**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе администрации города Пятигорска с обращениями граждан,**

**поступившими в 2020 году.**

Всего в администрацию города Пятигорска в 2020 году поступило **5625** письменных и устных обращений граждан, что на **0,53**% меньше по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (**5655** обращений). Все они были рассмотрены Главой города и заместителями главы администрации города.

В связи с необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции COVID-19 с марта 2020 года ограничен доступ посетителей в здание администрации города. Заявления, обращения и жалобы направлялись следующими способами:

1. через официальный сайт города Пятигорска в разделе обращения граждан: https://pyatigorsk.org/site/sitemail2mayor;

2. посредством телефонной связи: тел. 8(8793)33-59-46 и «Телефон доверия Главы города Пятигорска»: 8(8793)33-47-53;

3. посредством почтовой связи;

4. через «Ящик обращений и заявлений граждан», установленный при входе в здание администрации города.

Из аппарата Правительства Ставропольского края поступило **1152** обращений граждан города Пятигорска, из них адресованных Президенту Российской Федерации – **252.** Из **252** обращений, по состоянию на 11.01.2021г.,**240** обращений исполнено, **12** находятся на рассмотрении.

На «Телефон доверия» поступил **371** звонок граждан. Все они были взяты на особый контроль, ответы давались в течение 7-10 дней.

В рамках акции «Письмо главе» обратилось **918**  человек, **9%** обращений решены положительно.

Было рассмотрено и принято мер по **1641** обращению граждан, поступивших через официальный сайт города.

В связи с действием режима «Карантин» введенного в результате распространения коронавирусной инфекции COVID-19, произошло значительное увеличение обращений касающихся **социальной** сферы, сферы **здравоохранения**, **безопасности и охраны правопорядка**.

Основные направления, по которым произошло увеличение количества поданных гражданами обращений:

Снижение доли обращений и сообщений граждан наблюдается в следующих сферах:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематика обращений** | **2019 год** | **2020 год** | **Разница** | | |
|  | кол- во | % |
| Комплексное благоустройство | 421 | 360 |  | 61 | 14,49 |
| Вопросы землепользования | 314 | 189 |  | 125 | 39,81 |
| Вопросы торговли | 199 | 134 |  | 65 | 32,66 |
| Запросы архивных данных | 186 | 148 |  | 38 | 20,43 |
| Опека и попечительство | 164 | 25 |  | 139 | 84,76 |
| Охрана окружающей природной среды | 107 | 50 |  | 57 | 53,27 |
| Коммунально-бытовое хозяйство | 92 | 79 |  | 13 | 14,13 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг | 74 | 21 |  | 53 | 71,62 |
| Отлов животных | 64 | 44 |  | 20 | 31,25 |
| Долевое строительство | 62 | 3 |  | 59 | 95,16 |
| Переселение из аварийного жилья | 55 | 34 |  | 21 | 38,18 |
| Вопросы культуры | 49 | 21 |  | 28 | 57,14 |
| Организация условий и мест для детского досуга | 34 | 7 |  | 27 | 79,41 |
| Развитее цифрового вещания | 17 | 5 |  | 12 | 70,59 |

По сравнению с 2019годом незначительно снизилось количество обращений по вопросам:

- уличного освещения;

- приватизации жилищного фонда;

- газификации жилых районов;

- обеспечения жильем ветеранов, инвалидов и семей имеющих детей-

инвалидов;

- устранения строительных недоделок.

**Результаты рассмотрения обращений.**

Увеличилось количествоблагодарственных писем поданных заявителями в адрес администрации города Пятигорска, **28** человек обратилось в 2020году и **13** в 2019году.

По состоянию на 11.01.2021г. на рассмотрении в администрации города находятся **147** обращений граждан.

В целях недопущения нарушения сроков по рассмотрению обращений граждан, специалистами Отдела по работе с обращениями граждан администрации города Пятигорска принимаются меры по своевременному исполнению обращений граждан. Еженедельно структурным подразделениям администрации города направляются справки-напоминания о сроках исполнения обращений граждан.

**Прием граждан.**

Учитывая осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, временно были приостановлены приемы граждан Главой города Пятигорска и заместителями главы администрации города.

В связи с предложением Правительства Российской Федерации был перенесен общероссийский день приёма граждан, запланированный на 14 декабря 2020 г., до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

В соответствии с графиком личных приемов граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края, на территории города и в администрации города Пятигорска за отчетный период было проведено **4** выездных приема граждан, в рамках которых было принято **12** заявителей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. и должность, ведущего прием граждан | Кол-во принятых  граждан |
| 1 | 31 января | Г.П. Миронычева - Председатель комитета Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговле и лицензированию | 3 |
| 2 | 7 февраля | С.В. Соболев – исполняющий обязанности начальника управления Ставропольского края- государственной жилищной инспекции-главного государственного жилищного инспектора Ставропольского края | 7 |
| 3 | 7 февраля | А.А Турчак. – секретарь Генерального совета партии «Единая Россия» | 1 |
| 4 | 25 марта | Е.Н. Козюра – министр образования Ставропольского края | 1 |

Информация о времени и месте проведения приема граждан руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края была опубликована на официальном сайте города Пятигорска.