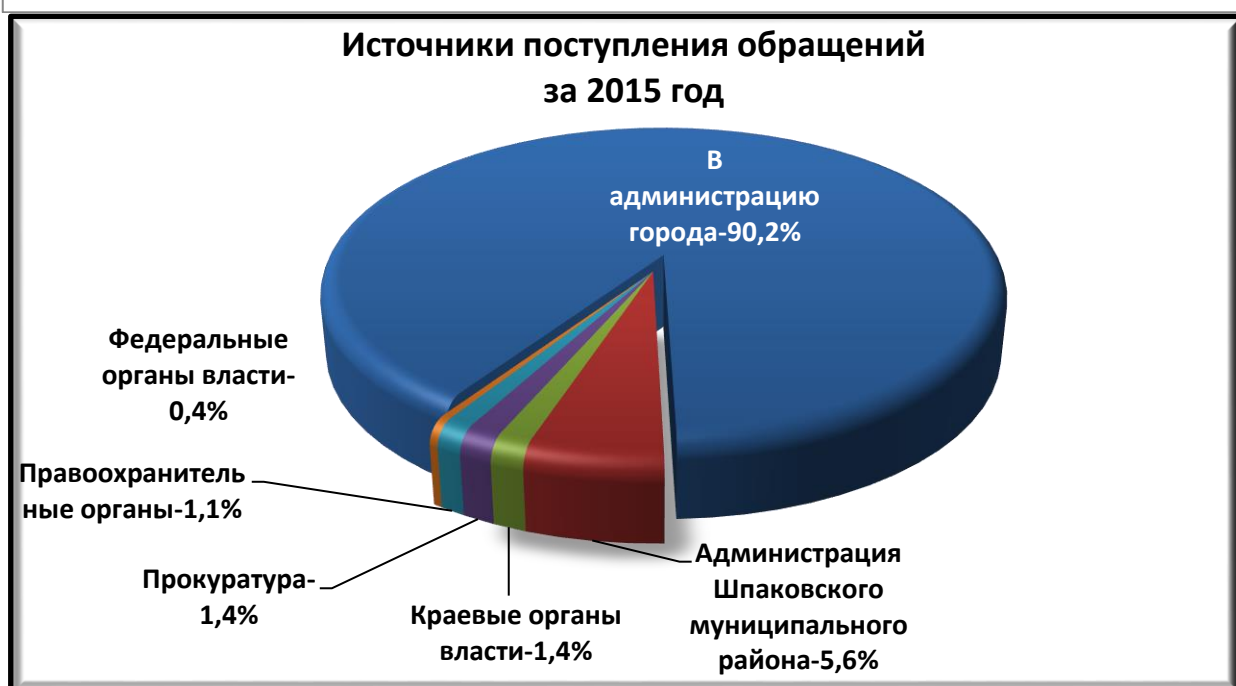


## АНАЛИЗ работы с обращениями граждан в администрации муниципального образования города Михайловска Шпаковского района Ставропольского края за 2015 год

За 2015 год в администрацию муниципального образования города Михайловска Шпаковского района Ставропольского края (далее – администрация МО города Михайловска) поступило 3349 обращений от жителей, из них в письменном виде поступило 2763 обращения, на личный прием к руководителям администрации МО города Михайловска обратились 586 человек. По сравнению с 2014 годом значительно **увеличилось** общее количество обращений граждан в **2,6 раза** (39,6 %), общее количество обращений в 2014 году – 1325.



Среднегородской показатель количества обращений составил **39,3 обращений на каждую тысячу жителей.**

Непосредственно в администрацию МО города Михайловска поступило 3019 обращений (90,2 % от общей численности обращений).

Из администрации Шпаковского муниципального района Ставропольского края поступили 187 обращений (5,6 %), из краевых органов власти – 45 обращений (1,4 %).

**Посредством электронной почты** в администрацию города в 2015 году направлены 136 обращений (4,1 % от общего количества), в сравнении с 2014 годом (1 обращение – 0,1 %) **увеличение таких обращений составило 99,3 %.**

Анализ обращений граждан за 2015 год в сравнении с 2014 годом

	2015 год	2014 год	Отклонения
Всего обращений граждан	3349	1325	<b>+2024</b>
в том числе:			
- письменных обращений	2763	902	<b>+1861</b>
из них посредством электронной почты	136	1	<b>+135</b>
из администрации Шпаковского муниципального района	187	511	<b>-324</b>
из федеральных органов власти	11	8	<b>+3</b>
из краевых органов власти	45	32	<b>+13</b>
органы прокуратуры	45	13	<b>+32</b>
- устных обращений	586	423	<b>+163</b>

Сопоставив адресантов в 2014 и 2015 годы, **наблюдается уменьшение обращений граждан города Михайловска в 2015 году в администрацию Шпаковского муниципального района Ставропольского края в 2,3 раза, по сравнению с 2014.**

Из вышеприведенного сравнительного анализа следует, что **горожане предпочитают непосредственно обращаться в администрацию МО города Михайловска, чем в вышестоящие органы власти, что говорит о доверии и растущем рейтинге городской администрации.**

## Информация по обращениям, поступившим от льготных категорий граждан

В адрес администрации МО города Михайловска в 2015 году от льготных категорий граждан поступило 428 обращений (12,8 % от общей численности обращений). И, как и прежде, среди данной категории преобладает количество обращений от пенсионеров 206 (6,2 %). **2015 год был юбилейным – отмечалось 70-летие Победы в Великой Отечественной войне, – и внимание в ветеранам ВОВ было более пристальным. Их обращения находятся на особом контроле.** От ветеранов, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, вдов и членов семей погибших в Великую Отечественную войну, участников военных конфликтов в горячих точках поступило – **45 обращений**. От инвалидов общего заболевания – 92, ветеранов труда – 50, многодетных семей – 32.



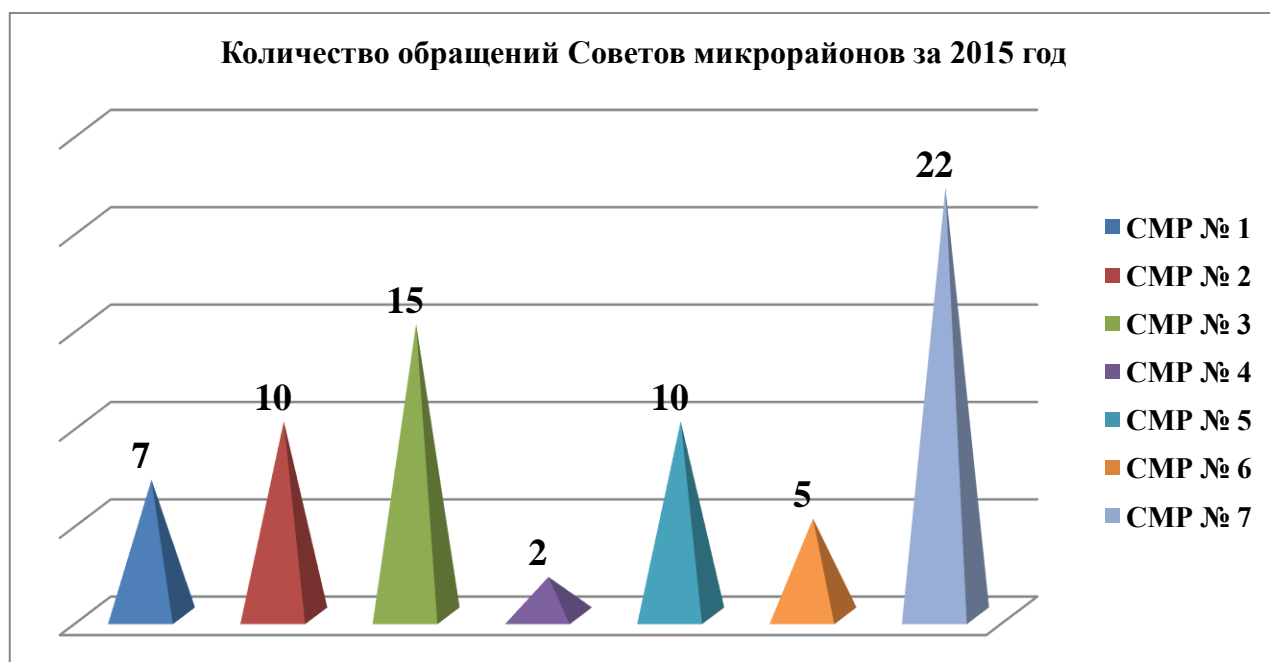
Обращения граждан данной категории связаны с вопросами ремонта жилья, строительства инженерных сетей (водопровода, канализации), оказания социальной поддержки, улучшения жилищных условий, строительства и ремонта дорог и тротуаров, санитарного состояния улиц, спила сухостойных деревьев, начисления оплаты за коммунальные услуги, земельных споров и пр.

### Количество обращений граждан от **территориальных общественных самоуправлений** города Михайловска

Все более активно работают председатели территориальных общественных самоуправлений города (далее – ТОС). Их позиция немаловажна, так как взаимодействие администрации города с населением проводится зачастую через ТОСы. За 2015 год в администрацию города поступило 138 коллективных обращений. От Советов микрорайонов поступило 70 обращений, от уличных комитетов – 81, от домовых комитетов – 28.

Основные вопросы в обращениях касались строительства и ремонта дорог и тротуаров, благоустройства, строительства инженерных коммунальных сетей (в основном строительство сетей водоснабжения), расчетов тарифов за оплату коммунальных услуг, санитарного состояния улиц города, обустройства детских игровых площадок.

В марте 2015 года главой администрации МО города Михайловска проведен выездной прием жителей микрорайона № 5 с участием председателя Совета микрорайона. В ходе приёма было принято 5 человек. В результате рассмотрения 1 обращение удовлетворено, по 4 обращениям даны разъяснения.



**Количественные и тематические показатели  
поступивших письменных обращений граждан**

В анализируемом периоде среди поступивших письменных обращений граждан на первое место вышли вопросы благоустройства, обращений такого характера поступило 1063 или 38,5 % от общего количества письменных обращений. В сравнении с предыдущим 2014 годом (790) значительно возросло количество обращений данной тематики – на 25,7 %.

Продолжают поступать в большом количестве обращения от жителей микрорайона «Радуга» по вопросам территориальной принадлежности земельного участка, обеспечения городским общественным транспортом, обустройства остановок и другие.

На втором месте вопросы градостроительства, строительства и архитектуры – 750 (27,2 % от количества письменных обращений). В 2014 году – 84 обращения. Увеличение составило 88,8 %.

Третье место занимают обращения, в которых содержались вопросы землеустройства и имущества – 456 (16,5 %). Аналогия в сторону увеличения по отношению к 2014 году (198 обращений) составляет 56,6 %.

Продолжают актуализироваться вопросы коммунального хозяйства – 156 обращений (5,7 %), в предыдущем году их количество 86, увеличение 44,9 %. В июле 2015 года было существенное увеличение поступивших обращений по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, в частности о вывозе бытовых отходов с контейнерных площадок многоквартирных домов. Это связано с тем, не были заключены прямые договоры собственников жилых помещений многоквартирных домов с организацией, осуществляющей вывоз бытовых отходов. Администрацией МО города Михайловска приняты меры в отношении лиц, по вине которых образовались мусорные свалки на территории города Михайловска, а также была проведена работа по ликвидации стихийных свалок силами МУП «ЖКХ г. Михайловска».

С целью улучшения жилищных условий обратились 115 граждан (4,2 %).

Существенно возросли запросы архивных данных, в целом за 2015 год их количество составило 111 (4,1 % от письменных обращений).

Процент социальных вопросов 3,7, в переводе на количественный показатель – 101.

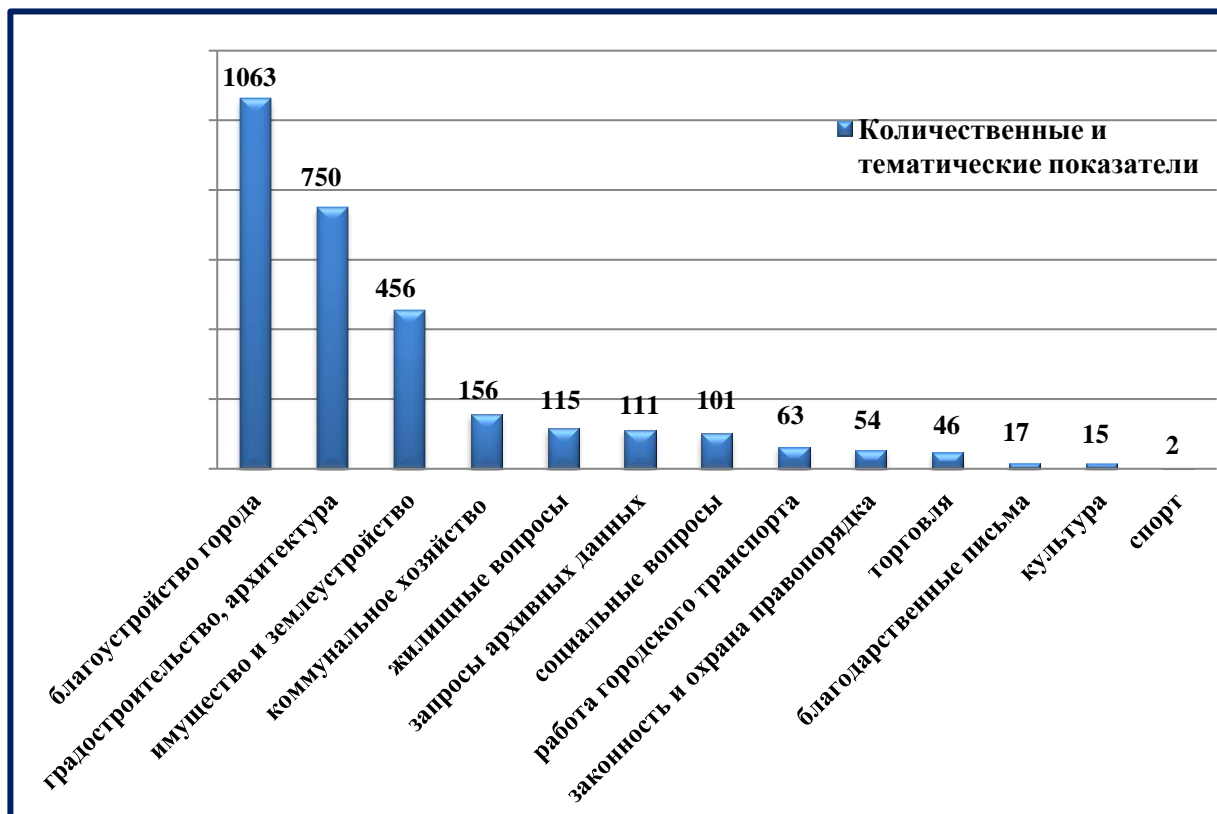
Были затронуты вопросы работы городского общественного транспорта 63 (2,3 %), законности и охраны правопорядка 54 (2,0 %), торговли 46 (1,7 %).

Не на последнем месте поступившие благодарственные письма, их количество в 2015 году – 17, в 2014 году – 0.

Обращения по вопросам культуры – 15, спорта – 2.

Сравнительная таблица статистических данных о поступивших письменных обращениях граждан и вопросах, содержащихся в них за 2015 и 2014 годы

№	Наименование	2015 год	2014 год	Отклонения
1.	Благоустройство города	1063	790	+273
2.	Градостроительство, строительство и архитектура	750	84	+ 666
3.	Имущество и землеустройство	456	198	+258
4.	Коммунальное хозяйство	156	86	+70
5.	Благодарственные письма	17	0	+17

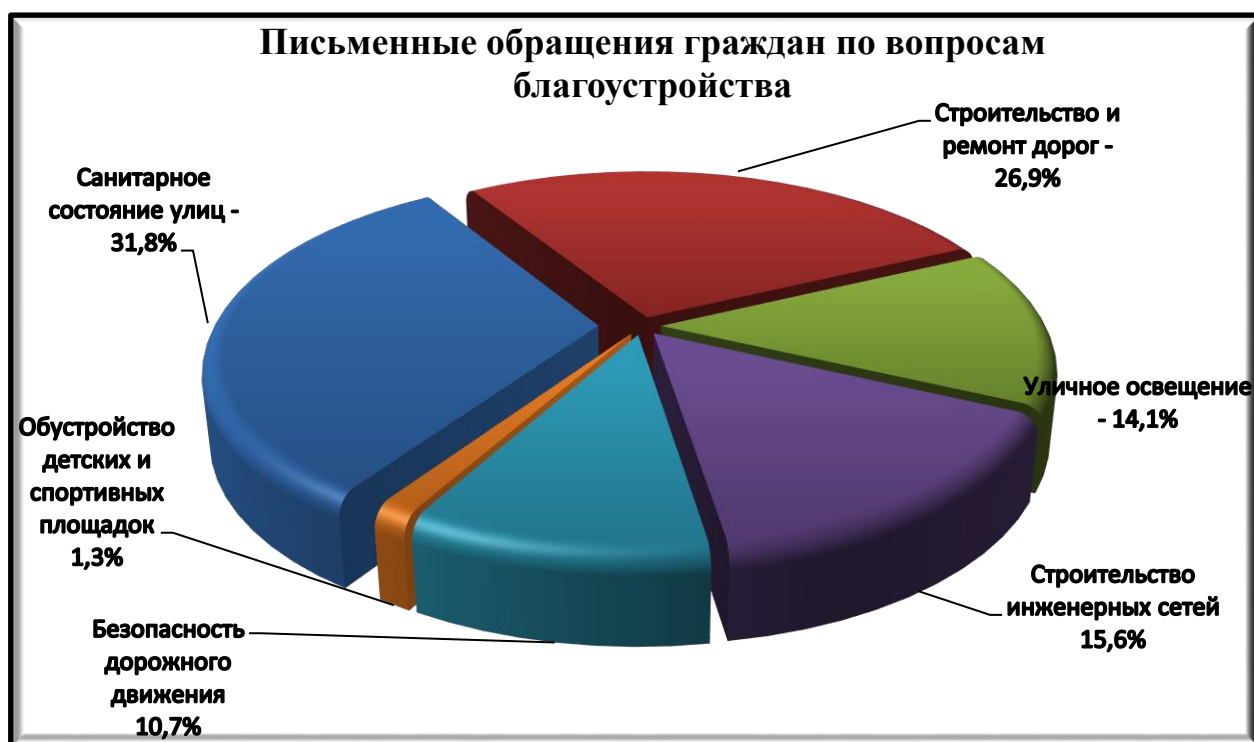


#### Анализ поступивших письменных обращений граждан по вопросам благоустройства города

Как выше было сказано, наибольшее количество письменных обращений в адрес администрации МО города Михайловска поступило по вопросам благоустройства города – 1063, что составило 38,5 % от общего количества письменных обращений. Жители города затрагивали вопросы санитарного состояния улиц (338, вопросы такого характера рассматриваются с выходом на место), строительства и ремонта дорог и тротуаров (285), обустройства и восстановления уличного освещения (165), строительства инженерных сетей (149, в 1 полугодии 2015 года – 27), безопасности дорожного движения (113, в 1 полугодии 2015 года – 26), обустройства детских и спортивных площадок (13) и пр.

№ п/п	Тематика вопросов в обращениях граждан	Количество	% от количества обращений по вопросам благоустройства
1.	Санитарное состояние улиц и борьба с антисанитарией	338	31,8 %
2.	Строительство и ремонт дорог и тротуаров	285	26,9 %
1.	Строительство инженерных сетей	165	15,6 %
2.	Обустройство и восстановление уличного освещения	149	14,1 %
3.	Безопасность дорожного движения	113	10,7 %

4.	Обустройство детских и спортивных площадок	13	1,3 %
----	--	----	-------



#### Краткий тематический анализ поступивших письменных обращений граждан

На втором месте по количеству поступивших письменные обращения граждан по вопросам градостроительства и архитектуры – 750, что составило 27,2 % от общего количества письменных обращений. Из них большинство затрагивали вопросы нарушения градостроительного законодательства и земельные споры, которые рассматриваются с выходом на место, а также по вопросам выписок из Правил землепользования и застройки города.

На третьем месте вопросы имущества и землеустройства города, таковых поступило за 2015 год – 456 или 16,5 %. Основное количество составили уведомления о замене лиц в обязательствах договоров аренды и запросы сведений из земельно-шнуровых книг о выданных свидетельствах на землю.

#### Обращения граждан на личном приеме

Систематически проводятся приемы граждан по личным вопросам.

В течение 2015 года руководителями администрации МО города Михайловска (главой администрации, заместителями главы администрации МО города Михайловска) было принято на устных приемах 586 человек. В сравнении с показателями 2014 года – 423 человека, в отчетном году обращения горожан на устные приемы увеличились на 27,9 %.

Превалировали вопросы, связанные со сферой градостроительства и архитектуры – 375 (что составило 64,0 % от общего количества устных обращений граждан).

На втором месте по количеству обращений – вопросы благоустройства, таких поступило 111 (19,0 %). По вопросам имущества и землеустройства на личный прием обратились 75 человек (12,8 %). Численность устных обращений в сфере коммунального хозяйства составила 31 (5,3 %), за социальной поддержкой обратились 12 человек (2,1 %), по осуществлению торговой деятельности поступили вопросы от 12 человек (2,1 %), жилищную тему затронули 10 человек (1,7 %), с просьбой оказать содействие в соблюдении законности и охраны правопорядка гражданами обратились 5 человек (0,9 %), по вопросам культуры на личный прием обратились 3 человека (0,6 %), работы городского транспорта 6 человек (1,1 %), спорта – 1 (0,2 %).



Сравнительная таблица  
статистических данных по вопросам, поступивших в ходе устных приемов

№	Наименование	2015 год	2014 год	Отклонения
1.	Градостроительство и архитектура	375	108	+267
2.	Благоустройство города	111	130	-19
3.	Землеустройство и имущество	75	58	+17
4.	Коммунальное хозяйство	31	25	+6
5.	Социальное обеспечение	12	25	-13
6.	Жилищные вопросы	10	71	-61
7.	Законность и охрана правопорядка	5	6	-1

Из приведенной сравнительной таблицы статистических данных по вопросам, поступивших в ходе устных приемов, прослеживаются отклонения как в сторону увеличения (такие вопросы, как градостроительство и



архитектура на 267, землеустройство и имущество 17, коммунальное хозяйство 6), так и сторону уменьшения (такие вопросы, как благоустройство города, социальное обеспечение, жилищные вопросы, законность и охрана правопорядка). Связано это с большой разъяснительной работой работников администрации МО города Михайловска при работе с обращениями граждан, а также с увеличившимися разъяснением и информированностью через средства массовой информации.

Кроме того, в администрации МО города Михайловска проводятся выездные приемы граждан руководителями вышестоящих органов власти.

Так в администрации города 25 июня 2015 года был проведен выездной прием граждан полномочным представителем Губернатора Ставропольского края Образцовой Натальей Алексеевной, в ходе которого были приняты 4 человека. Задавались вопросы расчетов тарифов за оплату коммунальных услуг, разрешения земельных споров, нарушения общественной безопасности, строительства коммунальных инженерных сетей. По трем вопросам даны подробные разъяснения, один вопрос находится на рассмотрении в суде.

Также руководители администрации города участвуют в выездных приемах на базе администрации Шпаковского муниципального района Ставропольского края.

30 декабря 2015 года состоялся выездной прием граждан депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации Эмом Юрием Павловичем. В ходе приема было принято 4 жителя нашего города и рассмотрено 6 вопросов, из них: ремонт асфальтобетонного покрытия автодороги, замена транспортных средств городских автобусных маршрутов на более комфортабельные, обустройство остановочного павильона, принимаемые меры к уменьшению количества рекламных конструкций на территории города, принятие мер к обеспечению безопасности на объекте незавершенного строительства, о межэтнической обстановке в городе.

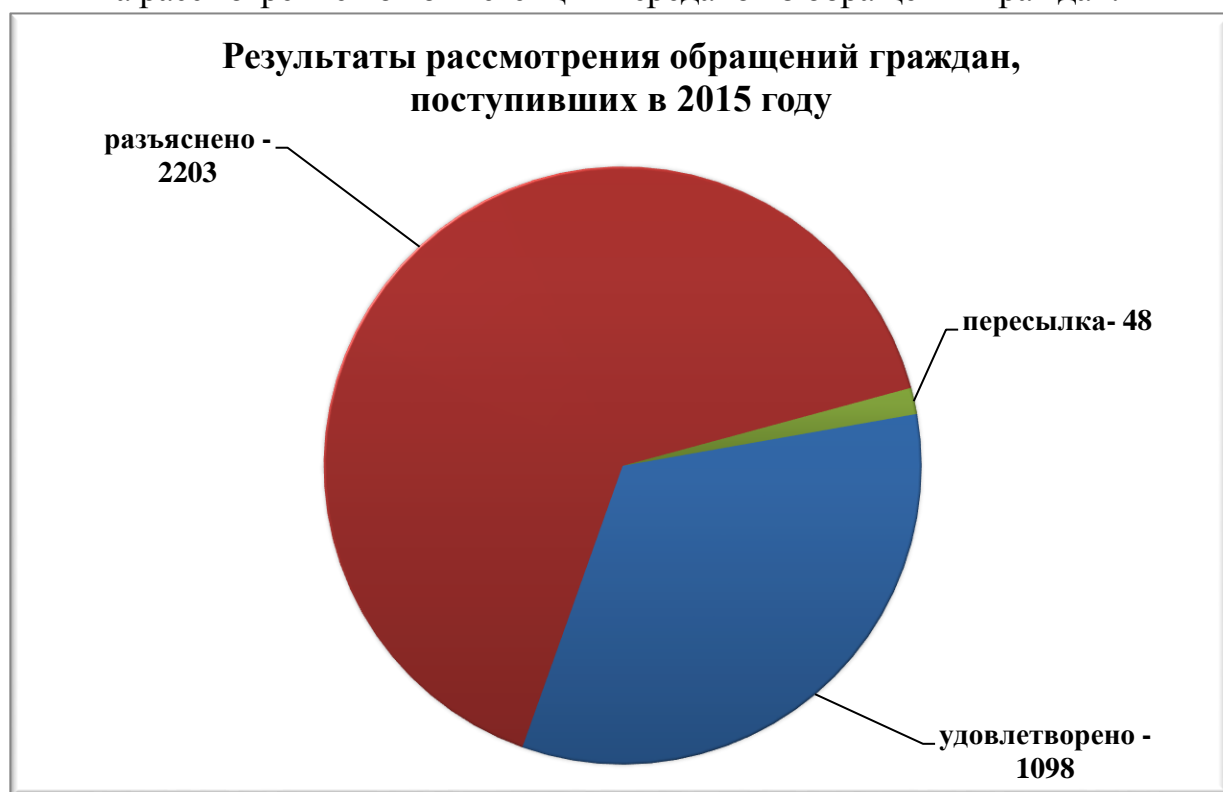
По результатам рассмотрения – обращение: по первому вопросу удовлетворено, по второму дано разъяснение о постепенном переходе на более комфортабельные транспортные средства, по третьему вопросу разъяснено о внесении в реестр установки остановочного павильона, по четвертому – разъяснены принимаемые меры к упорядочению установки рекламных конструкций и ликвидации незаконно установленных рекламных конструкций, по пятому – разъяснено о направлении обращения в адрес военной прокуратуры Ставропольского гарнизона о консервации недостроенного объекта и в дальнейшем возможной передаче его в муниципальную собственность для последующего завершения строительства и ввода в эксплуатацию, по шестому вопросу даны разъяснения проведении ряда работ для создания благоприятной межэтнической обстановки на территории города: создание совета по вопросам национально-этнических отношений при администрации города и его заседаниях, о взаимодействии с правоохранительными органами, о создании и работе добровольной народной дружины.

## Результаты рассмотрения обращений граждан

При проведении анализа результатов рассмотрения обращений, поступивших в адрес администрации МО города Михайловска, наблюдается увеличение обращений, вопросы и просьбы в которых были исполнены. Их количество составило 1098 обращений, что в процентном соотношении от общего количества обращений – 32,8.

В соответствии с действующим законодательством даны разъяснения по 2203 обращениям.

На рассмотрение по компетенции передано 48 обращений граждан.



12 декабря 2015 года проведен общероссийский день приема граждан. В ходе приема к руководителям администрации МО города Михайловска обратились 8 человек. На заданные вопросы были даны разъяснения в полном объеме.