Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2022г.

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 полугодии 2022г.в администрацию городского округа поступило 425 письменных обращений (*в 1 полугодии 2021г. – 581 обращение*), из них 135 обращений (32*%*) поступило по каналам электронной связи (*172 обращения (30%) в 1 полугодии 2021г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 284 (67%) обращения (402 *обращения (69%) в 1 полугодии 2021г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 69 (16%) и 29 (7%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2021г. - 47 (8%) и 47 (8%)соответственно*),

- от жителей Самары – 23 обращений (5%) (*55 обращение (9%)в 1 полугодии 2021 г.*),

- от граждан с других территорий – 20 (5%) обращений (*30 обращений(5%) в 1 полугодии2021г.*),

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 полугодии 2022г., 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 (группы Вконтакте и др.)

59 обращений (14%),носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*59 обращений (10%)в 1полугодии 2021г.*).

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

Установка фонаря уличного освещения - 3 обращения,

О проведении проверки земельного законодательства, организация проезда к земельному участку - 3 обращения,

Об устранении недоделок в предоставленном жилье для детей-сирот - 3 обращения,

Жалоба на соседей - 10 обращений,

Вопросы благоустройства – 4 обращения,

Отсутствие проезда к земельному участку – 4 обращения и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 261 обращение (61%) (*за 1 полугодие 2021г.- 319 обращений (55%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 106 обращений (из них 6 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 58 обращений.

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

Уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонта дорог – 162 обращений – 38% (в 1 кв. 2021г. – 381 обращений - 66%).

Увеличилось количество вопросов, связанных с землепользованием– 70 обращений – 16% (в 1 полугодии. 2021г. – 30 обращений (5%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 34 обращения – 14% (в 1 полугодии 2021г. – 31 обращение (5%).

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

5 обращений – ООО «Рустеп»,

9 обращения - ООО «Евгриф».

(В 1 полугодии. 2021г. поступило 21 обращение по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

Увеличилось количество обращений по вопросам предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 31 обращения – 7% (в 1 пол. 2021г. – 24 обращения – 4%), другие вопросы остались без значительных изменений.

*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 172 обращениям(40%),

разъяснено заявителям по 180 обращениям (42%),

отказано по 18 обращениям (3%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др.)

24 обращения 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, Роспотребнадзор, администрацию м.р.Кинельский МО МВД России «Кинельский», и др.).

На исполнении - 31 обращение.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 617 инцидентов со следующей тематикой:**

Безнадзорные животные – 31 инцидент,

Очистка от снега и наледи с крыш МКД– 162 инцидента,

Протекание кровли– 14 инцидентов,

Недостаточное теплоснабжение – 9 инцидентов,

Ненадлежащее качество отопления– 9 инцидентов.

Водоснабжение – 3 инцидента,

Благоустройство и уборка общественных территорий – 29,

Ремонт и содержание дорог - 44, электроснабжение и др.

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 179 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 2 квартал удовлетворенность граждан составила 48%.**

Оставлено на дополнительном контроле 61 обращение, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории, дорог и др.), решены не в полной мере.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 47 человек (*в 1 полугодии 2021г. – 53 чел.*).**

В первом полугодии 2022 года личный прием граждан проходил в онлайн режиме посредством телефонной связи и очно.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 10 обращений, содержания МКД – 5 обращений, благоустройства придомовой территории - 12 обращений, землепользования 1 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

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

**в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель**

**за первое полугодие 2022 г.**

За первое полугодие 2022 года в Алексеевское ТУ поступило **12 письменных обращений**, 2 **из них – коллективных**.

* По срокам исполнения и обращений

все обращения рассмотрены в установленный законом срок :

до 15 дней — 4 обращения

до 30 дней — 8 обращений

* по результатам рассмотрения:

2 обращения решены положительно, по 10 даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений: обустройство детских площадок, уличное освещение, спил древесных насаждений, землепользование, ремонт тротуаров, благоустройство дорог, водоотведение, принятие мер административного воздействия.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало **83 чел.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 30 обращениям,

разъяснено - по 53 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами очистки дорог от снега (21), скопления безнадзорных собак (6), ремонт крыш (3), проезд большегрузных машин через поселок (2), земельный (8), благоустройства дорог (7), водоотведения (7), установка детских площадок (3)

В начале отчетного периода остро стоял вопрос очистки дорог частного сектора от снега и скопление безнадзорных собак, а в весенний период вопросы водоотведения и благоустройство дорог.

**в Усть-Кинельском территориальном управлении**

**администрации городского округа Кинель**

За первое полугодие 2022 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 23 письменных обращений.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

23 обращений - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог и придомовых территорий от снега, вопросы по ЖКХ, спил и опиловка деревьев, бродячие собаки, конфликт с соседями).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 21 обращение. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 11 обращениям,

разъяснено заявителям по 10 обращениям,

2 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 24 человека.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 9 обращениям,

разъяснено заявителям по 15 обращениям,

0 обращений находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по земельным вопросам и благоустройству — 14 обращений, бродячие собаки — 4 обращения, конфликт с соседями – 2 обращения, вопросы ЖКХ – 4 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.