|  |
| --- |
|  **Информация о работе с обращениями граждан в администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края за 2024 год.**Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в администрации Петровского муниципального 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 муниципального округа Ставропольского края организован прием граждан, представителей организаций (юридических лиц), общественных объединений, государственных органов и должностными лицами администрации: главой Петровского муниципального округа, его заместителями, управляющим делами, начальниками отделов и управлений администрации Петровского муниципального округа Ставропольского края. Организована работа «телефона доверия» главы Петровского муниципального округа. |

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ

о работе с обращениями граждан

в администрации Петровского муниципального округа

Ставропольского края

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2023 год | 2024 год |
| Поступило обращений всего: из них | 1425 | 1473 |
| письменных обращений граждан | 1075 | 1076 |
| проверено с выездом на место | 425 | 425 |
| Принято граждан на личном приёме: | 124 | 100 |
| в том числе главой округа | 95 | 77 |
| его заместителями | 29 | 23 |
| Поступило обращений по «Телефону доверия» главы Петровского городского округа Ставропольского края | 226 | 296 |

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Петровского муниципального округа Ставропольского края в 2024 году

За 2024 год в администрацию Петровского муниципального округа Ставропольского края поступило 1473 обращения.

Из всех поступивших обращений – 1076 письменных. Из них 496 обращений поступило на имя главы Петровского муниципального округа Ставропольского края, а 580 обращений было перенаправлено:

- из управления по работе с обращениями граждан аппарата Правительства Ставропольского края - 277 (18,81%);

- из Государственной Думы Федерального собрания РФ Иванова В.В. - 1 (0,07%);

- из Думы Ставропольского края - 1 (0,07%);

- от депутатата Государственной Думы 8-го созыва Кузьмина М.В. - 1 (0,07%);

- от Представителя Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Пустоселова С.Р. - 51 (3,46%);

- из управления по региональной безопасности аппарата Правительства Ставропольском крае - 2 (0,14%);

- из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края - 12 (0,82%);

- из министерства жилищно – коммунального хозяйства Ставропольского края - 14 (0,95%);

- из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края - 5 (0,34%);

- из министерства образования Ставропольского края - 19 (1,29%);

- из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края - 8 (0,54%);

- из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края - 3 (0,2%);

- из министерства энергетики, промышленности и связи Ставропольского края - 3 (0,2%);

- из министерства культуры Ставропольского края - 1 (0,07%);

- от Уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае - 2 (0,4%);

- от Уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае – 1 (0,07%);

- из управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия - 1 (0,07%);

- из Главного Управления МЧС России по Ставропольскому краю - 2 (0,14);

- из управления Ставропольского края – государственная жилищная инспекция - 2 (0,14%);

- из администрации Предгорного муниципального округа Ставропольского края - 1 (0,07%);

- из Государственного учреждения - Отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю - 1 (0,07%);

- из территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ставропольскому краю в Ипатовском районе - 3 (0,2%);

- из Управление Федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору по Ставропольскому краю и Карачаево-Черкесской Республике - 12 (0,82%);

- из Северо – Кавказского межрегионального управления Федеральной службы по надзору в сфере природопользования - 4 (0,27%);

- из управления ветеринарии Ставропольского края - 5 (0,34%);

- из управления Россельхознадзора по Ставропольскому краю и Карачаево - Черкесской Республике - 1 (0,07%);

- из Ставропольской межрайонной природоохранной прокуратуры - 2 (0,14%);

- из регионального исполкома общероссийского общественого движения "Народный фронт "За Россию" в Ставропольском крае - 2 (0,14%);

- из прокуратуры Петровского района Ставропольского края - 22 (1,49%);

- из Петровского межрайонного следственного отдела - 26 (1,77%);

- из Совета депутатов Петровского городского округа Ставропольского края - 58 (3,94%);

- из Отдела МВД РФ «Петровский» - 4 (0,27%);

- из Петровского местного отделения партии «Единая Россия» Ставропольского края - 33 (2,24%).

 В администрацию Петровского муниципального округа Ставропольского края поступило 109 коллективных обращений, 3 - анонимных.

Звонков на «Телефон доверия» главы Петровского муниципального округа Ставропольского края - 296.

Главой Петровского муниципального округа Ставропольского края проведены 11 прямых линий с жителями Петровского муниципального округа, в ходе которых были рассмотрены вопросы, волнующие население нашего округа.

На платформе обратной связи (ПОС) было отработано обращений 344, а в системе "Инцидент менеджмент" за 2024 год в оперативном порядке отработано 1786 сообщений от граждан направленых в социальных сетях.

 В 2024 году поступило обращений от жителей:

г. Светлоград - 1008 (68,43%);

с. Благодатное - 32 (2,17%);

с. Высоцкое - 25 (1,7%);

с. Ореховка - 24 (1,63%);

с. Константиновское - 40 (2,72%);

с. Донская Балка - 33 (2,24%);

с. Сухая Буйвола - 44 (2,99%);

с. Шведино - 15 (1,02%);

с. Шангала - 7 (0,48%);

с. Николина Балка - 29 (1,97%);

с. Гофицкое - 44 (2,99%);

с. Просянка - 28 (1,9%);

с. Кугуты - 2 (0,14%);

с. Мартыновка - 1 (0,07%);

п. Рогатая Балка - 16 (1,09%);

п. Горный - 2 (0,14%);

п. Прикалаусский - 5 (0,34%);

п. Пшеничный - 1 (0,07%);

п. Цветочный - 3 (0,2%);

п. Маяк - 1 (0,07%);

п. Полевой - 4 (0,27%);

х. Соленое Озеро - 21 (1,43%);

х. Носачев - 6 (0,41%);

х. Вознесенский - 1 (0,07%);

иные города - 81 (5,5%).

Результаты рассмотрения обращений:

- перенаправлено по компетенции - 44 (2,99%);

- разъяснено - 1314 (89,21%);

- решено положительно - 79 (5,36%);

- рассмотрено с выездом на место - 429 (29,12%);

- находятся на дополнительном контроле - 63 (4,28%).

Наиболее актуальные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан:

- благоустройство дорог, тротуаров и мостов, устройство пешеходных переходов, парковок, светофоров и установка знаков в населенных пунктах района - 325;

- организация пассажирских перевозок - 58;

- организация уличного освещения - 87;

- перебои в электроснабжении и вопросы, связанные с оплатой услуг за электроэнергию - 29;

- вопросы, относящиеся к деятельности ресурсоснабжающих организаций, подключение/отключение, начисление задолженности - 9;

- капитальный ремонт общего имущества в многоквартирных домах и общежитиях - 38;

- о ремонте, расчистке и устройстве дренажной, канализационной систем - 84;

- о перебоях в водоснабжении и качестве поставляемой воды - 110;

- обращение с ТКО - 30;

- о законности установки вышки связи - 4;

- комплексное благоустройство - 29;

- спил дикорастущих, аварийных деревьев - 81;

- по вопросу покоса сорной растительности - 6;

- о нарушении норм и правил застройки - 21;

- спорные вопросы по установлению границ земельных участков, земельные вопросы - 102;

- вопросы о земельных участках сельскохозяйственного назначения, паях - 30;

- организация образовательного процесса, а также обеспечение бесплатным питанием учащихся образовательных учреждений - 36;

- социальные выплаты и гарантии - 76;

- строительство и реконструкция социальных объектов - 17;

- устройство детских и спортивных площадок - 26;

- об оказании финансовой помощи - 23;

- вопросы касающиеся сферы здравоохранения - 16;

- об оказании содействия в улучшение жилищных условий - 39;

- об оказании помощи в решении вопросов, связанных с правом собственности на имущество - 5;

- о нарущшении норм и правил при содержании длмпшних животных и птицы - 77;

- о нарушении санитарных норм - 10;

- об отлове и содержании безнадзорных животных - 20;

- о расчистке русел и укреплении берегов рек и балок - 4;

- вопросы торговли и потребительского рынка - 13;

- об участии в Губернаторской елке - 2;

- о предоставлении информационной справки о семье военнослужащего 11;

- о предоставлении архивных данных - 16;

- благодарность - 5;

- иные вопросы - 64.

 На официальном сайте администрации Петровского муниципального 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 муниципального 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 муниципального 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 муниципального округа

Ставропольского края Ю.В. Петрич