**Сравнительный анализ обращений граждан, поступивших**

**в администрацию города Пятигорска.**

За первое полугодие 2019г. в сектор по работе с обращениями граждан организационно-протокольного управления администрации города Пятигорска поступило **2738** обращений. Все они были рассмотрены Главой города и заместителями главы администрации города.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 1 полугодие 2018года | 1 полугодие 2019 года | Отклонение(+/-) | %соотношение |
| Поступило обращений граждан всего | 2530 | 2738 | + 208 | 8,22 |
| В том числе: |  |
| обращения в адрес Президента РФ | 112 | 73 | -39 | 34,82 |
| обращения в адрес Правительства СК | 120 | 216 | +96 | 44,44 |
| заявления на оказание муниципальных и государственных услуг | 963 | 836 | -127 | 13,19 |
| обращения поступившие непосредственно от заявителя либо другого органа власти | 1567 | 1902 | +335 | 17,61 |
|  |
| *Обращения на «Телефон доверия»* | *61* | *75* | *+14* | *18,67* |
| *Обращения в рамках акции «Письмо Главе»* | *252* | *281* | *+29* | *10,32* |
| *Сайт города Пятигорска* | *422* | *506* | *+84* | *16,60* |
| *Обращения поставленные на дополнительный контроль* | *49* | 39 | *-10* | *20,41* |

За отчетный период, по сравнению с аналогичным периодом 2018 года, наблюдается незначительное увеличение (на **8,22%**) общего количества обращений, поступивших в администрацию города Пятигорска.

Основные направления по которым произошло увеличение количества поданных гражданами обращений:

- в соответствии с вступившем в силу Федеральным законом "О ведении гражданами садоводства и огородничества для собственных нужд и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации" от 29.07.2017 N 217-ФЗ, на **89,66%** увеличилось количество обращений по вопросам **признания садовых домов жилыми**;

- на **78,22%** увеличилось количество заявлений **по вопросам предоставления жилищного сертификата** на приобретение жилья молодой семьей. В 1-м полугодие 2019г. было подано **378** обращений, тогда когда в 1-м полугодие 2018г. всего **78;**

- на **75,71%** увеличилось количество заявлений по **вопросам обращения с твердыми коммунальными отходами**. Это связано с тем, что переход на новую систему вывоза отходов в городе Пятигорске потребовал тотального обновления парка спецтехники, замены исчерпавших свой ресурс баков для ТКО на современные контейнеры, что повлекло за собой сбои в графике вывоза отходов;

- в связи с переходом Ставропольского края на цифровое эфирное телевидение количество обращений по **вопросам связи** увеличилось на **60%;**

- также на **27,17%** увеличились **обращения по вопросам торговли**. Это связано с ростом количества желающих организовать торговую деятельность с использованием нестационарных объектов торговли и услуг, а также увеличением предложений о внесении дополнительных адресов в схему нестационарных объектов торговли и услуг на земельных участках, находящихся в муниципальной собственности города Пятигорска;

- заявления **по вопросам комплексного благоустройства города**. В **1,5** раза увеличились обращения от граждан с просьбой об уборке территорий города, уличного освещения, организации мест для детского отдыха и досуга.

# Обращения, поступившие на «Телефон доверия» касались вопросов:

 - организации ливнеотведения,

 - ремонта дорог,

 - социальной поддержки населения,

 - отлов бездомных животных.

Самыми волнующими граждан вопросами, как при обращении в рамках акции **«Письмо главе»** так и на **сайт города Пятигорска**, были:

- Охрана общественного правопорядка;

- Установка дорожных знаков;

- О проверке законности ведения строительных работ;

- Вопросы защиты прав потребителя;

- О спиле деревьев.

По сравнению с первым полугодием 2018г. на **77,55%** снизилось количество обращений по **вопросам строительства и реконструкции дорог**.

Также снижение доли обращений наблюдается в сфере:

- транспортного обслуживания населения;

- здравоохранения;

- опеки и попечительства;

-градостроительства и архитектуры;

-эксплуатации, строительства и сохранности автомобильных дорог;

- бытового обслуживания населения;

- переселения из аварийного, ветхого жилья;

- эксплуатации и ремонта частного жилищного фонда.

Менее **4%** от общего количества обращений составляют вопросы физической культуры и спорта, безопасности и охраны правопорядка, промышленности, культуры и туризма.

Из общего количества обращений меры приняты были по **624** обращениям, коллегиально, с выездом на место было рассмотрено **308** обращений, по принадлежности в соответствии с компетенцией было переадресовано **66** обращений.

За анализируемый период на **38,46%** увеличилось количество положительно решенных обращений, поступивших в орган местного самоуправления по сравнению с аналогичным периодом 2018г.

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

За отчетный период нарушений сроков по рассмотрению обращений граждан не выявлено.

**Прием граждан.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **1 полугодие 2018г.** | **1 полугодие 2019г.** |
|  | Кол-во приемов | Кол-во принятых граждан | Кол-во приемов | Кол-во принятых граждан |
| Главой города Пятигорска | 6 | 25 | 6 | 26 |
| Заместителями главы администрации города | 20 | 39 | 16 | 25 |
| ИТОГО | 26 | 64 |  22 | 51 |

В соответствии с графиком личных приемов граждан шестью руководителями органов исполнительной власти Ставропольского края, в администрации города Пятигорска в 2019 году было проведено **8** выездных приема граждан, в рамках которых был принят **21** гражданин:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата приема | Ф.И.О. и должность, ведущего прием граждан  | Кол-во принятыхграждан |
| 1 | 25 января | Е.И. Долгова - Председатель комитета Ставропольского края по делам архивов | 4 |
| 2 | 31 января 28 марта18 апреля | К.А. Шишманиди –представительГубернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края | 7 |
| 3 | 27 февраля | Д.В. Макаркин – заместитель министра энергетики, промышленности и связи Ставропольского края | 2 |
| 4 | 23 апреля | Р.А. Марченко – министр Жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края | 3 |
| 5 | 16 мая | А.В. Абалешев – председатель комитета Ставропольского края по государственным закупкам | 2 |
| 6 | 28 июня | В.А. Савченко – начальник Управления Ставропольского края по строительному и жилищному надзору | 3 |

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

В первом квартале 2019года в администрацию города Пятигорска по программе «Инцидент-менеджмент» поступило **1156** сообщений по следующим вопросам:

**- Вывоз мусора и обращение с твердыми коммунальными отходами -320**

- **Дорожно-мостовое хозяйство – 186**

**- Благоустройство территорий - 123**

- Вопрос застройки города- 64

- Уборка территорий- 60

- Функционирование ливневых канализаций- 40

**-** Спил (вырубка) деревьев-36

- Реконструкция шахматного павильона – 30

- Реконструкция папка «Цветник»- 28

- Несанкционированные свалки мусора - 27

- Окончание отопительного сезона-26

- Перебои в водоснабжении – 20

- Отлов бездомных собак - 19

- Общественный транспорт-17

- Благоустройство кладбищ- 15

- Расселение из ветхого фонда-13

- Уличное освещение- 10

- Покос травы-10

- Организация парковок- 9

- Вопросы торговли-7

- Уборка территории прилегающей к ж/д вокзалу- 7

- Образование и досуг молодежи-6

- О неблагоустроенных купелях на Ново-Пятигорском озере- 6

- Установка урн-3

- Предоставление зем.уч. многодетным семьям- 3

- Оплата ЖКУ-2

- Другие -69