

Анализ обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» за III квартал 2020 года

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) и Порядком рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

В III квартале 2020 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1457 письменных обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года их количество незначительно увеличилось (0,4%).

В электронном виде поступило 744 обращения, что составляет 51% от общего количества обращений, из них в Интернет-приемную поступило 322 обращения.

От государственных органов и должностных лиц было переадресовано по компетенции 730 (54,3%) обращений.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, а таких 26, в установленные Федеральным законом сроки направлялись в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Тематический рейтинг существующих проблем, поднимаемых в обращениях граждан, не претерпевает значительных изменений. Традиционно главные позиции в обращениях касаются решения проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, реализации жилищных прав граждан, транспортного сообщения, экологических проблем, а также предоставление мест в детские дошкольные учреждения.

Первое место в тематической структуре обращений составляют вопросы жилищно-коммунальной сферы (60,1% от общего числа обращений). В III квартале 2020 года обращений по данной тематике поступило 876 обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года их количество снизилось на 13,4%. Ведущими в данной тематике обращений являются вопросы по благоустройству дворовых территорий, капитальному и текущему ремонту жилого фонда.

По вопросам улучшения жилищных условий в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 227 обращений (15,5% от общего числа обращений). В сравнении с указанным периодом прошлого года - на 22 обращения больше. В обращениях по жилищным вопросам основными являются вопросы переселения из аварийного фонда, улучшению жилищных условий, предоставлении жилых помещений маневренного фонда, признанию граждан малоимущими, принятию на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

Третье место занимают обращения по вопросам архитектуры и строительства – 85, что составило 6% от общего количества обращений. В основном это вопросы признания жилья пригодным (непригодным) для проживания, перепланировки жилых и нежилых помещений.

На четвертом месте - вопросы образования и культуры, а также обращения, касающиеся транспортного обслуживания (по 56 обращений), что составляет 4% от общего количества. В основном это обращения по предоставлению места в детских садах, о ремонте образовательных учреждений. По сравнению с III кварталом прошлого года их количество значительно снизилось (на 52%). По вопросам транспортного обслуживания наиболее актуальными для граждан являлись вопросы сервиса, удобства и безопасности пассажирских перевозок.

В III квартале 2020 года поступило 54 обращения по вопросам торговли (3,7% от общего числа обращений). Граждане поднимали проблемы ликвидации объектов незаконной мелкорозничной нестационарной торговли в неустановленных местах, а также вопросы прекращения работы закусочных, шума и нарушения порядка со стороны закусочных и их посетителей, расположенных в жилых домах.

Обращения граждан по остальным вопросам находятся на стабильном уровне, их процент от общего количества писем незначителен (1-3%).

В III квартале 2020 года личные приемы граждан мэром города и его заместителями не проводились, в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции и введением режима повышенной готовности на территории Республики Марий Эл. С целью предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции с 23 марта 2020 года распоряжением мэра города Йошкар-Олы был временно ограничен личный прием граждан в органах и структурных подразделениях администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 182 повторных обращений. Основными причинами повторных обращений граждан являются некачественное выполнение работ либо непринятие действенных мер для устранения причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, несогласие заявителей с полученным ответом и, как следствие, безосновательное требование решить свой вопрос положительно, а также использование переписки как формы общения.

Также за данный период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 124 коллективных обращений. В коллективных обращениях граждане совместно пытаются решить такие проблемы, как капитальный ремонт и обслуживание дома, благоустройство дворовых территорий, переселение из аварийного жилья.

Обратившимся заявителям были даны исчерпывающие ответы по интересующим вопросам. Заявителям, проблемы которых не нашли положительного решения по объективным причинам, даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Информация представлена отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».