Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 2020г.

Основной целью является организация работы с письменными, электронными и устными обращениями граждан, поступающими в администрацию городского округа Кинель, а также контроль за исполнением поручений по их рассмотрению.

В 1 квартале 2020г. в администрацию городского округа поступило 251 письменное обращение (*на 2% меньше, чем в 1 квартале 2019г. – 257 обращений*), из них 66 обращений (26*%*) поступило по каналам электронной связи (*80 обращений (31%) в 1 квартале 2019г.).*

Наблюдается снижение роста активности граждан.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 171 (68%) обращение (*185 обращений (72%) в 1 квартале 2019г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 37 (15%) и 15 (6%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2019г. - 17 (7%) и 20 (8%) соответственно*),

- от жителей Самары – 12 обращений (5%) (*16 обращений (6%) в 1 квартале 2019г.*),

- от граждан с других территорий – 16 (6%) обращений (*19 обращений (7%) в 1 квартале 2019г.*),

Активнее всего проявили себя жители города Кинеля, которые чаще, чем жители поселков городского типа Алексеевка и Усть-Кинельский, обращались по различным вопросам.

Основными авторами письменных обращений в 1 квартале 2020г., как и в предыдущие периоды, были люди старшего поколения, малоимущие и социально незащищённые граждане: инвалиды, пенсионеры, многодетные семьи и другие. В разрезе возрастных категорий наибольшее количество письменных обращений приходится на пенсионеров. Через интернет-сервис (электронную почту, Интернет-портал и Интернет-киоск) преимущественно обращаются люди более молодого возраста.

26 обращений (10%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи. Оказание материальной помощи и др.) (*24 обращения (9%) в 1 квартале 2019г.*).

10 жителей городского округа (4%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

Об устранении гололеда на дорогах, 6 обращений,

О предоставлении жилищного сертификата, 5 обращений,

О ремонте дорог в пгт.Алексеевка, 4 обращения,

О разбивке сквера, 4 обращения и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 176 обращений (70%) (*за 1 квартал 2019 - 134 обращения (52%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 44 обращения (из них 11 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 20 обращение.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде произошли изменения в характере обращений.

Увеличился рост обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 24 обращения – 16% (в 1 кв. 2019г. – 12 обращений - 9%);

количество вопросов, связанных с землепользованием остались без изменения – 31 обращение – 12% (в 1 кв. 2019г. – 31 обращение - 12%);

в связи с малоснежной зимой уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. содержания зимних дорог - 90 обращений – 36% (в 1 кв. 2019г. – 135 обращений - 53%).

Уменьшилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями:

2 обращения – ООО «Рустеп»,

1 обращение - ООО «Евгриф».

(В 1 кв. 2019г. поступило 22 обращения по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

На исполнении – 58 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 65 обращениям (26%),

разъяснено заявителям по 105 обращениям (42%),

отказано по 17 обращениям (7%) (асфальтирование дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам и др.)

6 обращений направлены в администрацию городского округа без учёта её компетенции и полномочий. С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, поступившие обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в соответствии с их компетенцией (в Росприроднадзор, администрацию м.р.Кинельский и др.).

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 29 обращений граждан** (*в 2019г. – 29 обращений*):

Очистка дорог от снега – 4 обращения,

Ремонт дорог - 3 обращения,

Об отлове безнадзорных животных, расселении из аварийного жилья, отсутствие масок в аптеках, просроченных продуктах и др.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 32 поста со следующей тематикой** (*в 2019г. – 19 постов*):

Ремонт дорог – 7 постов,

Безнадзорные животные – 7 постов,

Очистка дорог от снега – 4 поста,

Жилищные вопросы – 4 поста,

Строительство ФОК, качество воды и др.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 43 человека (*в 1 квартале 2019г. – 52 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 3 обращениям,

меры приняты по 5 обращениям,

разъяснено заявителям по 27 обращениям,

отказано – по 3 обращениям,

на исполнении находится 5 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с жилищными вопросами – 13 обращений, вопросами землепользования – 9 обращений, содержания дорог и тротуаров – 6 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: ремонт кровли, оказание материальной помощи и др.

**Информация о работе с обращениями в территориальных управлениях администрации:**

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 квартале 2020 года в Алексеевское ТУ поступило 8 письменных обращений, из них 4 коллективных обращения (очистка улиц от снега, безнадзорные животные, нарушение общественного порядка, расчистка канавы для отвода воды).

*По срокам исполнения обращений:*

Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

1 обращение находится на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 3 обращениям, разъяснено – по 4 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 25 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 2 обращениям, разъяснено заявителям по 23 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с жилищными вопросами – 4 обращения, безнадзорными животными – 4 обращения, отключением электроэнергии – 3 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, тарифов на вывоз ТКО, изменения схемы движения общ.транспорта, водоотведения талых вод в частном секторе.

**Усть-Кинельское ТУ**

В 1 квартале 2020 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 15 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 12 обращений, 3 обращения находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 6 обращениям,

разъяснено заявителям по 6 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 6 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Разъяснено заявителям по 6 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 2 обращения, очистки дорог от снега – 1 обращение, благоустройства – 2 обращения, вывоз ТБО и уличное освещение – 1 обращение.

Начальник общего отдела

аппарата администрации городского округа И.Г.Петрухина