

ИНФОРМАЦИЯ

о работе администрации города Пятигорска с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в январе – декабре 2015 года

В администрации муниципального образования города-курорта Пятигорска работа с предложениями, заявлениями, жалобами, запросами граждан регламентирована Конституцией Российской Федерации, федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Уставом Ставропольского края, Законом Ставропольского края от 12.11. 2008г. № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае», Уставом города Пятигорска, Постановлением администрации города Пятигорска от 29.11.2013г. № 4526 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан в администрации города Пятигорска».

Все письменные обращения граждан регистрируются в секторе по работе с обращениями граждан организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска (далее – сектор) в день поступления и отдаются на рассмотрение Главе города и заместителям главы администрации города. Исполнение поручений по рассмотрению заявлений и жалоб граждан сектором берется на контроль.

В секторе проводится работа по организации и проведению личного приема граждан Главой города и заместителями главы администрации города. Прием осуществляется в соответствии с графиком, который вывешен на этажах здания администрации, в удобных для населения местах.

К проведению приема граждан по личным вопросам привлекаются руководители отделов и управлений администрации города, руководители муниципальных служб города, что позволяет более эффективно рассматривать на приеме проблемы граждан города и давать квалифицированные разъяснения и рекомендации гражданам непосредственно на приеме.

В 2015 году Главой города и заместителями главы администрации города на личном приеме было принято **137** человек, из них **42** получили исчерпывающие устные разъяснения непосредственно на личном приеме, Главой города Пятигорска принято **52** человека, заместителями главы администрации **85**. Все вопросы с приема были взяты на особый контроль, по ним были даны подробные ответы за подписью того лица, кто проводил прием. Из **137** обращений решено положительно – **35** вопросов, разъяснено - **42**, даны рекомендации по решению поставленных вопросов - **60**.

Всего за 2015 год в администрацию города поступило **5414** письменных обращений граждан, все они, без исключения, были рассмотрены Главой города и заместителями главы администрации города.

Из аппарата Правительства Ставропольского края поступило **474** обращений граждан города, из них адресованных Президенту Российской Федерации – **245**.

На «Телефон доверия» поступило **182** обращения. Все они были взяты на особый контроль, ответы давались в течение 7-10 дней, но многие вопросы решались в течение 1-2 дней.

В отчетном периоде в рамках акции «Письмо Главе города» обратилось **474** гражданина более **30%** обращений решены положительно.

Было рассмотрено и принято мер по **717** обращениям граждан, поступивших через официальный сайт города, самыми волнующими граждан вопросами были:

- повышение цен на продукты питания и медикаменты;
- вопросы трудоустройства;
- задолженность по заработной плате;
- вопросы жилищно-коммунального хозяйства;
- социального обеспечения населения.

Все обращения граждан, поступившие в администрацию города Пятигорска, в том числе в рамках акции «Письмо Главе города», обращения на «Телефон доверия Главы города», через официальный сайт города внимательно изучаются. С целью повышения эффективности и объективности рассмотрения обращений, комплексной оценки перспектив разрешения проблем заявителей более **40%** обращений рассматриваются комиссионно, с выездом на место специалистов структурных подразделений администрации города Пятигорска. Проверка фактов, изложенных в обращениях, часто организуется с участием заявителей.

В случае необходимости сроки рассмотрения заявлений и жалоб, затрагивающих социально-значимые проблемы, вопросы законности и правопорядка, сокращаются. Для всесторонней защиты прав и интересов граждан руководством администрации города Пятигорска направляются письма в прокуратуру города, иные правоохранительные органы с просьбой провести проверку указанных в обращениях фактов, принять необходимые меры реагирования.

Из общего количества поступивших вопросов **36 %** решены положительно (**3%** из них авторами обращений направлены благодарственные письма в адрес главы города Пятигорска), в **8 %** случаев меры приняты и **56%** авторам обращений даны разъяснения.

За период с января по декабрь **2015** года в администрацию города поступило **5414** письменных обращений граждан (в **2014** году - **5307** обращений).

**Сравнительный анализ обращений поступивших
в администрацию города Пятигорска за период 2014г.-2015г.**

Вопросы	2014г.		2015г.	
	шт.	%	шт.	%
Вопросы архитектуры и градостроительства	522	9,8	381	7
Вопросы ЖКХ	1070	20,2	1378	25,4
Вопросы предоставления жилья	561	10,6	453	8,4
По вопросам транспорта и связи	20	0,4	37	0,7
Социальные вопросы	86	1,6	105	1,9
Здравоохранения	68	1,3	45	0,8
Торговли	87	1,6	225	4,2
Вопросы опеки и защиты прав ребенка	547	10,3	371	6,9
Правовые	406	7,6	474	8,8
Вопросы, связанные с работой территориальных управлений	207	3,9	221	4,1
Вопросы землепользования и имущественных отношений	934	17,6	1148	21,2
Вопросы культуры	60	1,1	51	0,9
Вопросы экологии и курорта	47	0,9	51	0,9
Вопросы отдела капитального строительства	20	0,4	10	0,2
Образование	86	1,6	95	1,8
Вопросы общественной безопасности	75	1,4	89	1,6
Финансовое управление	3	0,1	6	0,1
Вопросы управления экономического развития	73	1,4	79	1,5
Физическая культура и спорт	39	0,7	65	1,2
Другие	396	7,5	130	2,4
Всего:	5307	100	5414	100
	10721			

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан в администрации города Пятигорска

	<i>2014г</i>	<i>2015г</i>
Поступило письменных обращений граждан	5307	5414
в т.ч. доложено руководству	5307	5414
взято на контроль	5307	5414
проверено с выездом на место	2653	2771
Сколько выявлено случаев волокиты либо нарушения прав и законных интересов заявителей	-	-
Сколько должностных лиц, виновных в нарушениях прав граждан, понесли наказание	-	-
Принято граждан на личном приеме	175	137
в т.ч. Главой города	54	52
его заместителями	121	85
Поступило обращений на «Телефон доверия Главы города»	113	181
Наличие подразделения по организации работы с обращениями граждан (полное название)	сектор по работе с обращениями граждан организационно – протокольного управления администрации города Пятигорска	
Наличие документа, регламентирующего работу с обращениями граждан (инструкция, положение, порядок), его полное название и дата принятия	<p>Постановление администрации города Пятигорска от 29.11.2013г. № 4526 «Об утверждении регламента работы с обращениями граждан в администрации города Пятигорска»,</p> <p>Постановление администрации города Пятигорска от 28.02.2014г. № 645 «Об утверждении Положения об организационно-протокольном управлении администрации города Пятигорска и должностных инструкций муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска и признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 05.03.2010г № 802»,</p> <p>Распоряжение администрации города Пятигорска от 16.01.2015г. № 06-р «Об утверждении графика приема граждан Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города Пятигорска».</p>	
Какие принимались документы, направленные на совершенствование работы с обращениями граждан за последние три года, их полное название и дата принятия	<p>Постановление администрации города Пятигорска от 29.11.2013г. № 4526 «Об утверждении регламента работы с обращениями граждан в администрации города Пятигорска»,</p> <p>Постановление администрации города Пятигорска от 28.02.2014г. № 645 «Об утверждении Положения об организационно-протокольном управлении администрации города Пятигорска и должностных инструкций муниципальных служащих, замещающих должности муниципальной службы организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска и признании утратившим силу постановления администрации города Пятигорска от 05.03.2010г № 802»,</p>	

	Распоряжение администрации города Пятигорска от 16.01.2015г. № 06-р «Об утверждении графика приема граждан Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города Пятигорска».
Фамилия, имя, отчество, номер телефона руководителя, курирующего работу с обращениями граждан	Заместитель главы администрации города, управляющий делами администрации города Косых Валерий Геннадьевич 97-34-22 Начальник организационно-протокольного управления администрации города Годула Любовь Алексеевна тел. 8(793)97-34-25
Фамилия, имя, отчество, номер телефона работника, ответственного за работу с обращениями граждан	заведующий сектором по работе с обращениями граждан организационно-протокольного управления администрации города Пивоварова Юлия Леонидовна тел. 8(8793)33-59-46

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации и пересланных Правительством Ставропольского края в администрацию города Пятигорска на рассмотрение

		За январь-декабрь 2015г																															
		Тематические разделы																															
		Государство, общество, политика						Социальная сфера						Экономика						Оборона, безопасность, законность						Жилищно-коммунальная сфера							
		Тематики						Тематики						Тематики						Тематики						Тематики							
Количество обращений	Количество вопросов в обращениях	Конституционный строй	Основы государственного управления	Международные отношения. Международное право	Гражданское право	Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий	Семья	Труд и занятость населения	Социальное обеспечение и социальное страхование	Образование. Наука. Культура	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	Финансы	Хозяйственная деятельность	Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело	Природные ресурсы и охрана окружающей среды	Информация и информатизация	Оборона	Безопасность и охрана правопорядка	Уголовное право. Исполнение наказаний	Правосудие	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	Жилищное законодательство и его применение	Жилищный фонд	Нежилой фонд	Обеспечение права на жилище	Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда							
Поступило обращений из Администрации Президента Российской Федерации за отчетный период		245	289	31						78						34						16						130					
в том числе заявлений		208	245	8	8	-	12	-	17	8	18	13	10	-	18	-	7	1	1	8	-	3	-	19	17	19	23	35					
в том числе жалоб		36	43	-	1	-	2	-	3	2	3	3	1	-	6	-	1	-	-	2	-	2	-	3	1	4	4	5					
в том числе предложений		1	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
Из них:																																	
доложено главе города и заместителям главы администрации		245	289	8	9	-	14	-	20	10	21	16	11	-	25	-	8	1	1	10	-	5	-	22	18	23	27	40					
взято на контроль		245	289	8	9	-	14	-	20	10	21	16	11	-	25	-	8	1	1	10	-	5	-	22	18	23	27	40					
рассмотрено с выездом на место		129	147	2	3	-	6	-	11	3	12	9	8	-	14	-	5	-	1	4	-	2	-	12	10	12	8	24					
рассмотрено коллегиально		125	137	3	-	-	12	-	13	2	11	6	6	-	13	-	5	-	1	3	-	2	-	12	11	9	5	23					
Результативность по рассмотренным и направленным по компетенции обращениям за отчетный период		поддержано	75	79	4	4	-	5	-	6	2	9	8	2	-	8	-	2	-	-	4	-	2	-	7	2	5	1	8				
		в том числе меры приняты	23	25	-	1	-	-	-	2	-	2	2	2	-	2	-	2	-	-	-	-	-	-	4	1	1	-	6				
		разъяснено	168	194	8	7	-	14	-	15	7	10	11	9	-	15	-	5	1	1	5	-	5	-	15	13	14	14	25				
		не поддержано	2	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	1	-	-	1	-				
Направлено ответов за подписью главы города и заместителей главы администрации		227	257	8	8	-	14	-	20	8	17	15	11	-	19	-	7	1	1	6	-	5	-	22	18	21	19	37					
Рассмотрено обращений с нарушением срока		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-					
Находятся на рассмотрении на 1 число месяца следующего за отчетным периодом, поступившие в отчетном периоде		18	32	-	1	-	-	-	-	2	4	1	-	-	6	-	1	-	-	4	-	-	-	-	-	2	8	3					