

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Пятигорска в 2014г.

В 2014 году в адрес Главы города Пятигорска поступило **5307** обращений граждан, в том числе направленных аппаратом Правительства Ставропольского края – **553** обращения (**265** -за второе полугодие 2014г.), из них адресованных Президенту Российской Федерации – **207** (за второе полугодие - **96**). Из **96** обращений, по состоянию на 30.12.2014г., **90** обращений исполнено, **6** находятся на рассмотрении. На личных приемах Главой города принято **54** граждан, заместителями главы администрации города Пятигорска **121**.

За анализируемый период на «**Телефон доверия**» поступило **113** звонка. Все поступающие звонки ставятся на особый контроль, ответы заявителям направляются в течение **7-10** дней, отдельные вопросы рассматриваются оперативно, в течение **1-2** дней.

За 2014 г. в рамках акции «**Письмо Главе города**» обратилось **406** жителей города Пятигорска, более **40%** обращений решены положительно.

Было рассмотрено и принято мер по **631** обращению граждан, поступивших через **официальный сайт города Пятигорска**.

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 **37 %** решены положительно (**3%** из них авторами обращений направлены благодарственные письма в адрес главы города Пятигорска), в **63 %** случаев авторам обращений даны разъяснения.

**Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию города
Пятигорска**

| | 2014 год |
|---|---------------------|
| Вопросы ЖКХ | 1070 |
| Вопросы культуры | 60 |
| Вопросы опеки и защиты прав ребенка | 547 |
| Вопросы торговли | 87 |
| Вопросы экологии | 47 |
| Вопросы, связанные с работой территориальных управлений | 207 |
| Жилищные вопросы | 875 |
| Вопросы сферы здравоохранения | 68 |
| Вопросы архитектуры и градостроительства | 522 |
| Вопросы имущественных отношений | 750 |
| Вопросы сферы образования | 86 |
| Вопросы капитального строительства | 20 |
| Правовые вопросы | 406 |
| Социальные вопросы | 86 |
| Вопросы транспорта и связи | 20 |
| Финансовые вопросы | 3 |
| Вопросы землепользования | 184 |
| Вопросы экономического развития | 73 |
| Другие | 196 |
| Всего: | 5307 |

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших на имя Президента Российской Федерации и пересланных Правительством Ставропольского края в администрацию города Пятигорска на рассмотрение во втором полугодии 2014г.

| | второе полугодие 2014г. | | | | | | | | | С начала года | |
|--|---|-----------|------------------|----------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------------|----------------------------------|----------------------|----------------------------------|----------------------|
| | Государство, общество, внешняя политика | Экономика | Социальная сфера | Жилищно-коммунальная сфера | Вопросы военной службы | Законность и правопорядок | Работа с обращениями граждан | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений | Количество вопросов в обращениях | Количество обращений |
| Поступило обращений из Администрации Президента Российской Федерации | 4 | 10 | 25 | 52 | - | 5 | - | 115 | 96 | 250 | 207 |
| Из них: | | | | | | | | | | | |
| доложено главе города и заместителям главы администрации | 4 | 10 | 25 | 52 | - | 5 | - | 115 | 96 | 250 | 207 |
| взято на контроль | 4 | 10 | 25 | 52 | - | 5 | - | 115 | 96 | 250 | 207 |
| рассмотрено с выездом на место | - | 1 | 8 | 31 | - | 1 | - | 41 | 41 | 88 | 88 |
| рассмотрено коллегиально | - | 4 | 12 | 38 | - | 1 | - | 55 | 55 | 113 | 113 |
| По рассмотренным обращениям: | | | | | | | | | | | |
| вопросы решены положительно | - | 2 | 1 | 4 | - | - | - | 7 | 7 | 21 | 21 |
| меры приняты | - | 2 | 7 | 17 | - | 2 | - | 28 | 28 | 46 | 46 |
| даны разъяснения | 4 | 6 | 14 | 28 | - | 3 | - | 55 | 55 | 107 | 107 |
| отказано | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Направлено ответов за подписью Главы города и заместителей главы администрации | 4 | 10 | 22 | 49 | - | 5 | - | 90 | 90 | 177 | 177 |
| Кол-во жалоб, в которых подтвердились приведенные факты | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Кол-во жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Находятся на рассмотрении | - | - | 3 | 3 | - | - | - | 6 | 6 | 6 | 6 |
| Кол-во судебных исков по жалобам о нарушении прав авторов при рассмотрении обращений | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Типовые причины, порождающие обоснованные жалобы: | | | | | | | | | | - | - |
| ненадлежащее исполнение служебных обязанностей должностными лицами государственных органов власти субъекта Российской Федерации и органов местного самоуправления | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| недостатки в работе учреждений по предоставлению государственных услуг | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| нарушение законодательства в деятельности государственных учреждений, общественных объединений и частных предприятий | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| непринятие во внимание государственными органами власти субъекта Российской Федерации и органами местного самоуправления при исполнении своих функций законных интересов граждан | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| недостаточная информированность о деятельности учреждений по предоставлению государственных услуг | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| низкая правовая грамотность граждан | - | 1 | 5 | 7 | - | - | - | 13 | 13 | 21 | 21 |
| другие | 4 | 9 | 20 | 45 | - | - | - | 83 | 83 | 186 | 186 |

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
о работе с обращениями граждан в администрации города Пятигорска

| | <i>2013г</i> | <i>2014г</i> |
|---|--|--------------|
| Поступило письменных обращений граждан | 5397 | 5307 |
| в т.ч. доложено руководству | 5397 | 5307 |
| взято на контроль | 5397 | 5307 |
| проверено с выездом на место | 3185 | 2653 |
| 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 | 181 | 175 |
| в т.ч. Главой города | 63 | 54 |
| его заместителями | 118 | 121 |
| Поступило обращений на «Телефон доверия Главы города» | 73 | 113 |
| 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-курорта 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 04.03.2014г. № 13р «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-курорта 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 04.03.2014г. № 13р «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 Кайгородова Юлия Леонидовна тел. 8(8793)33-59-46 |