Информация

о работе с обращениями граждан в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края за 2021 год

Важное место в администрации Благодарненского городского округа Ставропольского края занимает работа с обращениями граждан, ведется строгий контроль за их рассмотрением. Ни одно обращение не остается без внимания.

За 2021 год в администрацию Благодарненского городского округа Ставропольского края поступило 1170 обращений граждан (в 2020 году – 1010). Из всех поступивших обращений – 372 почтовых отправлений, 194 – электронных, на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» - 91, из которых 332 обращения (50,5 процентов от всех поступивших обращений) поступило на имя Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края.

В администрацию округа из Правительства Ставропольского края для рассмотрения в соответствии с полномочиями поступило 306 обращений (2020 – 267), 19– из министерств и ведомств края, района. В том числе: 33 коллективных и 7 анонимных обращений (в 2020 году 51 коллективных и 9 анонимных).

«Телефон доверия Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края», работающий с 2005 года пользуется популярностью у населения. За отчетный период поступило 375 звонков (в 2020 году – 199).

На «Прямую линию Губернатора Ставропольского края» от жителей Благодарненского городского округа поступило 39 обращений (в 2020 – 27), на «Прямую линию Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» - 180 обращения (в 2020 – 427). В личный кабинет Инстаграм-аккаунта Губернатора Ставропольского края поступило 16 обращений.

Представителями органов исполнительной власти принято 75 жителей Благодарненского городского округа (в 2020 году – 19).

В связи с введенными ограничениями согласно постановлению Губернатора Ставропольского края от 26 марта 2020 года № 119 «О дополнительных мерах по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции COVID-2019 на территории Ставропольского края, приемы граждан по личным вопросам временно приостановлены.

Положительной является практика проведения рассмотрения обращений граждан с выездом на место. По исполнению обращений граждан путем обзвона заявителей проводится оценка удовлетворенности по каждому обращению.

Анализ обращений, поступивших в администрацию округа, показал, что наибольшее количество обращений граждан наблюдается в **хозяйственно-экономической сфере – 609 (52,1%).**

Это вопросы ремонта дорог и тротуаров (185 или 30,4%), уличное освещение (81 или 13,3%), спил и кронирование деревьев (86 или 14,1%), комплексное благоустройство(37 или 6,1%).

Так же в их числе: вопросы агропромышленного комплекса (выделение земельных паев, фермерские и крестьянские хозяйства, земельные споры) –61 (10,0 %); торговли – 15 (2,5%), транспортного обслуживания населения - 34 (5,6%), отлова безнадзорных собак – 27 (4,4%), конфликтов на бытовой почве - 83 (13,6%).

**Вопросы социальной сферы** содержатся в 268 (22,9%) обращениях.

В основном это вопросы социального обеспечения (предоставления льгот, материальная помощь многодетным и малоимущим семьям) – 196 (73,1%); здравоохранения (работа медицинских учреждений и их сотрудников, лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение, укрепление материальной базы существующих объектов и строительство новых) – 31 (11,6%), труда и занятости населения – 16 (6,0%); образования (работа детских садов, укрепление материальной базы организаций образования и учреждений культуры) – 25 (9,3%).

**Вопросы жилищно-коммунальной сферы содержатся** в 228 обращениях (19,5%).

Среди основных вопросов: обеспечение граждан жильем, в том числе детей-сирот, инвалидов, многодетных семей–85 (37,3%); коммунальное хозяйство, водоснабжение – 143 (62,7%).

Вопросы обеспечения законности и права 36 (3,1%), выражения благодарности в адрес Главы округа 21 (1,8%), прочие 8 (0,7%).

Анализ письменных, устных обращений и звонков на «Телефон доверия Главы округа» (1170) показал, что 904 (77,3%) ответов носят рекомендательный или разъяснительный характер о правах заявителей или порядке решения поднимаемых ими проблем. В 203 (17,4%) случаях сообщено о положительном решении поставленных гражданами вопросов или о принятии мер, направленных на их решение, 42 (3,6%) в ходе рассмотрения. 21 (1,8%) обращений, в которых граждане благодарят Главу округа за внимательное и оперативное решение поставленных в обращении вопросов, уважительное отношение.

На «Прямую линию Главы Благодарненского городского округа Ставропольского края» жители округа обращались по вопросам: ремонта дорог и тротуаров – 39, благоустройства – 28, уличного освещения – 26, торговли – 9, жилищно – коммунального хозяйства – 9, здравоохранения – 8, вывоза мусора – 6, оказания услуг по пассажирским перевозкам – 10, отлова безнадзорных собак – 5, социальной защиты – 4, трудоустройства – 1, создания новых рабочих мест – 1, развития спорта в районе – 1, разные – 29, благодарность в адрес Главы округа – 4.

На вопросы, поступившие в ходе «Прямой линии Главы Благодарненского городского округа» даны разъяснения.

Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию Благодарненского городского округа Ставропольского края, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.