Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 11 месяцев 2018г.

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 11 месяцев 2018г. в администрацию городского округа поступило 1111 письменных обращений (*на 39 обращений меньше, чем за 11* месяцев *2017г. – 1150 обращений*), из них 228 обращений (*21%*) поступило по каналам электронной связи (258 *обращений (21%) за11 месяцев 2017г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 800 (73%) обращений (769 *обращений (67%) за 11 месяцев 2017г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 96 (9*%*) и 50 (5*%*) обращений соответственно (*за 11 месяцев 2017г. - 66 (6%) и 60 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 69 обращений (6%) (*48 обращений (4%) за 11 месяцев 2017г.*),

- от граждан с других территорий – 96 (9%) обращений (*207 обращений (18%) за 11 месяцев 2017г.*),

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 за отчетный период, 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.

С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 9 обращений граждан:

- о скоплении воды по ул.Звездная, дома №№68-72,

- об аварии на подстанции в пгт.Алексеевка,

- о ликвидации свалки,

- об установке детской площадки в пгт.Усть-Кинельский с недостатками, о разрушении тротуара и дороги по ул. Тимирязева, о вывозе мусора,

- о размытии дороги на пер. улиц Герцена и Промышленности,

- о восстановлении забора на зем.участке, смежным с центром избирательного участка по адресу: ул.Дачная, п.Елшняги,

- о создании инженерной инфраструктуры к земельным участкам, выделенным многодетным семьям,

- о запрете стоянки большегрузных автомобилей по адресу: ул.Д.Бедного, 103.

В социальной сети «В Контакте» граждане поднимали следующие вопросы:

- о ремонте дорог, особенно на северной стоне города; о распитии спиртных напитков в детском парке.

163 обращения (15%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*205 обращений (18%)за 11 месяцев 2017г.*).

37 жителей городского округа (3%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

о благоустройстве придомовой территории, о закрытии ООО «Тукан», опиловке деревьев, о застройке береговой зоны и др. вопросы – 16 обращений,

о предоставлении горячего водоснабжения, о благоустройстве озера Светлое, о работе полицейского участка и др. вопросы – 11 обращений,

об отсутствии необходимых условий для проживания в многоквартином доме – 10 обращений ,

о предоставлении жилья – 7 обращений и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 772 обращения (69%) (*за 11 месяцев 2017г.- 865 обращений (75%*);

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 189 обращений (из них 55 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 150 обращений.

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

Значительно увеличился рост обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 108 обращений – 10% (за 11 мес. 2017г. – 35 обращений - 3%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 272 обращения – 24% (за 11 мес. 2017г. – 573 обращения - 50%), вопросами землепользования - 81 обращение – 7% (за 11 мес. 2017г. – 149 обращений – 13%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 34 обращения:

14 обращений – ООО «Рустеп»,

12 обращений - ООО «Евгриф»,

3 обращения – ООО «Комплекс-сервис»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

2 обращения – ТСЖ «Кинельский квартал»,

1 обращение - ООО УК «Кинель»,

(за 11 мес. 2017г. – 8 обращений).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 63 обращениям.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 411 обращениям (37%),

разъяснено заявителям по 536 обращениям (48%),

отказано по 64 обращениям (6%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи 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 м.р.Кинельский и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 297 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

В течение 11 месяцев 2018г. проведено 12 отчетных встреч с жителями городского округа (1200 чел.), во 2 квартале – 2 встречи с рабочими коллективами (160 человек). По итогам встреч дано 70 поручений. Жители большое внимание уделяют благоустройству дворов, ремонту дорог и строительству тротуаров, обустройству детских и спортивных площадок, а также проблеме безнадзорных животных, вопросам экологии и др.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 243 человек (*за 11 месяцев 2017г. – 282 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 23 обращениям,

меры приняты по 41 обращению,

разъяснено заявителям по 144 обращениям,

отказано – по 19 обращениям,

на исполнении находится 14 обращений.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, 2 обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в другие организации в соответствии с их компетенцией.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с, вопросами содержания дорог и тротуаров – 45 обращений, жилищными вопросами – 43 обращения, землепользования – 42 обращения и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство придомовых территорий, начисления по общедомовым приборам учета и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 11 месяцев 2018 года в Алексеевское ТУ поступило 23 письменных обращения, из них 8 коллективных обращений (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение).

*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 6 обращениям, разъяснено – по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 94 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 13 обращениям, разъяснено заявителям по 81 обращению.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 19 обращений,  благоустройством  дворов и работой управляющих компаний – 11 обращений, ремонтом дорог общего пользования, особенно в частном секторе – 10 обращений, охраной общественного правопорядка и безопасностью дорожного движения, а именно организация и обустройство пешеходных переходов на особо опасных участках дорог.

      В начале года  остро стояли вопросы теплоснабжения и соблюдения температурного режима горячей воды в многоквартирных домах,  в весенний период  - проблема водоотведения  в  частном секторе,  санитарная очистка территории поселка, уборка мусора и опиловка деревьев.

    Также граждане обращались по вопросу работы  общественного транспорта и в связи с неудовлетворительной работой скорой и экстренной медицинской службы в поселке. С наступлением холодов  возросло количество обращений в связи с увеличившимся количеством безнадзорных собак.

**2.Усть-Кинельское ТУ**

За 11 месяцев 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 53 письменных обращения (уличное освещение, благоустройство, начисления за общедомовые приборы учета, жалобы на соседей, спил и опиловка аварийных деревьев, земельные вопросы и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 51 обращение, 3 обращения находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 24 обращениям,

разъяснено заявителям по 27 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 58 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 11 обращениям,

разъяснено заявителям по 47 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: землеустройства и землепользования, а также благоустройство поселка – 41 обращение, жилищно-коммунального хозяйства – 11 обращений и другие вопросы.