|  |
| --- |
|  **Информация о работе с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края за 2019 год.**Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".В администрации Петровского городского округа Ставропольского края организован прием граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и должностными лицами администрации: главой Петровского городского округа, его заместителями, управляющим делами, начальниками отделов и управлений администрации Петровского городского округа Ставропольского края. Распоряжением администрации Петровского городского округа Ставропольского края утвержден график приема должностными лицами администрации.  Организована работа «телефона доверия» главы Петровского городского округа.  Рассмотрение обращений осуществляется в соответствии со сроками, предусмотренными законодательством. |

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан

в администрации Петровского муниципального района Ставропольского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2018 год | 2019 год |
| Поступило обращений всего: из них | 1047 | 1207 |
|  письменных обращений граждан | 820 | 868 |
| в том числе доложено руководству | 1047 | 1207 |
| взято на контроль | 1047 | 1207 |
| проверено с выездом на место | 97 | 249 |
| Сколько выявлено случаев волокиты, либо нарушений прав и законных интересов заявителей | - | - |
| Сколько должностных лиц, виновных в нарушении прав граждан, понесли наказание | - | - |
| Принято граждан на личном приёме | 106 | 212 |
| в том числе руководителем | 78 | 112 |
| его заместителями | 28 | 100 |
| Поступило обращений по «Телефону доверия» | 121 | 127 |
| Наличие подразделения по организации работы с обращениями граждан (полное название) | отдел по организационно-кадровым вопросам и профилактике коррупционных правонарушений администрации Петровского городского округа Ставропольского края |
| Фамилия, имя, отчество, номер телефона руководителя, курирующего работу с обращениями граждан | Кулькина Светлана Николаевна – начальник отдела по организационно-кадровым воп -росам и профилактике коррупционных правонаруше-ний администрации Петровского городского округа Ставропольского края. тел.: 8(86547) 4-07-17 |
| Фамилия, имя, отчество, номер телефона работника, отвечающего за работу с обращениями граждан | Лежебокова Мария Николаевна, главный специалист отдела по организационно-кадровым воп -росам и профилактике коррупционных правонаруше -ний администрации Петровского городского округа Ставропольского края. тел.: 8(86547) 4-11-49 |

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края в 2019 году

За 2019 год в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 1207 обращений.

Из всех поступивших обращений – 868 письменных. Из них 347 обращений поступило на имя главы Петровского городского округа Ставропольского края, а 521 обращение перенаправлено:

- из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края 317 (26,26%), из них 52 обращения из Управления Президента РФ;

- от Представителя Губернатора Ставропольского края Никишина В.Г. - 4 (0,58%);

- от депутата Государственной Думы РФ Жириновского В.В. - 2 (0,17%);

- от депутата Государственной Думы РФ Кузьмина М.В. - 1 (0,08%);

- от депутата Государственной Думы Тимофеевой О.Ф. - 1 (0,08%);

- от депутата Государственной Думы Кашина В.И. - 1 (0,08%);

- от депутата Думы Ставропольского края Завязкина Р.А. - 1 (0,08%);

- от Члена Совета Федерации Федерального Собрания РФ Гаевского В.В. - 2 (0,17%);

- из РОП Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в Ставропольском крае - 1 (0,08%);

- от председателя Думы Ставропольского края Ягубова Г.В. - 1 (0,08%);

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае - 6 (0,5%);

- из министерства жилищно - коммунального хозяйства Ставропольского края - 16 (1,33%);

- из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края - 18 (1,49%);

- из министерства образования Ставропольского края - 27 (2,24%);

- из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края - 2 (0,17%);

- из министерства физической культуры и спорта Ставропольского края - 2 (0,17%);

- из министерства имущественных отношений Ставропольского края - 2 (0,17%);

- из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края - 1 (0,08%);

- из министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края - 1 (0,08%);

- из управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору - 1 (0.08%);

- из комитета Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговле и лицензированию - 1 (0,08%);

- НКО Ставропольского края «Фонд капитального ремонта» - 1 (0,08%);

- из Ставропольская межрайонная природоохранная прокуратура - 1 (0,08%);

- из прокуратуры Петровского района Ставропольского края - 32 (2,65%);

- из Отдела МВД по Петровскому городскому округу - 9 (0,75%);

- из отдел надзорной деятельности и профилактической работы по Петровскому городскому округу и Грачевскому району управления надзорной деятельности и профилактической работы Главного управления МЧС России по Ставропольскому краю - 1 (0,08%);

- из территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в Ипатовском районе - 2 (0,17%);

- из Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края- 41 (3,4%);

- из Петровской местной организации «Всероссийского общества инвалидов» - 1 (0,08%);

- из Петровской местной общественной приемной Всероссийской политической партии «Единая Россия» - 24 (1,99%);

- из территориальных отделов управления по делам территорий администрации Петровского городского округа Ставропольского края - 1(0,08%).

 В администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 70 коллективных обращений, 3 - анонимных.

Звонков на «Телефон доверия» главы Петровского городского округа Ставропольского края - 127.

В ходе проведения личного приёма главы Петровского городского округа Ставропольского края обратилось – 112 жителей района, заместителей главы администрации - 100.

Злободневными остаются вопросы благоустройства территорий, социального и материального обеспечения граждан, вопросы качества предоставления услуг жилищно-коммунального хозяйства.

 В 2019 году поступило обращений от жителей:

г. Светлоград - 727 (60,23%);

с. Благодатное - 29 (2,4%);

с. Высоцкое - 19 (1,57%);

с. Ореховка - 12 (0,99%);

с. Константиновское - 41 (3,4%);

с. Донская Балка - 33 (2,7%);

с. Сухая Буйвола - 49 (4,06%);

с. Шведино - 19 (1,57%);

с. Шангала - 10 (0,83%);

с. Николина Балка - 16 (1,33%);

с. Гофицкое - 59 (4,89%);

с. Просянка - 17 (1,41%);

с. Кугуты - 9 (0,75%);

с. Мартыновка - 1 (0,08%);

п. Рогатая Балка - 18 (1,49%);

п. Горный - 6 (0,5%);

п. Прикалаусский - 16 (1,33%);

п. Пшеничный - 16 (1,33%);

п. Полевой – 2(0,17%);

п. Маяк - 1 (0,08%);

х. Соленое Озеро - 20 (1,66%);

х. Носачев - 2 (0,17%);

х. Вознесенский - 2 (0,17%);

х. Сычевский - 1 (0,08%);

иные города - 44 (3,65%).

Поступило 81 (6,71%) обращение в электронном виде и по каналам «Обратной связи» официального сайта администрации Петровского городского округа Ставропольского края.

Рассмотрение обращений в отделах и управлениях администрации Петровского городского округа Ставропольского края:

- управление муниципального хозяйства - 674 (55,84%);

- отдел социального развития - 73 (6,05%);

- отдел образования - 56 (4,64%);

- отдел по организационно-кадровым вопросам и профилактике коррупцион-ных правонарушений - 9 (0,75%);

- отдел сельского хозяйства и охраны окружающей среды - 66 (5,47%);

- управление труда и социальной защиты населения - 30 (2,49%);

- отдел имущественных и земельных отношений - 8 (0,66%);

- отдел развития предпринимательства, торговли и потребительского рынка - 12 (0,99%);

- архивный отдел - 8 (0,66%);

- отдел по общественной безопасности, гражданской обороне и чрезвычайным ситуациям - 9 (0,75%);

- отдел опеки и попечительства - 18 (1,49%);

- правовой отдел - 2 (0,17%);

- отдел планирования территорий и землеустройства - 121 (10,02%);

- отдел культуры - 10 (0,83%);

- отдел жилищного учета, строительства и муниципального контроля - 48 (3,98%);

- управление по делам территорий - 79 (6,55%);

- отдел физической культуры и спорта - 5 (0,41%);

- отдел информационных технологий и электронных услуг - 39 (3,23%);

- финансовое управление - 11 (0,91%);

- на личном приеме - 2 (0,17%).

Результаты рассмотрения обращений:

- перенаправлено по компетенции -82 (6,79%);

- разъяснено - 864 (71,58%);

- решено положительно -102 (8,45%);

- рассмотрено с выездом на место - 249 (20,63%);

- рассмотрено коллегиально - 7 (0,58%);

- находятся на дополнительном контроле - 127 (10,52%);

- находятся на рассмотрении - 32 (2,65%).

 Вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- О благоустройстве дорог, тротуаров и мостов, устройстве пешеходных переходов, светофоров и установке знаков в населенных пунктах района - 254;

- По вопросам уличного освещения - 63;

- О ремонте, расчистке и устройстве дренажной системы - 47;

- Об устройстве и ремонте канализационных сетей, а также замене крышек на канализационных люках - 20;

- Об оказании помощи в спиле и вывозе деревьев, вырубке кустарников, выкосе травы, вопросы связанные с озеленением города - 63;

- О решении вопросов связанных с организацией пассажирских перевозок - 25;

- О получении государственного жилищного сертификата и переселении из аварийного жилья - 6;

- По вопросам выдачи разрешений на строительство и реконструкцию жилых домов, а также законности возведения построек - 45;

- О перебоях в водоснабжении и качестве поставляемой воды населению - 69;

- О перебоях в электроснабжении - 2;

- Об оказании содействия в замене изношенной системы водоснабжения - 28;

- О ремонте многоквартирных домов - 19;

- О благоустройстве придомовых территорий - 28;

- О благоустройстве детских и спортивных площадок на территории района - 26;

- О благоустройстве кладбищ в городе Светлограде - 3;

- Спорные вопросы по установлению границ земельных участков, земельные вопросы - 65;

- Об освобождении от уплаты земельного налога - 8;

- О ремонте фельдшерских пунктов и участковых больниц в поселениях района - 13;

- Об участии в «земский доктор» - 2;

- По вопросу капитального ремонта и реконструкции учреждений культуры и музеев на территории района - 7;

- Об оказании содействия в улучшении жилищных условий - 48;

- О нехватке квалифицированных специалистов - 2;

- Об оказании содействия в подключении газа к домовладению - 10;

- О переходе на индивидуальное отопление - 4;

- О решении спорных вопросов по выставленным счетам за услуги ЖКХ, а также качестве предоставляемых услуг - 21;

- Об установке, замене приборов учета на коммунальные услуги - 8

- Об установке остановок общественного транспорта, а также их ремонте - 8;

- О выставленных счетах за неоказанную услугу, а также вопросы связанные с деятельностью ООО «Эко-Сити ПР» - 29;

- О задолженности по оплате труда ОАО «Светлоградский элеватор» - 3;

- О материально-техническом оснащении МКОУ СОШ №11 с. Константиновское - 5;

- По вопросу строительства спортивного зала в МКОУ СОШ №5 г. Светлограда - 3;

- По вопросу организации бесплатного горячего питания для детей из многодетных семей в образовательных организациях - 2;

- О сокращении штата в МКУДО «РК ДЮСШ» - 11;

- О замене ограждения территорий детских дошкольных учреждений округа - 8;

- Об организации деятельности дошкольных образовательных организаций - 6;

- Об оказании помощи в приобретении и настройке ТВ – приставки для просмотра цифрового телевидения - 45;

- Об организации подвоза детей из п. Пшеничный в МКДОУ ДС №5 «Чебурашка» - 7;

- О развитии культурно- образовательных и музейных комплексов - 3;

- Об отсутствии мест парковки автотранспорта на прилегающих к образовательным учреждениям территориях - 4;

- Об улучшении качества сотовой связи, интернета, цифрового телевидения и радиовещания - 6;

- По вопросу организации мероприятий по отлову и содержанию безнадзорных животных - 7;

- По вопросам пресечения нелегального алкогольного рынка и ограничения продажи спиртосодержащей продукции - 5;

- О нарушении законодательства при содержании личного подсобного хозяйства - 21;

- О расчистке русел рек и балок в районе - 5;

- О нарушении санитарных норм - 29;

- О трудоустройстве и улучшении условий труда - 4;

- По вопросу социальных, пенсионных выплат и об оказании материальной помощи - 35;

- Об устройстве на водоемах рекреационных зон, пригодных для купания - 4;

- О социально-экономическом развитии поселений района - 1;

- Об организации муниципального рынка на территории около магазина «Черемушки» - 1;

- О защите прав и законных интересов несовершеннолетних - 15;

- По вопросу урегулирования конфликтных отношений между соседями - 9;

- О движении большегрузного транспорта по улицам города - 3;

- О признании дома аварийным, сносе аварийного домовладения - 8;

- Об установке почтового адреса - 1;

- О корректировки дат отопительного сезона - 2;

- О предоставлении архивных данных, справок - 18;

- Об уточнении мест захоронения - 1;

- О деятельности ГБСУСОН «Светлоградский СДИ» - 2

- Выражение благодарности - 10.

 На официальном сайте администрации Петровского городского округа Ставропольского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещены основные положения работы с обращениями граждан, нормативно-правовые акты, предусмотрена страница «Электронное обращение», содержащая специальную форму, позволяющую гражданам направлять обращения в форме электронного документа.

 В соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» администрация Петровского городского округа Ставропольского края представляет в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информацию о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Организация работы с обращениями граждан и качество их рассмотрения является одним из важнейших критериев оценки работы органов местного самоуправления и представляет собой одно из важных направлений деятельности администрации Петровского городского округа, ее органов и структурных подразделений. Для повышения эффективности работы с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края регулярно проводится:

- анализ поступающих обращений;

- осуществляется постоянный контроль за исполнением требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», решением поднятых проблем в обращениях;

- осуществление контроля за сроками и качеством рассмотрения обращений.

Заместитель главы администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края В.Д.Барыленко