**ИНФОРМАЦИЯ**

**о характере обращений граждан, поступивших в адрес**

**администрации Новоалександровского городского округа**

**и работе с ними в 2017 году**

В 2017 годув адрес администрации Новоалександровского городского округа поступило 245 обращений граждан,что на 41 единицу больше, чем за 2016 год (в 2016г. – 204 обращения).

В числе поступивших заявлений 54 обращения (22%) в адрес главы Новоалександровского городского округа. Из них 40 почтовых писем, 3 электронных заявления, 5 обращений поступило на «Телефон доверия главы Новоалександровского городского округа» и в ходе личного приема к главе Новоалександровского городского округа обратилось 6 человек.

Из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края в администрацию Новоалександровского городского округа для изучения и подготовки ответа заявителю поступило 122 обращения или 49 процентов от общего их количества (65 электронных сообщений, 33 почтовых письма и 24 звонка поступило на «Телефон доверия Губернатора Ставропольского края»).

По поручению представителя Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края В.П. Шестака для рассмотрения и подготовки ответа заявителю было направлено 29 обращений граждан.

Также в течение 2017 года в администрацию Новоалександровского городского округа на рассмотрение были пересланы обращения граждан от председателя Совета Федерации РФ В.И. Матвиенко (1обращение), от члена Совета Федерации Федерального Собрания РФ В.В. Гаевского (2 обращения), от полномочного представителя Президента РФ в Северо-Кавказском Федеральном округе О.Е. Белавенцева (1 обращение), от депутата Государственной Думы РФ А.Н. Ищенко (1 обращение), от депутата Думы Ставропольского края А.И. Жданова (3 обращения), от заместителя председателя Правительства Ставропольского края, руководителя аппарата Правительства Ставропольского края О.Н. Прудниковой (5 обращений), от Уполномоченного по защите прав предпринимателей в Ставропольском крае К.А. Кузьмина (1 обращение), из Главного управления МЧС по Ставропольскому краю (1 обращение), из министерства сельского хозяйства Ставропольского края (1 обращение), из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края (2 обращения), из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края (1 обращение), из

министерства образования и молодежной политики Ставропольского края (3 обращения), из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края (8 обращений), из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края (1 обращение), из прокуратуры Новоалександровского района (8 обращений) и из Расшеватского территориального отдела (1 обращение).

География поступивших заявлений свидетельствует о том, что чаще остальных обращались жители города Новоалександровска (105 обращений или 42%) и станицы Григорополисской (31 обращение или 12%). (Приложение 1)

В социальном составе корреспондентов традиционно преобладают пенсионеры(53 обращения или 21 процент). На втором месте - рабочие и служащие, от них поступило 17 обращений (6%). Социальный состав некоторых заявителей выявить не удалось. (Приложение 2)

47 корреспондентов (19%) относятся к различным льготным категориям граждан. Так, авторами 25 обращений являются заявители из многодетных семей.Инвалидами являются 12 корреспондентов.Кроме того с заявлениями в администрацию Новоалександровского городского округа обращались участники Великой Отечественной войны, инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны вооруженных сил, ветераны труда, инвалиды с детства, сироты, оставшиеся без попечения и беженцы, вынужденные переселенцы.(Приложение 3)

36 обращений (14%) являются коллективными и направлены гражданами, объединёнными едиными интересами, совместным проживанием, трудовой или общественной деятельностью. Также в администрацию Новоалександровского городского округа в 2017 году поступило 3 анонимных обращения.

Повторно обратились 35 корреспондентов, или 14 процентов от их общего количества. Анализ данных писем показал, что в большинстве случаев их авторам уже давались квалифицированные разъяснения на поставленные в обращениях вопросы.

Анализ тематики поступивших обращений показывает, что большую их часть составляют вопросы жилищно-коммунальной сферы и дорожного хозяйства – укрепление берега р. Кубань в хут. Керамик, подтопление частных домов после обильных осадков в ст. Кармалиновской и пос. Озерном, устройство ливневой канализации, оказание содействия в ремонте моста при въезде в ст. Воскресенскую, восстановление моста через реку в ст. Григорополисской, ремонт автодорог г. Новоалександровск – пос. Радуга, пос. Горьковский – пос. Заречный, с. Раздольное – ст. Воскресенская, качество выполненных дорожных работ на автодороге г. Новоалександровск – пос. Горьковский, организация съезда после реконструкции автодороги г. Новоалександровск – пос. Штурм, ремонт и содержание поселковых дорог в пос. Темижбекский, пос. Равнинный, пос. Встречный и хут. Воровский, оказание содействия в установке запрещающих дорожных знаков «стоянка запрещена» на мосту к хут. Красночервонному, ограничение движения большегрузного транспорта на дорогах города, возобновление маршрута городского транспорта, транспортное обслуживание жителей пос. Темижбекский и пос. Равнинный, установка светофора на перекрестке улиц Победа и Железнодорожная г. Новоалександровска, устройство пешеходных

переходов по ул. Победа, пер. Кубанскому и рядом с магазином «Пятерочка», работа уличного освещения в хут. Фельдмаршальский, расселение из аварийного жилья (г. Новоалександровск и ст. Григорополисская), предоставление жилья многодетным семьям, улучшение жилищных условий, работа служб ЖКХ, размер оплаты за услуги по вывозу ТБО, за услуги ЖКХ, перебои в водоснабжении в летнее время (г. Новоалександровск, ст. Григорополисская, пос. Присадовый, хут. Кранодарский), вопрос о технической воде из кранов в пос. Светлый, принятие мер по борьбе с комарами (хут. Воровский), спил деревьев, уборка мусора и другие. Таких обращений поступило 142, или 57% от общего числа.

Вопросы социального характера были подняты в 49 обращениях (20% от общего количества). Среди них – работа районного отдела образования, закрытие школы в хут. Румяная Балка, нарушения в работе директора МОУ СОШ №12 г. Новоалександровска, проведение школьных линеек, возрождение пионерской организации в МОУ СОШ №9 ст. Расшеватская, бесплатное предоставление учебников в школе, ремонт детских дошкольных учреждений, исчисление пособий многодетным семьям, предоставление автомобиля многодетной семье, работа районной поликлиники, установление инвалидности, предоставление бесплатного направления для обследования в медицинских учреждениях г. Ставрополя и г. Пятигорска, доставка льготных лекарств на дом, устройство в дом престарелых, оформление опеки над несовершеннолетней, перерасчет пенсии, оказание содействия в трудоустройстве, оказание финансовой помощи и другие.

Многочисленными являются заявления, касающиеся вопросов земельных отношений - 24 (9%) заявления.В основном это вопросы о праве пользования земельными участками, о предоставлении в аренду земельных участков, о выделении земельных и имущественных паёв, земельные споры с соседями, другие.

По вопросам сельского хозяйства обратилось 7 человек. В этих обращениях затронуты вопросы о строительстве животноводческого комплекса рядом с пос. Виноградный, о незаконной распашке земель в хут. Верном, о нарушениях экологических норм собственниками полей, о правилах содержания и выпаса домашних животных, о самовольном захвате пруда и другие.

Также в администрацию Новоалександровского городского округа в 2017 году поступали обращения и по многим другим проблемам. В их числе вопросы об объединении территорий в городской округ, о правомерности начисления административного штрафа, об оказании помощи в погашении задолженности по ипотечным платежам, о выдаче кредита на развитие бизнеса, о нарушении прав предпринимателей, о закрытии продовольственного магазина, о высоких ценах на продукты, о выделении земельного участка под кладбище и другие. (Приложение 4)

Все поступившие за отчётный период обращения были проанализированы.В соответствии с содержащимися в них вопросами 157 обращений (64%) пересланы заместителю главы администрации – Волочку Сергею Алексеевичу,56 обращений (22%) направлены заместителю главы администрации – Горовенко Людмиле Николаевне,25 обращений (10%) – заместителю главы администрации - начальнику отдела сельского хозяйства – Целовальникову Александру Киреевичу и7 обращений (2%) – заместителю главы администрации – Дубинину Николаю Георгиевичу.

Работа с обращениями граждан, поступающими в администрацию Новоалександровского городского округа, в том числе контроль за сроками и качеством их рассмотрения, продолжается.

Приложение 1

**Количество поступивших в администрацию Новоалександровского городского округа обращений граждан в 2017 году в разрезе по территориям**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование территории** | **Количество поступивших обращений**  **в**  **2016 г.** | **Количество поступивших обращений**  **в**  **2017 г.** | **(+,-)** |
| 1 | г. Новоалександровск | 84 | 105 | +21 |
| 2 | ст. Григорополисская | 23 | 31 | +8 |
| 3 | ст.Расшеватская | 17 | 11 | -6 |
| 4 | пос. Присадовый | 2 | 5 | +3 |
| 5 | пос. Светлый | 3 | 10 | +7 |
| 6 | с. Раздольное | 13 | 14 | +1 |
| 7 | пос. Темижбекский | 15 | 18 | +3 |
| 8 | ст. Кармалиновская | 2 | 2 | = |
| 9 | хут. Красночервонный | 6 | 3 | -3 |
| 10 | пос. Краснозоринский | 11 | 11 | = |
| 11 | пос. Радуга | 6 | 4 | -2 |
| 12 | пос. Горьковский | 4 | 10 | +6 |
| 13 | г. Ставрополь | 4 | 2 | -2 |
| 14 | Не установлено | 12 | 12 | = |
| 15 | Вне края | 2 | 7 | +5 |
|  | **ИТОГО:** | **204** | **245** | **+41** |

Приложение 2.

**Социальное положение граждан, обратившихся с письменными и устными обращениями в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Социальное положение** | **Количество** | | **(+,-)** |
| **2016г.** | **2017г.** |
| 1 | Пенсионеры | 41 | 53 | +12 |
| 2 | Рабочие и служащие | 22 | 17 | -5 |
| 3 | Колхозники, рабочие с/х | 4 | - | -4 |
| 4 | Военнослужащие | - | - | = |
| 5 | Фермеры | - | 2 | +2 |
| 6 | Предприниматели | 6 | 10 | +4 |
| 7 | Домохозяйки | 9 | 10 | +1 |
| 8 | Учащиеся, студенты | 1 | 1 | = |
| 9 | Безработные | 8 | 12 | +4 |
| 10 | Творческая, научная интеллигенция | - | - | = |
| 11 | Не установлено, другие | 113 | 140 | +27 |
|  | **ИТОГО:** | **204** | **245** | **+41** |

Приложение 3.

**Льготный состав граждан, обратившихся с устными и письменными обращениями в 2017 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Категория граждан** | **Количество** | | **(+,-)** |
| **2016г.** | **2017г** |
| 1 | Участники Великой Отечественной войны | 2 | 1 | -1 |
| 2 | Инвалиды Великой Отечественной войны | 2 | - | -2 |
| 3 | Инвалиды | 6 | 12 | +6 |
| 4 | Инвалиды с детства | 1 | 1 | = |
| 5 | Ветераны вооружённых сил | - | 2 | +2 |
| 6 | Сирота, оставшийся без попечения | 3 | 2 | -1 |
| 7 | Матери-одиночки | 1 | - | -1 |
| 8 | Многодетные семьи | 14 | 25 | +11 |
| 9 | Ветераны труда | 4 | 2 | -2 |
| 10 | Ликвидаторы аварии на Чернобыльской АЭС | - | - | = |
| 11 | Вдовы участников Великой Отечественной войны | - | - | = |
| 12 | Беженцы, вынужденные переселенцы | - | 2 | +2 |
|  | **ИТОГО:** | **33** | **47** | **+14** |

Приложение 4

**Основные тематические группы вопросов устных и письменных обращений граждан**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематические группы обращений граждан** | **Количество обращений** | | **(+,-)** |
| **2016г.** | **2017г.** |
| ЖКХ и дорожное хозяйство | **88** | **142** | **+54** |
| Социальное обеспечение граждан | **57** | **49** | **-8** |
| Земельные отношения, арендные отношения | **18** | **24** | **+6** |
| Сельское хозяйство | **25** | **7** | **-18** |
| Другие вопросы | **16** | **23** | **+7** |
| **ИТОГО:** | **204** | **245** | **+41** |