

Аналитическая записка по работе с обращениями граждан за II квартал 2019 года

За II квартал 2019 года в адрес Администрации города Юрги поступило 421 письменное обращение граждан, которое содержит 468 вопросов от граждан, что на 3,5 % меньше, чем за I квартал 2019 года (485 вопросов) и на 35,6% меньше, чем за II квартал 2018 года (727 вопросов).

В том числе:

- из Управления по работе с обращениями граждан (АКО) – 86, что на 21% меньше, чем за I квартал 2019 года (109) и на 60% меньше, чем за II квартал в 2018 года (212).

От граждан в Администрацию города Юрги поступило - 382, что на 1,6 % больше, чем за I квартал 2019 года (376) и на 25,8% меньше, чем за II квартал 2018 года (515).

Из 86 вопросов, поступивших из Администрации области:

- поддержано – 19, что на 36,6 % меньше, чем за I квартал 2019 года (30) и на 82% меньше, чем за II квартал 2018 года (106).

- меры приняты - 24, что на 54,2 % больше, чем за I квартал 2019 года (11) и на 69,6% меньше, чем за II квартал 2018 года (79).

- разъяснено – 34, что на 33,3 % меньше, чем за I квартал 2019 года (51) и на 11,7% больше, чем за II квартал 2018 года (30).

- находятся на рассмотрении – 9.

Из общего числа вопросов, поступивших в Администрацию города Юрги (382), рассмотрены в установленные законом сроки и решены:

- поддержано – 69, что на 14,8 % меньше, чем за I квартал 2019 года (81) и на 52,1% меньше, чем за II квартал 2018 года (144).

- меры приняты – 130, что на 23,8 % больше, чем за I квартал 2019 года (99) и на 27% меньше, чем за II квартал 2018 года (178).

- разъяснено – 137, что на 15,4 % меньше, чем за I квартал 2019 года (162) и на 20,3% меньше, чем за II квартал 2018 года (172).

- находится на рассмотрении – 41.

Наибольшее количество обращений, поступивших в Администрацию города, касалось вопросов хозяйственной деятельности, социального обеспечения и социального страхования, жилищных вопросов и вопросов жилищно-коммунального хозяйства:

- хозяйственная деятельность – 137, что на 56,2 % больше, чем за I квартал 2019 года (60) и на 7,4% меньше, чем за II квартал 2018 года (148);

- социальное обеспечение и социальное страхование – 104 что на 20,6 % меньше, чем за I квартал 2019 года (131) и на 27,8% больше, чем за II квартал 2018 года (75);

- жилищные вопросы (жилище) – 37, что на 27,5 % меньше, чем за I квартал 2019 года (51) и на 28,8% меньше, чем за II квартал 2018 года (52);

- вопросы ЖКХ – 36, что на 54,4 % меньше, чем за I квартал 2019 года (79) и на 79,5% меньше, чем за II квартал 2018 года (176).

По вопросам хозяйственной деятельности поступило 137 вопросов, что на 56,2% больше, чем за I квартал 2019 года (60) и на 7,4% меньше, чем за II квартал 2018 года (148). В сфере строительства – это вопросы по благоустройству города (парковочные карманы, детские и спортивные площадки, благоустройство и ремонт подъездных дорог, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог и т.д.). Также проблем городского

транспорта (расписание движения автобусов, несоблюдение графика движения маршрутного транспорта). В сфере торговли - вопросы о защите прав потребителей.

Из них:

- поддержано – 39, что на 61,5 % больше, чем за I квартал 2019 года (15) и на 13,3% меньше, чем за II квартал 2018 года (45);
- меры приняты – 30 что на 70 % больше, чем за I квартал 2019 года (9) и на 28,6% меньше, чем за II квартал 2018 года (42);
- разъяснено – 56 что на 42,8 % больше, чем за I квартал 2019 года (32) и на 10,7% больше, чем за II квартал 2018 года (50);
- находится на рассмотрении – 12.

По вопросам социального обеспечения и социального страхования обращаются пенсионеры на приобретение лекарственных средств, лечение, проведение дорогостоящих операций и диагностики. Также, большое количество обращений по данной тематике поступило от граждан по вопросу оказания материальной помощи на приобретение приставки для цифрового телевидения. Неполные и многодетные семьи обращаются с просьбой об оказании материальной помощи на приобретение сезонной одежды и обуви детям, школьных принадлежностей, на оплату долга за ЖКУ, безработные граждане и граждане, освободившиеся из мест лишения свободы.

За отчетный период по вопросам социального обеспечения и социального страхования поступило 104 вопроса, что на 20,6 % меньше, чем за I квартал 2019 года (131) и на 27,8% больше, чем за II квартал 2018 года (75).

Из них:

- поддержано – 4, что на 81,8 % меньше, чем за I квартал 2019 года (22) и на 55,5% меньше, чем за II квартал 2018 года (9);
- меры приняты – 65, так же как и за I квартал 2019 года (65) и на 29,2% больше, чем за II квартал 2018 года (46);
- разъяснено – 24, что на 20 % меньше, чем за I квартал 2019 года (30) и на 16,6% больше, чем за II квартал 2018 года (20);
- находится на рассмотрении – 9.

По жилищным вопросам. Обращаются граждане по вопросам улучшения жилищных условий, очередности предоставления жилых помещений различным категориям граждан, переселения из ветхого и аварийного жилья. С заявлениями обращаются одинокие матери, пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, а также граждане, имеющие низкий уровень доходов.

За отчетный период по жилищным вопросам поступило – 37, что на 27,5 % меньше, чем за I квартал 2019 года (51) и на 28,8% меньше, чем за II квартал 2018 года (52).

Из них:

- поддержано – 2, что на 77,7 % меньше, чем за I квартал 2019 года (9) и во II квартале 2018 года - 1;
- меры приняты – 10, в I квартале 2019 года -1 и во II квартале 2018 года -13;
- разъяснено – 17, что на 54 % меньше, чем за I квартал 2019 года (37) и на 56,4% меньше, чем за II квартал 2018 года (39);
- находится на рассмотрении – 5.

По вопросам ЖКХ. В основном, это обращения о проведении различных ремонтных работ в жилищном фонде, принадлежащем гражданам на правах собственности. Чаще обращаются с этой просьбой граждане преклонного возраста. Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), ремонт, содержание дорог частного сектора.

Поступали обращения о ремонте внутриквартальных и городских дорог, благоустройстве дворовых территорий, установке детских площадок, водоснабжении частного сектора, уборке и вывозе мусора, о содержании общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория).

За отчетный период по вопросам ЖКХ поступило 36 вопросов, что на 54,4 % меньше, чем за I квартал 2019 года (79) и на 79,5% меньше, чем за II квартал 2018 года (176).

Из них:

- поддержано – 7, что на 75,9 % меньше, чем за I квартал 2019 года (29) и на 91% меньше, чем за II квартал 2018 года (78);
- меры приняты – 9, в I квартале 2019 года -10 и на 83,6% меньше, чем за II квартал 2018 года (55);
- разъяснено – 14, что на 60 % меньше, чем за I квартал 2019 года (35) и на 63,2% меньше, чем за II квартал 2018 года (38);
- находится на рассмотрении – 6.

По вопросам образования, науки, культуры поступило 19 вопросов, что на 68,4% больше, чем за I квартал 2019 года (6) и на 47,4% больше, чем за II квартал 2018 года (10). Сюда вошли вопросы по устройству детей в детские сады.

Из 19 вопросов:

- поддержано – 4, в I квартале 2019 года -3 и во II квартале 2018 года - 1;
- меры приняты – 5, в I квартале 2019 года -2 и во II квартал 2018 года - 5;
- разъяснено – 8, в I квартале 2019 года -0, и во II квартал 2018 года - 4;
- находится на рассмотрении – 2.

Лично на прием во II квартале 2019 года обратилось 37 граждан, что на 18,9% больше, чем в I квартале 2019 года (30) и на 30,2% меньше, чем за II квартал 2018 года (53). Количество личных приемов во II квартале 2019 года составило – 16, что на 50% больше, чем в I квартале 2019 года – 8, во II квартале 2018 года было проведено 13 личных приемов.

Тематика обращений, рассмотренных на личных приемах граждан Главой города касалась следующих вопросов: жилищно-коммунального хозяйства, хозяйственной деятельности, жилищных вопросов, социального обеспечения и социального страхования (оказание материальной помощи).

Из них:

- поддержано –8;
- меры приняты -10;
- разъяснено – 16;
- на рассмотрении – 3.

Во II квартале 2019 года на сайт Администрации города в интернет-приемную поступило 44 вопроса, что на 13,6% больше, чем в I квартале 2019 года (38) и на 46,3% меньше, чем за II квартал 2018 года (82).

Из них:

- поддержано – 15;
- меры приняты – 12;
- разъяснено – 17.

Во II квартале 2019 года на «Прямую телефонную линию» обратилось 16 граждан, в I квартале 2019 года (16), во II квартале 2018 года (16).

Из них:

- поддержано – 6;
- меры приняты – 6;

- разъяснено – 3;
- на рассмотрении – 1.

Во II квартале 2019 года на личных приемах граждан руководителями структурных подразделений было рассмотрено 20 вопросов, что на 35,5% меньше, чем в I квартале 2019 года (31) и на 47,4% меньше, чем за II квартал 2018 года (38).