

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