|  |
| --- |
|  **Информация о работе с обращениями граждан в администрации Петровского городского округа Ставропольского края за 2018 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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2017 год | 2018 год |
| Поступило обращений всего: из них | 498 | 1047 |
|  письменных обращений граждан | 409 | 820 |
| в том числе доложено руководству | 498 | 1047 |
| взято на контроль | 498 | 1047 |
| проверено с выездом на место | 23 | 97 |
| 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 | 40 | 106 |
| в том числе руководителем | 33 | 78 |
| его заместителями | 13 | 28 |
| Поступило обращений по «Телефону доверия» | 46 | 121 |
| 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 | Редькин Виктор Васильевич, управляющий делами администрации Петровского городского округа Ставропольского края. тел. 8(86547) 4-02-82 |
| 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 2018 года

За 2018 года в администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 1047 обращения.

Из всех поступивших обращений – 820 письменных. Из них 406 обращение поступило на имя главы Петровского городского округа Ставропольского края, а 414 обращений перенаправлены:

- из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края 235 (22.45%), из них 84 обращений из Управления Президента РФ;

- от Представителя Губернатора Ставропольского края Нагаева А.А. - 12 (1.14%);

- от заместителя председателя Правительства Ставропольского края Петрашова Р.Я. - 1 (0.1%);

- от депутата Государственной Думы Жириновского В.В. - 1 (0.1%);

- от депутата Думы Ставропольского края Трухачева В.И. - 4 (0.38%);

- от депутата Думы Ставропольского края Гончарова В.И. - 2 (0.19%);

- от Члена Совета Федерации Федкрального Собрания РФ Гаевского В.В. - 1 (0.1%);

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае - 4 (0.38%);

- из министерства жилищно - коммунального хозяйства Ставропольского края - 18 (1.72%);

- из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края - 7 (0.67%);

- из министерства образования Ставропольского края - 18 (1.72%);

- из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края - 2 (0.19%);

- из министерства физической культуры и спорта Ставропольского края - 1 (0.1%);

- из министерства экономического развития Ставропольского края - 1 (0.1%);

- из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края - 1 (0.1%);

- из министерства сельского хозяйства Ставропольского края - 1 (0.1%);

- из Департамента Росприднадзора по Северо - Кавказскому федеральному округу - 3 (0.29%);

- из управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору - 2 (0.19%);

- из администрации города Ставрополя – 4 (0.38%);

- из администрации города-курорта Пятигорска - 1 (0.1%);

- из комитета градостроительства администрации города Ставрополя - 1(0,1%);

- из Контрольно – счетной палаты Ставропольского края - 1 (0.1%);

- из Агенства Антикоррупционной информации - 1 (0.1%);

- из Межрегионального общественного движения по развитию транспортной системы «Убитые дороги» - 1 (0.1%);

- из прокуратуры Петровского района Ставропольского края - 34 (3.25%);

- из Отдела МВД по Петровскому городскому округу - 7 (0.67%);

- из Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края- 28 (2.67%).

- от Всероссийской политической партии «Единая Россия» - 6 (0.57%).

 В администрацию Петровского городского округа Ставропольского края поступило 133 коллективных обращения.

Звонков на «Телефон доверия» главы Петровского городского округа Ставропольского края - 121.

В ходе проведения личного приёма главы Петровского городского округа Ставропольского края обратилось – 78 жителей района, заместителей главы администрации - 28.

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

 Во 2018 году поступило обращений от жителей:

г. Светлоград - 696 (66.48%);

с. Благодатное - 23 (2.2%);

с. Высоцкое - 24 (2.3%);

с. Ореховка - 9 (0.86%);

с. Константиновское - 32 (3.06%);

с. Донская Балка - 16 (1.53%);

с. Сухая Буйвола - 14 (1.34%);

с. Шведино - 11 (1.05%);

с. Шангала - 3 (0.29%);

с. Николина Балка - 6 (0.57%);

с. Гофицкое - 33 (3.15%);

с. Просянка - 3 (0.29%);

с. Кугуты - 4 (0.38%);

х. Казинка - 2 (0.91%);

х. Соленое Озеро - 18 (1.72%);

х. Носачев - 8 (0.76%);

п. Рогатая Балка - 6 (0.57%);

п. Горный - 1 (0.1%);

п. Прикалаусский - 9 (0.86%);

п. Пшеничный - 1 (0.1%);

п. Маяк - 1 (0.1%);

иные города - 62 (5.92%).

Поступило 61 (5.82%) 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 - 578 (55.21%);

- отдел социального развития - 58 (5.54%);

- отдел образования - 44 (4.2%);

- отдел по организационно-кадровым вопросам и профилактике коррупцион-ных правонарушений - 9 (0.86%);

- отдел сельского хозяйства и охраны окружающей среды - 72 (6.88%);

- управление труда и социальной защиты населения - 20 (1.91%);

- отдел имущественных и земельных отношений - 13 (1.24%);

- отдел развития предпринимательства, торговли и потребительского рынка - 16 (1.53%);

- архивный отдел - 4 (0.38%);

- отдел по общественной безопасности, гражданской обороне, чрезвычайным ситуациям и мобилизационной подготовке - 29 (2.77%);

- отдел опеки и попечительства - 13 (1.24%);

- правовой отдел - 3 (0.29%);

- отдел планирования территорий и землеустройства - 100 (9.55%);

- отдел культуры - 9 (0.86%);

- отдел жилищного учета, строительства и муниципального контроля - 31 (2.96%);

- управление по делам территорий - 31 (2.96%);

- отдел физической культуры и спорта - 3 (0.29%);

- финансовое управление - 5 (048%);

- МФЦ - 2 (0.19%);

- на личном приеме - 15 (1.43%).

 Вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- О благоустройстве дорог, тротуаров и мостов в населенных пунктах района - 195;

- По вопросам уличного освещения - 76;

- О ремонте, расчистке и устройстве дренажной системы - 42;

- По вопросам пассажирских перевозок - 5;

- По вопросу получения жилищного сертификата - 11;

-По вопросу получения компенсационных выплат пострадавшим при ЧС в мае 2017 года - 4;

- О выдаче разрешения на строительство, реконструкцию жилого дома - 4;

- О перебоях в водоснабжении - 14;

- О перебоях в электроснабжении - 3;

- Об оказании содействия в проведении водопровода, замене изношенного - 11;

- О нарушениях в системе отопления многоквартирного дома - 2;

- О ремонте многоквартирных домов - 18;

- О благоустройстве придомовых территорий - 24;

- О законности возведения построек - 5;

- О благоустройстве детских площадок на территории района - 6;

- О благоустройстве кладбищ в городе Светлограде - 1;

- Спорные вопросы по установлению границ земельных участков, земельные вопросы - 89;

- Об оказании помощи в решении вопросов связанных с земельными паями - 5;

- Об освобождении от уплаты земельного налога - 12;

- О ремонте фельдшерских пунктов и участковых больниц в поселениях района - 7;

- Об улучшении жилищных условий - 39;

- О газификации домовладения - 2;

- О нарушениях в газификации домовладения - 8;

- О решении спорных вопросов по выставленным счетам за услуги ЖКХ - 27;

- О неподобающем отношении водителя к пассажирам - 2;

- Об установке остановок общественного транспорта, а так же их ремонте - 5;

- Просьба произвести оценку стоимости имущества - 3;

- О деятельности ООО «Эко-Сити ПР» - 8;

- О нарушении правил обеспечения тишины и покоя - 1;

- О правилах использования придомовой территории частных жилых домов - 3;

- О подтоплении домов подпочвенными, сточными водами - 12;

- О задолженности по оплате труда ОАО «Светлоградский элеватор» - 2;

- О переводе детей школьного возраста в с. Камбулат для получения среднего образования - 1;

- Об оказании содействия в развитии спорта - 5;

- По вопросу закрытия автостанции в с. Константиновское - 1;

- О перебоях электроэнергии - 6;

- О материально-техническом оснащении МКОУ СОШ №11 с. Константиновское - 10;

- Об организации деятельности МКДОУ №41 «Сказка» с. Константиновское - 4;

- О замене ограждения территории МКДОУ ДС №8 «Малютка» - 5;

- О переносе строительства детской спортивной площадки на территорию около МКОУ СОШ №17 - 3;

- По вопросу использования благоустроенных туалетов в МКОУ СОШ №8 с. Благодатное - 2;

- По вопросу выделения школьного автобуса в образовательные учреждения района - 3;

- Об организации стоянки около МБОУ СОШ №4 г. Светлограда - 2;

- О ремонте зданий ДК в населенных пунктах района - 3;

- Об устройстве и ремонте канализационных сетей а также замене крышек на канализационных люках - 12;

- О сокращении штата в МКУДО «РК ДЮСШ» - 12;

- О некачественном оказании услуг связи и радиовещания - 7;

- Об улучшении качества сотовой связи, интернета и цифрового телевидения - 7;

- По вопросу установки вышки сотовой связи в непосредственной близости от жилых домов - 7;

- По вопросу организации мероприятий по отлову и содержанию безнадзорных животных - 13;

- Об оказании помощи в спиле и вывозе деревьев - 35;

- Об озеленении города - 6;

- По вопросу ликвидации стихийной торговли - 5;

- Об устройстве велосипедных парковок - 3;

- Об осуществлении предпринимательской деятельности без регистрации - 1;

- Об оказании содействия в открытии и развитии бизнеса - 2;

- О разведении костров, задымленности города - 6;

- По вопросам СМИ - 2;

- Об оказании помощи в завершении строительства дома милосердия «Архангельский глас» - 1;

- О создании Петровского бальнеологического курорта на базе Соленого (Лушниковского) озера - 3;

- По вопросу взимания дополнительной платы за упаковку хлеба -1;

- О нарушении санитарных норм - 42;

- О трудоустройстве и улучшении условий труда - 10;

- О замене входной двери в муниципальной квартире - 1;

- По вопросу социальных, пенсионных выплат и об оказании материальной помощи - 33;

- О неудовлетворительной работе сотрудников в МФЦ - 1;

- О благоустройстве городского пляжа - 1;

- О социально-экономическом развитии поселений района - 3;

- О защите прав несовершеннолетних - 6;

- О программах, реализуемых на территории Петровского городского округа - 2;

- По вопросу содержания домашних животных, а также ЛПХ - 8;

- По вопросу урегулирования конфликтных отношений в семье - 3;

- О движении большегрузного транспорта по улицам города - 6;

- О восстановлении работоспособности камеры видеонаблюдения – 1;

- Об оказании содействия в сносе и вывозе аварийной постройки - 9;

- О возмещении материального ущерба за порчу имущества - 1;

- По вопросу сноса незаконного строения - 2;

- О реконструкции гаража под автомойку - 1;

- Об устройстве пешеходных переходов, ограничителей скорости и установке светофоров - 14;

- О сохранении музея села Константиновское - 2;

- О строительстве Музея Героев на территории Петровского район - 1;

- О возврате боевых наград участника ВОВ - 1;

- Об уклонении от службы в вооруженных силах - 1;

- Об оказании юридической помощи - 5;

- О социально-экономическом развитии района - 4;

- Об отсутствии медицинских работников в участковых больницах поселений района - 3;

- О получении льготных лекарств - 1;

- Об открытии аптечного учреждения в микрорайоне Победа - 1;

- О реорганизации паспортно-визовой службы - 2;

- О предоставлении архивных данных - 5;

- По вопросу реализации авторских песен - 1;

- Об участии в Губернаторской елке - 3;

- Об установке терминалов оплаты в маршрутных такси - 1;

- О присвоении звания «Почетный гражданин Петровского района» - 1;

- Выражение благодарности - 4.

 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 В.В.Редькин