Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 2017г.

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 2017г. в администрацию городского округа поступило 1256 письменных обращений (*на 373 (23%) обращения меньше, чем в 2016г. – 1629 обращений*), из них 290 обращений (23%) поступило по каналам электронной связи (*271 обращение (17%) в 2016г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 828 (66%) обращений (*1153 обращения (71%) в 2016г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 80 (6%) и 66 (5%) обращений соответственно (в *2016г. - 232 (14%) и 137 (8%)* *соответственно*),

- от жителей Самары – 50 обращений (4%) (77 *обращений (5%) в* *2016г.*),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 232 (18%) обращений (*30 обращений (2%) в 2016г.*),

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 2017г., 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.

216 обращений (17%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*251 обращенией (15%) в 2016г.*).

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 922 обращения (739%) (*в 2016г.- 1235обращений (76%);*

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 146 обращений (из них 44 обращения – от администрации Президента), от депутатов Гос. Думы Федерального Собрания – 7 обращений, от других учреждений и организаций – 75 обращений.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (615 обращений – 53%), землепользования (162 обращения – 13%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (44 обращения – 4%), и другие вопросы.

Поступило 8 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Рустеп» (15 обращений), ООО «Евгриф» (17 обращений), ООО «Жилсервис» (9 обращений), ООО «Комплекс-сервис» (6 обращений), ТСН «Дельта» (3 обращения).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 37 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 612 обращениям (49%),

разъяснено заявителям по 507 обращениям (40%),

отказано по 63 обращению (5%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, о предоставлении комнаты в общежитии, о ремонте жилого помещения, о трудоустройстве, о регистрации и др.)

37 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 г.о.Чапаевск и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 406 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 320 человека (*в 2016г. – 480 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 24 обращениям,

меры приняты по 80 обращениям,

разъяснено заявителям по 183 обращениям,

отказано – по 28 обращениям,

1 обращение перенаправлено по компетенции.

На исполнении – 4 обращения.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 78 обращений, жилищными вопросами – 77 обращений, содержания дорог и тротуаров – 76 обращений, и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство, оказание материальной помощи и др.

**За отчетный период на выездных приемах к заместителям Главы городского округа обратилось 56 человек:**

Прокудин А.А. – 20 человек (о проведении водопровода, об оформлении квартиры в собственность, о предоставлении помещения для женского клуба, о благоустройстве улиц и придомовых территорий, о сроках проведения кап.ремонта жилого дома, об очистке озера «Моховое»)

Федотов С.Н. – 26 человек (об уборке улиц от снега, об отлове бродячих собаки, о ремонте жилья, о работе ТСЖ «Альтернатива», о благоустройстве улиц и придомовых территорий)

Ускова А.А. – 10 человек (о создании военно-патриотического клуба, о создании женского клуба, о благоустройстве улиц и придомовых территорий, о компенсационных выплатах пенсионерам)

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 2017 г. в Алексеевское ТУ поступило 26 письменных обращений, из них - 9 коллективных обращения (бродячие собаки, уборка снега с улиц, нарушение границ землепользования, уборка снега, благоустройство дворовых территорий, вопросы экологии, ремонт школы, ремонт дорог).

*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 9 обращениям,

Разъяснено по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 172 человека.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 22 обращениям, разъяснено заявителям по 150 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования и благоустройства – 39 обращения, землеустройства – 31 обращений, нарушениями правопорядка – 19 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжения – 14 обращений, жилищными вопросами – 12 обращений, водоотведения – 8 обращений, транспортным вопросом – 7 обращений и другие вопросы. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы: в начале года - связанные с уборкой снега, позднее – с отводом талых и дождевых вод, с возросшим числом бродячих собак, благоустройством придомовой территории, ремонтом жилья, управлением МКД, теплоснабжения. Остаются актуальными вопросы, связанные с благоустройством придомовых территорий и ремонтом дорог, организацией общественных мест отдыха.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В 2017 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 61 письменное обращение (уличное освещение, благоустройство, ремонт фасада здания библиотеки, опиловка деревьев, предоставление реестра собственников МКД, жалобы на соседей, вопросы по жилищно-коммунальному хозяйству и др.).

22 обращения носило коллективный характер

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 61 обращение.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 27 обращениям,

разъяснено заявителям по 34 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 61 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 16 обращениям, разъяснено заявителям по 45 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: уличного освещения и благоустройства – 37 обращений, оформления земельных участков – 12 обращений, жилищно-коммунального хозяйства – 5 обращений, открытия в поселке торговых павильонов – 3 обращения начисления ОДН – 2 обращения, жалоба на соседей – 2 обращения.