**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

***о характере обращений граждан, поступивших в администрацию Шпаковского муниципального района в 2019 году***

Работа по рассмотрению обращений граждан в администрации Шпаковского муниципального района организована в соответствии, с Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, Законом Ставропольского края от 12.11.2008 № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».

В 2019 году в администрацию района поступило 1563 письменных обращений граждан, (в 2018г. – 1071), в том числе из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края – 572, (в 2018 –337), на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края» - 254 человека, (в 2018 году - 131). Количество обращений граждан увеличилось по сравнению с предыдущим годом на 45%

Все поступившие заявления были направлены в соответствующие структурные подразделения администрации района для принятия необходимых мер.

По 136 обращениям приняты меры и вопросы решены положительно, по 1393 даны квалифицированные разъяснения. В работе на 1 января 2020 года осталось 34 обращения.

**Количество обращений граждан, поступивших из территорий**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование муниципальных образований | Поступило всего. | |
| 2018г. | 2019г. |
| МО г. Михайловска | 651 | 981 |
| МО Верхнерусского с/с | 73 | 71 |
| МО Деминского с/с | 38 | 64 |
| МО Дубовского с/с | 12 | 22 |
| МО Казинского с/с | 21 | 22 |
| МО ст.Новомарьевской | 12 | 22 |
| МО Надеждинского с/с | 76 | 84 |
| МО Пелагиадского с/с | 31 | 44 |
| МО Сенгилеевского с/с | 20 | 25 |
| МО Темнолесского с/с | 8 | 13 |
| МО Татарского с/с | 53 | 72 |
| МО Цимлянского с/с | 13 | 22 |
| Др.города и районы | 63 | 121 |

Анализ показывает, что в сравнении с 2018 годом в 2019 году значительно увеличилось число поступивших обращений от жителей МО Деминского, Дубовского, Новомарьевского, Надеждинского, Пелагиадского, Сенгилеевского, Темнолесского, Татарского, Цимлянского сельсоветов и города Михайловска.

**Сравнительная таблица основных вопросов, поступивших в администрацию района**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2018г** | **2019г.** |
| **Жилищно-коммунального хозяйства** | **518** | **713** |
| Из них: |  |  |
| предоставление жилья | 43 | 26 |
| ремонт жилья/домов | 12 | 5 |
| благоустройство территорий | 293 | 392 |
| вопросы оплаты услуг ЖКХ | 21 | 34 |
| электроснабжение | 31 | 28 |
| газоснабжение | 20 | 20 |
| отопление | 3 | 5 |
| водоснабжение | 76 | 116 |
| Работа общественного транспорта | 19 | 25 |
| подведение коммуникаций | 3 | 26 |
| **Соц.вопросы** | **347** | **542** |
| Из них: |  |  |
| (льготы,м/пом.) | 109 | 135 |
| образование (в том числе предоставление мест в детских садах и школах) | 233 | 407 |
| **Сельское хозяйство** | 3 | 10 |
| **Земельные вопросы (споры)** | 85 | 158 |
| **Вопросы градостроительства и архитектуры** | 49 | 43 |
| **др. вопросы** | 97 | 109 |

Анализ тематической структуры поступивших обращений показывает, что вопросы **жилищно-коммунального хозяйства** по-прежнемуостаютсяпервостепенным. Их количество в сравнении с 2018г. увеличилось на 36%. Количество обращений по социальным вопросам увеличилось на 56%.

Наибольшее количество заявителей обращались по вопросам:

-**улучшения жилищных условий** от *жителей г. Михайловска поступило 29 обращений , с.Надежда-9,с.Пелагиада-4,с.Татарка-5, с.Казинка-3.* Основной контингент обратившихся относится к категории многодетных и малоимущих семей, дети-сироты, оставшиеся без попечения родителей, а также граждане, проживающие в ветхом и аварийном жилье, пользующиеся правом предоставления субсидий для приобретения жилья.

**По вопросам благоустройства территорий, ремонта и строительства дорог, подведения коммуникаций** (водоснабжение и водоотведение, газификация, электроснабжение), **оплаты услуг ЖКХ** поступали заявления от жителей *г.Михайловска-313, с.Надежда-40, с.Верхнерусского-42, с.Татарка-37,х.Демино-32,с.Пелагиада-26,с.Дубовка-18,пос.Цимлянского-16, с.Казинка-10, ст.Новомарьевской-10,с.Сенгилеевского-7,ст.Темнолесской-5.*

Основное количество обращений поступало от жителей по вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и несогласных с размерами коммунальных тарифов или неверным расчетом стоимости коммунальных услуг, например, такой, как вывоз твердых коммунальных отходов.

Также жители затрагивали вопросы подведения коммуникаций к домовладениям и улицам в целом, строительства, ремонта дорог и тротуаров, спиливания аварийных деревьев, благоустройства придомовых территорий.

Причиной многочисленных обращений остаются перебои в поставках населению коммунальных ресурсов, в основном это касается водоснабжения.

Вместе с тем, снизилось количество жалоб на работу управляющих компаний.

Увеличилось количество обращений по вопросам отлова безнадзорных животных.

**По социальным вопросам (в том числе здравоохранения, образования),** поступали обращения от жителей *г.Михайловска-448,с.Верхнерусского-11,с.Пелагиада-10, с.Надежда-8, с.Сенгилеевского-8,п.Демино-7 с.Татарка-4, с.Новомарьевского-4,с.Казинка-3*

Проблемы сферы образования поднимают 407 корреспондентов. Большую их часть составляют обращения, касающиеся дефицита мест в детских дошкольных образовательных учреждениях и жалобы на отказ в получении направления в детский сад по месту жительства.

Вместе с тем, острой остается проблема поступления в школы города Михайловска.

Также жители затрагивали вопросы деятельности детских дошкольных образовательных учреждений и общеобразовательных школ и разрешения различных конфликтных ситуаций в ходе образовательного процесса.

Наряду с вышеуказанными граждане затрагивали вопросы социальной поддержки и заработной платы педагогических работников, укрепления материально-технической базы образовательных организаций, питания учащихся.

Кроме того, поступали обращения по вопросу строительства детских садов и школ в городе Михайловске.

135 обратившихся граждан просили о социальной поддержке в решении проблем реализации социальных гарантий и льгот, установленных действующим законодательством. Многочисленными явились вопросы оказания материальной помощи социально уязвимым категориям населения – многодетным и малоимущим семьям, одиноко проживающим пенсионерам.

В частности несколько заявлений поступило о помощи в погашении кредита, оплаты долга за потребленные коммунальные услуги.

**По вопросам выделения земельных участков** и различным земельным спорам поступали заявления от жителей *г.Михайловска- 42, с.Надежда-22,п.Демино-17,с.Татарка-12,с.Сенгилеевского-8,с.Верхнерусского-7,с.Темнолесской-6,с.Пелагиада-3,с.Казинка-3,с.Дубовка-3,ст.Новомарьевской-2.*

Большинство заявителей высказывают просьбы о выделении земельных участков для различных целей или просят в досудебном порядке оказать помощь в разрешении земельных споров, касающихся арендных отношений, установления границ, изменения вида разрешенного использования земельных участков.

Помимо этого, поступали жалобы на нарушение градостроительных и санитарных норм при строительстве жилых и коммерческих объектов, бездействие контролирующих органов по выявлению и пресечению фактов незаконного строительства. В большинстве случаев обращения были рассмотрены с выездом на место, даны разъяснения и рекомендации.

**По вопросам работы транспорта всего обратилось 25 человек:** от жителей *г.Михайловска-16, с.Верхнерусское-3, с.Татарка – 2,с.Надежда-2, п.Демино-2.*

Основными проблемами, затрагиваемыми гражданами, являются улучшение качества, удобства и безопасности транспортных услуг. В связи с активным жилищным строительством жители городов края заинтересованы в расширении маршрутной сети общественного транспорта. Значительное количество обращений поступает от жителей сел, не имеющих транспортного пассажирского сообщения с районными центрами.

В адрес администрации района поступали заявления граждан и по многим другим проблемам, в том числе из других городов и районов. Все поступившие обращения были проанализированы и в установленные законодательством сроки, в соответствии с содержащимися в них вопросами, направлены на рассмотрение по компетенции.

В администрации района работает **интернет- приемная**, этой услугой в 2019 году воспользовалось 86 человека (в 2018г.-93), адрес электронной почты размещен на официальном сайте администрации Шпаковского муниципального района. Всем обратившимся на электронный адрес даны разъяснения в установленные законом сроки.

**Прием граждан** в администрации организован в соответствии с графиком работы, который размещен на стенде в здании администрации района, а также на сайте администрации района.

За 2019 год к главе и заместителям главы администрации района по различным вопросам обратились **53** заявителя.

На **«Телефон доверия»** администрации поступило 3 звонка.

В работе с письменными обращениями граждан большое значение имеет **организация контроля** своевременного и качественного их рассмотрения. Контроль сроков рассмотрения заявлений граждан ведется постоянно.

В 2019 году, фактов нарушения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений не было.

Работа с заявлениями, жалобами и предложениями граждан, поступающими в администрацию Шпаковского муниципального района, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.