|  |
| --- |
|  **Информация о работе с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края за 2020 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. Организована работа «телефона доверия» главы Петровского городского округа. |

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан

в администрации Петровского городского округа

Ставропольского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2020 год |
| Поступило обращений всего: из них | 1207 | 1188 |
| письменных обращений граждан | 868 | 960 |
| проверено с выездом на место | 249 | 279 |
| Принято граждан на личном приёме: | 212 | 69 |
| в том числе руководителем | 112 | 56 |
| его заместителями | 100 | 13 |
| Поступило обращений по «Телефону доверия» главы Петровского городского округа Ставропольского края | 127 | 159 |

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края в 2020 году

За 2020 год в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 1188 обращений.

Из всех поступивших обращений – 960 письменных. Из них 421 обращение поступило на имя главы Петровского городского округа Ставропольского края, а 495 обращений было перенаправлено:

- из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края 331 (27,86%),

- из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо - Кавказском федеральном округе - 1 (0,08%);

- от заместителя председателя Правительства Ставропольского края Петрашова Р.Я. - 1 (0,08%);

- от Депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации VII созыва Миронова С.М. - 1 (0,08%);

- от Депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации VII созыва Лавриненко А.Ф. - 1 (0,8%);

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

- от заместителя председателя Думы Ставропольского края Кузьмина А.С. - 3 (0,25%);

- от Представителя Губернатора Ставропольского края Никишина В.Г. - 4 (0,34%);

- из Общественной палаты Ставропольского края - 1 (0,08%);

- из министерства жилищно – коммунального хозяйства Ставропольского края - 33 (2,78%);

- из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края - 8 (0,67%);

- из министерства образования Ставропольского края - 17 (1,43%);

- из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края - 2 (0,17%);

- из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края - 4 (0,34%);

- из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края - 1 (0,08%);

- из министерства сельского хозяйства Ставропольского края - 3 (0,25%);

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

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае - 3 (0,25%);

# - из управления Ставропольского края – государственная жилищная инспекция - 1 (0,08%);

# - из управления федеральной службы по надзору в сфере природопользования - 1 (0,08%);

# - из главного управление МЧС России по Ставропольскому краю - 1 (0,08%);

# - из Федерального агентства по управлению государственным имуществом - 1 (0,08%);

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

# - из ГУП СК «Регионального расчетного центра Ставропольского края» - 1 (0,08%);

# - из администрации Красногвардейского района города Санкт – Петербурга - 1 (0,08%);

# - из администрации города Ставрополя - 2 (0,17%);

# - из администрации Шпаковского муниципального района Ставропольского края - 4 (0,34%);

- из территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в Ипатовском районе - 8 (0,67%);

- из Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Ставропольскому краю и Карачаево-Черкесской Республике- 3 (0,25%);

- из прокуратуры Петровского района Ставропольского края - 24 (2,02%);

- из управления Федеральной налоговой службы по Ставропольскому краю – 1 (0,08%);

- из Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края - 20 (1,68%);

- из Петровской местной общественной приемной Всероссийской политической партии «Единая Россия» - 2 (0,17%).

 В администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 64 коллективных обращений, 23 - анонимных.

Звонков на «Телефон доверия» главы Петровского городского округа Ставропольского края - 159.

В ходе проведения личного приёма главы Петровского городского округа Ставропольского края обратилось – 56жителей района, заместителей главы администрации - 13. В связи с ограничительными мерами по снижению рисков распространения новой коронавирусной инфекции  [COVID](https://stavropol.bezformata.com/word/covid/14305947/)-2019 на территории Ставропольского края были приостановлены личные, выездные приемы граждан, это повлекло увеличение количества обращений, поступивших в электронном виде и по каналам «Обратной связи» официального сайта администрации Петровского городского округа Ставропольского края (176 обращение (14,81%).

В 2020 году главой Петровского городского округа Ставропольского края проведены 3 прямые линии с жителями Петровского городского округа Ставропольского края, где были заданы волнующие население вопросы.

 В 2020 году поступило обращений от жителей:

г. Светлоград - 759 (63,88%);

с. Благодатное - 31 (2,61%);

с. Высоцкое - 28 (2,36%);

с. Ореховка - 19 (1,6%);

с. Константиновское - 29 (2,44%);

с. Донская Балка - 14 (1,18%);

с. Сухая Буйвола - 54 (4,55%);

с. Шведино - 7 (0,59%);

с. Шангала - 4 (0,34%);

с. Николина Балка - 12 (1,01%);

с. Гофицкое - 69 (5,81%);

с. Просянка - 8 (0,67%);

с. Кугуты - 9 (0,76%);

с. Мартыновка - 1 (0,08%);

п. Рогатая Балка - 14 (1,18%);

п. Горный - 4 (0,34%);

п. Прикалаусский - 9 (0,76%);

п. Пшеничный - 10 (0,84%);

п. Маяк - 1 (0,08%);

х. Соленое Озеро - 7 (0,59%);

х. Носачев - 2 (0,17%);

х. Вознесенский - 1 (0,08%);

иные города - 89 (7,49%).

Результаты рассмотрения обращений:

- перенаправлено по компетенции - 53 (4,46%);

- разъяснено - 967 (81,4%);

- решено положительно - 107 (9,01%);

- рассмотрено с выездом на место - 279 (23,49%);

- рассмотрено коллегиально - 7 (0,59%);

- находятся на дополнительном контроле - 61 (5,14%).

Наиболее актуальные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- благоустройство дорог, тротуаров и мостов, устройство пешеходных переходов, парковок, светофоров и установка знаков в населенных пунктах района - 171;

- организация пассажирских перевозок - 26;

- организация уличного освещения - 71;

- вопросы газоснабжения - 13;

- перебои в электроснабжении и вопросы, связанные с оплатой услуг за электроэнергию - 6;

- капитальный ремонт общего имущества в многоквартирном доме - 10;

- о ремонте, расчистке и устройстве дренажной, канализационной систем - 36;

- о перебоях в водоснабжении и качестве поставляемой воды - 134;

- обращение с ТКО - 22;

- комплексное благоустройство - 51;

- спил дикорастущих, аварийных деревьев – 24;

- о нарушении норм и правил застройки - 16;

- о признании жилья аварийным, расселение и снос аварийных домов, - 23;

- спорные вопросы по установлению границ земельных участков, земельные вопросы - 90;

- вопросы о земельных участках сельскохозяйственного назначения, паях - 28;

- организация образовательного процесса, а также обеспечение бесплатным питанием учащихся образовательных учреждений - 37;

- организация дополнительного образования - 8;

- социальные выплаты и гарантии - 92;

- строительство и реконструкция социальных объектов - 9;

- устройство детских и спортивных площадок - 12;

- об оказании финансовой помощи - 42;

- вопросы касающиеся сферы здравоохранения - 22;

- об оказании содействия в улучшение жилищных условий - 45;

- о нарушении санитарных норм - 34;

- вопросы торговли и потребительского рынка - 33;

- по вопросу разработки карьера в с. Донская Балка - 4;

- вопросы трудоустройства - 5;

- о предоставлении архивных данных - 18;

- благодарность - 3;

- иные вопросы - 88.

 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.

Управляющий делами администрации

Петровского городского округа

Ставропольского края Ю.В.Петрич