

Анализ
работы с обращениями граждан в администрации муниципального
образования города Михайловска Шпаковского района Ставропольского края
за 2014 год

За 2014 год в администрацию муниципального образования города Михайловска Шпаковского района Ставропольского края поступило 8378 обращений от жителей города, из них в письменном виде обратилось 7955 граждан, устных обращений с личных приемов главы администрации и его заместителей поступило 423.

Обратились за предоставлением муниципальных услуг по выдаче справок 11816 граждан.

Анализ обращений граждан, поступивших в адрес
администрации МО города Михайловска за 2014 год

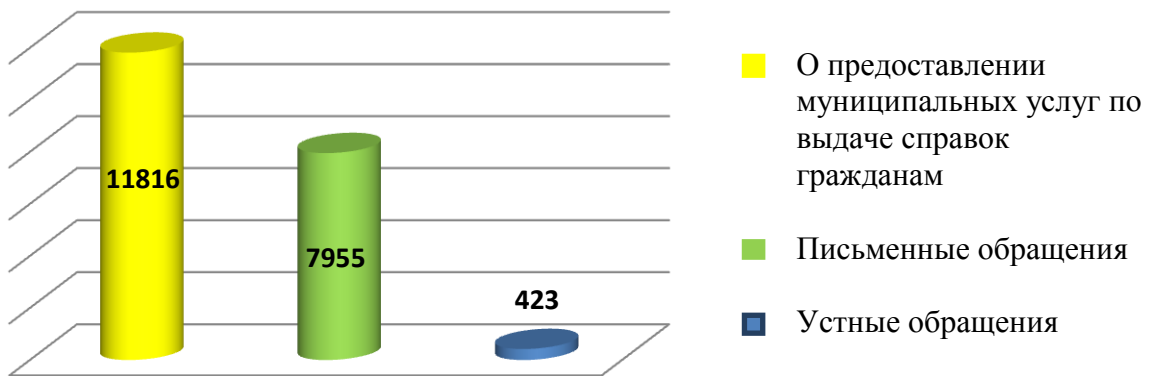
	2014 год
Всего обращений граждан	8378
В том числе:	
- письменных обращений	7955
- посредством электронной почты	1
Из них передано на рассмотрение из:	
- администрации Шпаковского муниципального района	259
- из краевых и федеральных органов	57
- прокуратуры Шпаковского муниципального района	43
В том числе: коллективных обращений	183
устных обращений	423
Предоставление муниципальных услуг по выдаче справок гражданам	11816

Таким образом, 7375 обращений поступили непосредственно в администрацию города (88% от общей численности обращений), из администрации Шпаковского муниципального района 259 (3,1% общей численности), из прокуратуры Шпаковского муниципального района 43 (0,5% общей численности), из краевых и федеральных органов в администрацию муниципального образования города Михайловска поступило 57 (0,8% общей численности).

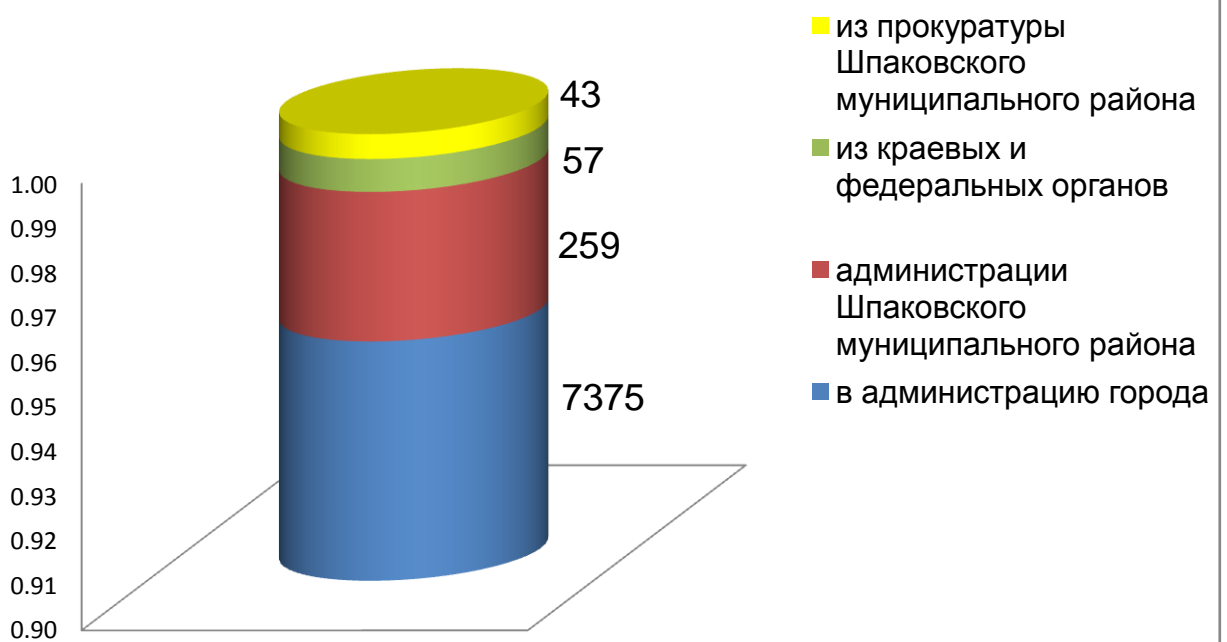
Письменные обращения разделились на заявления об оказании муниципальных услуг и обращения (жалобы) граждан, из них:

заявлений – 6630;

обращений (жалоб) – 1325.



**Обращения граждан, поступившие в адрес
Администрации МО города Михайловска
за 9 месяцев 2014 года**



**Источники
поступления
письменных
обращений граждан**

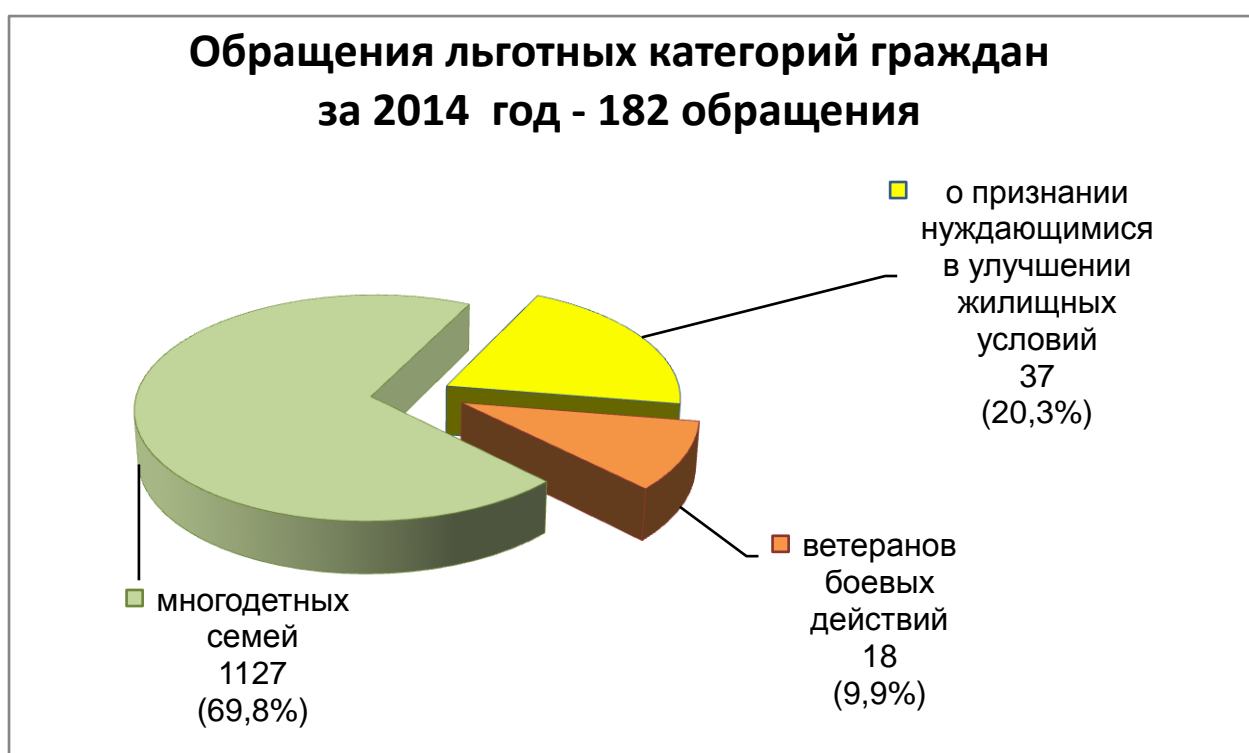
Доля обращений, поступивших от льготных категорий граждан
за 2014 год

За отчетный период в адрес администрации города от льготных категорий граждан поступили 182 (2,3% от общего количества), из них:

о признании нуждающимися в улучшении жилищных условий – 37 (20,3%);

ветеранов боевых действий – 18 (9,9%);

многодетных семей 127 (69,8%).



На особом контроле в администрации города находятся обращения от участников и инвалидов Великой Отечественной войны и кроме того необходимо отметить, что приближается 70-летие Победы в ВОВ, следовательно это внимание необходимо сделать еще более пристальным. Вопросы, которые затрагивали граждане данной категории, касались восстановления уличного освещения, оказания помощи в проведении воды, проверки электричества, ремонта крыши.

Количественные показатели поступивших обращений (жалоб) и их основные тематические направления показывают следующее:

Вопросы ремонта, строительства дорог, устройства подъездных путей, тротуаров – 241 (2,9%)

споры с соседями по вопросам пользования земельными участками, строительства, благоустройства – 198 (2,4%)

вопросы благоустройства, санитарного состояния города – 167 (1,99%)

строительство коммуникаций–149 (1,7%)

спил деревьев– 101 (1,2%)

жалобы на ведущееся строительство – 84 (1%)

вопросы ремонта уличного освещения–81 (0,96%)

вопросы транспортного обслуживания, оборудование остановок, светофоров, знаков, искусственных неровностей– 74 и т.д. (0,8%)

вопросы, связанные с подтоплением – 51 (0,6%)

вывоз ТБО, повышение тарифов на вывоз ТБО– 48 (0,6%)

жалобы на работу, тарифы ЖКХ – 38 (0,4%)

В середине года прослеживается увеличение коллективных жалоб, начиная с апреля 2014 года.

Особенностью тематики обращений в этом году стали обращения жителей по вопросам возникшей весной ЧС. Подавались коллективные обращения, и обращения граждан по вопросам возмещения ущерба.

Также от жителей поступали жалобы на работу объектов торговли, например: кафе по ул. Гагарина, о закрытии пивного бара от жителей по ул. Ленина, 213/7.

Сложным остается вопрос микрорайона «Радуга», жители которого неоднократно обращались в администрацию, краевые органы власти по вопросам принадлежности территории микрорайона, приватизации придомовой территории, обустройства остановки, создания микрорайона и другие.

Поступали жалобы на работу управляющих компаний, и передаче на баланс бесхозных сетей.

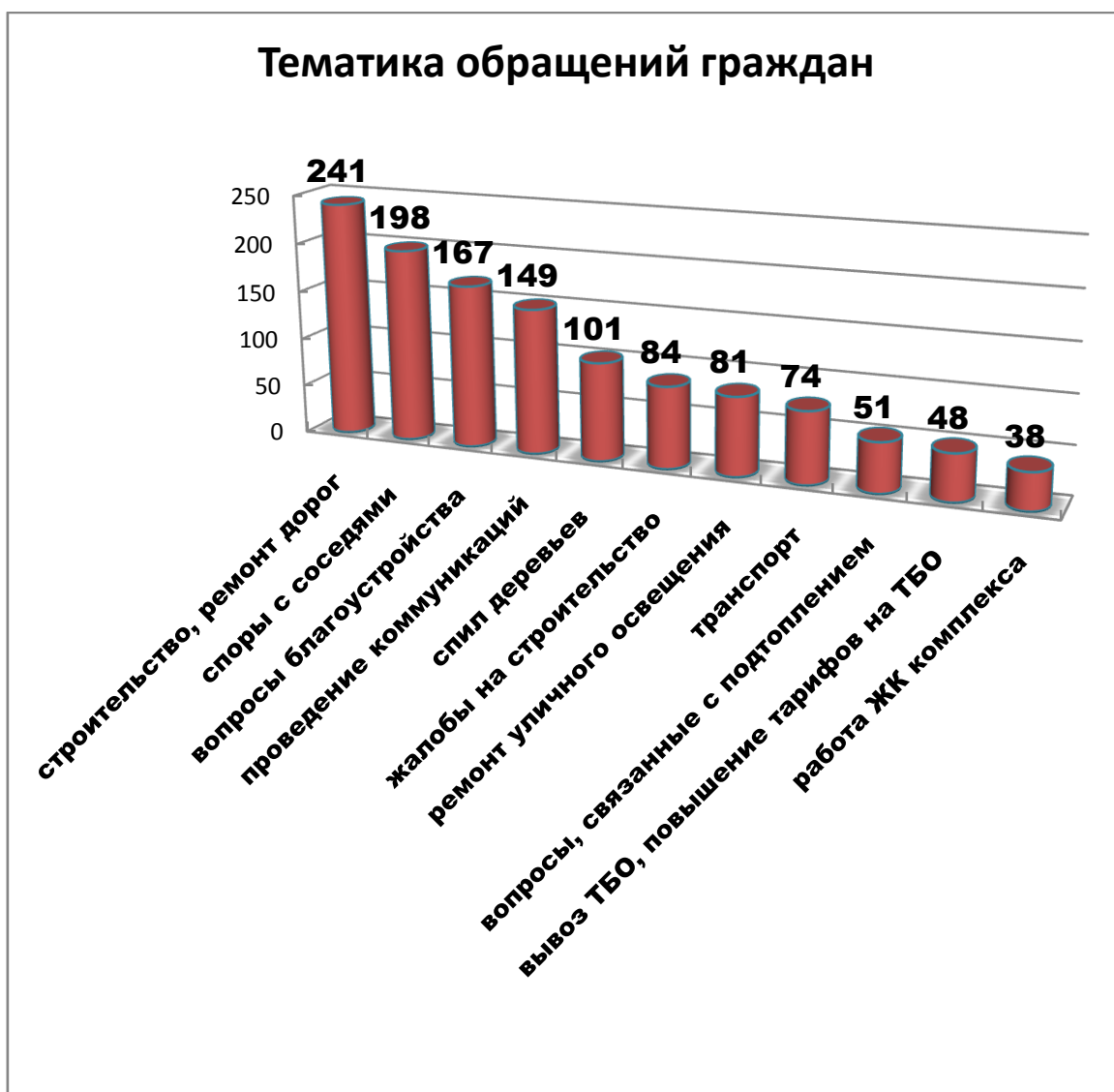
Следует отметить наличие обращений граждан по вопросу оказания материальной помощи, в том числе от беженцев с юго-восточных районов Украины.

В администрации муниципального образования города Михайловска была создана рабочая группа по организации временного размещения и первоочередности размещения граждан, прибывших на территорию МО города Михайловска из Юго-восточных регионов Украины. Комиссией велась работа по регистрации прибывших граждан и организации пункта приема и выдачи гуманитарной помощи. В 2014 году зарегистрировано 229 граждан, прибывших из юго-восточных районов Украины. В сборе гуманитарной помощи активно принимали участие жители города и представители предпринимательства.

Администрацией города рассматривались обращения, поступившие с личных приемов депутата Государственной Думы Российской Федерации Эма Ю.П., главы города Горжего А.В., от депутатов Думы города. В обращениях

затрагивались вопросы обеспечения общественным транспортом мкр. Вилла-Нова, строительства больницы и поликлиники в городе, выделения земельных участков льготным категориям граждан, ремонта освещения улиц, ремонт проезжей части поул. Терешковой, строительства и вывоза ТБО в районе СНИИСХ.

12 декабря 2014 года администрация муниципального образования города Михайловска принимала участие в общероссийском едином приеме граждан, в рамках которого была проведена установка специального программного обеспечения «Универсально автоматизированное рабочее место». В день приема обратились 8 граждан. В обращениях затрагивались вопросы строительства ливневой канализации, выделения земельного участка многодетной семье, оказания социальной помощи участнику ВОВ, обеспечения общественным транспортом хутора Подгорный, оборудования светофоров звуковыми сигналами для слабовидящих.



Заявления граждан распределились следующим образом:

Наиболее актуальными являются **вопросы градостроительства и архитектуры** – 4683(56% от общего количества обращений)

о разрешении на строительство, реконструкцию, перепланировку, снос - 1492 (18%)

присвоение, уточнение, изменение адресов, нумерации – 1231 (15%)

о подготовке и утверждении градостроительных планов – 1133 (13,5%)

уточнение, изменение категории и назначений земельных участков – выписки из ПЗЗ – 240 (2,7%)

подготовка схем расположения, согласования границ – 189 (2,2%)

о вводе в эксплуатацию – 132 (1,6%)

вопросы земельных отношений – 908 (11% от общего количества обращений)

замена лиц в обязательстве – 330 (4%)

вопросы оформления земельных участков – 158 (1,9%)

договоры аренды и соглашения к ним – 206 (2,4%)

о выкупе земельных участков – 167 (1,9%)

выдача дубликатов свидетельств – 172 (2%)

вопросы городского хозяйства – 245 (2,9% от общего количества обращений)

выдача ордера на производство земляных работ – 165 (2%)

выдача технических условий и согласование подключений – 80 (0,9%)

выдача разрешений на торговлю–251 (3% от общего количества обращений).



За 2014 год руководителями администрации МО города Михайловска было принято на устных приемах 423 человека.

Наиболее активно поднимались вопросы, связанные со сферами: градостроительства, архитектуры и землеустройства – 166 (39%) жилищные вопросы – 71 (17%)

благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства города – 155 (37%)

социального обеспечения – 25 (6%)

юридические консультации – 6 (1,4%)

По вопросам благоустройства и коммунального хозяйства граждане высказывали жалобы на действующие тарифы на оплату жилищно-коммунальных услуг, ремонта дорог и тротуаров, строительства ливневых канализаций.

По вопросам жилья основная часть обращений затрагивала просьбы об оказании содействия в обеспечении жильем по договорам социального найма, предоставления земельных участков льготным категориям граждан, улучшения жилищных условий.

По результатам рассмотрения устных обращений исполнено - 313, даны разъяснения по 67 обращениям, с выездом на место – 18, взяты на дополнительный контроль 6, находятся на рассмотрении – 17.

