Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 месяцев 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.

За 9 месяцев 2020г. в администрацию городского округа поступило 875 письменных обращений (*на 1,5% меньше, чем за 9 месяцев 2019г. – 888 обращений*), из них 235 обращений (*27%*) поступило по каналам электронной связи (*191 обращение (22%) за 9 месяцев 2019г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 609 (70%) обращений (644 *обращения (73%) за 9 месяцев 2019г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 108 (12%) и 50 (6%) обращений соответственно (за 9 месяцев *2019г. - 74 (8%) и 55 (6%) соответственно*),

- от жителей Самары – 45 обращений (5%) (57 *обращений (6%) за 9 месяцев 2019г.*),

- от граждан с других территорий – 63 (7%) обращений (29 *обращений (5%) за 9 месяцев 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, 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. Возросло количество обращений через социальные сети (Твиттер, группы Вконтакте и др.)

102 обращения (12%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков и др.) (108 *обращений (12%) за 9 месяцев 2019г.*).

49 жителей городского округа (6%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

Об обустройстве сквера и др.общественных пространств, инвентаризации водных объектов и др. - 12 обращений - А.,

Об устранении гололеда на дорогах, 6 обращений – Т.,

О предоставлении жилищного сертификата, 5 обращений – Г.,

О ремонте дорог в пгт.Алексеевка - 5 обращений – П. и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 602 обращения (69%) (*за 9 месяцев 2019г.- 588 обращения (66%*);

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 171 обращение (из них 34 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 102 обращения.

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

Наибольшее количество обращений связано с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 426 обращений – 49% (за 9 мес. 2019г. – 457 обращений - 51%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 88 обращений – 10% (за 9 мес. 2019г. – 59 обращений - 7%), землепользования - 80 обращений – 9% (за 9 мес. 2019г. – 121 обращение – 14%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Уменьшилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями (11 обращений) (за 9 мес. 2019г. – 33 обращения):

4 обращения – ООО «Рустеп»,

6 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

*По срокам исполнения обращений:*

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

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 275 обращениям (31%),

разъяснено заявителям по 487 обращениям (56%),

отказано по 65 обращениям (7%) (асфальтирование дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам и др.)

29 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, минтранс, администрацию м.р.Кинельский и др.).

На исполнении – 19 обращений.

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер и информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент поступило (переадресовано) 159 обращений и постов за отчетный период (***за 9 месяцев 2019г. – 125 обращений*):

Дезинфекция улиц и подъездов - 23 обращения,

Ремонт дорог - 23 обращения,

Благоустройство двора (дет. и спорт. площадок) – 17 обращений,

Безнадзорные животные – 14 обращений,

Очистка дорог от снега – 8 обращений,

Жилищные вопросы – 7 обращений,

и другие - об организации электроснабжения, расселении из аварийного жилья, отсутствие масок в аптеках, просроченных продуктах, строительстве ФОК, качестве воды и др.)

31 июля 2020 года в самой массовой группе Кинеля - "[Подслушано (Kinel Version)](https://vk.com/kinelat)" в социальной сети "Вконтакте" Глава городского округа Кинель Владимир Александрович Чихирев провел **прямой эфир с населением муниципалитета.** Владимир Александрович ответил на вопросы, которые предварительно жители оставляли в комментариях группы, а также на те обращения, которые поступили online в ходе трансляции. Было зарегистрировано во время прямого эфира и записи 23289 просмотров 858 комментариев, общей длительностью 2 ч.40 мин. На большинство вопросов Глава городского округа дал ответ в прямом эфире. (В 2019 году во время прямого эфира и записи было зарегистрировано около 16000 просмотров.)

В прямом эфире население обращалось не только с вопросами, но и предложениями и словами благодарности.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 135 человек** (*за 9 месяцев 2019г. – 203 чел.*).

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 6 обращениям,

меры приняты по 25 обращениям,

разъяснено заявителям по 94 обращениям,

отказано – по 10 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 27 обращений, содержания дорог и тротуаров – 25 обращений, жилищными вопросами – 23 обращения 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**

За 9 месяцев 2020 года в Алексеевское ТУ поступило 27 письменных обращений, из них 9 коллективных обращения (безнадзорные животные, высокие тарифы на вывоз ТКО, организация уличного освещения, очистка улиц от снега, безнадзорные животные, нарушение общественного порядка, расчистка канавы для отвода воды, нарушение общественного порядка, переселение из аварийного жилья, водоснабжение, обустройство детских площадок).

*По срокам исполнения обращений:*

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

1 обращение находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 8 обращениям, разъяснено – по 18 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 78 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 13 обращениям, разъяснено заявителям по 65 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства и землепользования – 14 обращений, отключением электроэнергии – 11 обращений, безнадзорными животными – 9 обращений, жилищными вопросами – 8 обращений, ремонтом дорог – 5 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, тарифов на вывоз ТКО, изменения схемы движения общественного транспорта, водоотведения талых вод в частном секторе, благоустройство дворовых территорий.

**Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2020 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 45 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, земельные вопросы и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 18 обращениям,

разъяснено заявителям по 24 обращениям.

3 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратились 21 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям,

Разъяснено заявителям по 15 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 9 обращений, благоустройства – 5 обращений, оформлением земельных участков – 2 обращения и др.