Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 12 месяцев 2021г.

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 12 месяцев 2021г.в администрацию городского округа поступило 1102 письменных обращение (*на 12 больше, чем за 12 месяцев 2020г. – 1090 обращений*), из них 288 обращения (*16%*) поступило по каналам электронной связи (*255 обращений (23%)за 12 месяцев 2020г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 756 (68,6%) обращений (764 (68%) *за 12 месяцев 2020г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 131 (12%) и 80 (8%) обращений соответственно (за 12 месяцев *2020г. - 153 (14%) и 61 (6%) соответственно*),

- от жителей Самары – 78 обращений (8%) (52 обращений (5%)*за 12 месяцев 2020г.*),

- от граждан с других территорий – 57 (5%) обращений (69 (6%) обращений*) за 12 месяцев2020г.*),

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.)

123 обращения (11%)носило коллективный характер (земельные вопросы, теплоснабжение, благоустройство, водоснабжение, отлов безнадзорных животных и др.)(124 обращения (11%)*за 12 месяцев2020г.*).

71 житель городского округа (6,4%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О нецелевом использовании земельных участков в пгт.Алексеевка, 33 обращения,

О проведении проверки использования земельных участков, 25 обращений,

Об уличном освещении, 14 обращений,

О недостаточном теплоснабжении, 13 обращений,

О горячем водоснабжении, о безнадзорных животных, 8 обращений,

О водоотведении, качестве воды, 8 обращений,

О перебоях в водоснабжении, о безнадзорных животных и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 660 обращения (60%) (*за 12 месяцев 2020г.- 738 обращения (68%);*

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 315 обращений (из них 52 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 127 обращений.

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 - 730 обращение – 66% (за 12 мес. 2020г. – 603 обращения – 55%);землепользования - 76 обращения – 7% (за 12 мес. 2020г. – 122 обращения – 11%), теплоснабжения – 70 обращений – 6%; предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 70 обращение – 6% (за 12 мес. 2020г. – 101 обращений – 9%),другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями, в связи с началом отопительного сезона (33 обращения) (за 12 мес. 2020г. – 15 обращений):

22 обращения – ООО «Рустеп»,

7 обращений- ООО «Евгриф»,

3 обращения – ООО «Жилсервис»,

1 обращение – ООО «Комплекс-Сервис».

*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 373 обращениям(33,8%),

разъяснено заявителям по 662 обращениям (60%),

отказано по 34 обращениям (3%)(установка искусственной неровности, асфальтирование грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, организация уличного освещения и др.)

25 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, Роспотребнадзор, администрацию м.р.Кинельский и др.).

На исполнении – 8 обращений.

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 220твит (сообщение) граждан:**

Содержание дорог - 54 сообщения,

Водоснабжение – 21 сообщение,

Недостаточное теплоснабжение – 32 сообщения,

Благоустройство и содержание общественных территорий – 17 сообщений,

Очистка дорог и общественных территорий от снега – 19 обращений,

Об отлове безнадзорных животных – 12 сообщений,

Вывоз мусора – 11 сообщений,

Уличное освещение, содержание МКД – 6, экология и др.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 742 инцидента со следующей тематикой:**

Содержание и благоустройство дворов и территорий общего пользования - 101 сообщение,

Содержание и ремонт дорог – 121 сообщение,

Безопасность (отлов безнадзорных животных, безопасность общ.пространств, пожары) – 98 сообщений,

Водоснабжение – 64сообщение,

Теплоснабжение – 122 сообщение,

Образование –33 сообщения,

Содержание МКД - 25 сообщений,

Мусор - 19 сообщений,

Экология – 15 сообщений,

Физическая культура и спорт – 15 сообщений,

Иное – 129 сообщений.

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 254 сообщения. Оценка удовлетворенности граждан ответами составила 4 балла из 5.**

Автомобильные дороги – 54 сообщения,

Дворы и территории общего пользования – 45 сообщений,

Благоустройство - 29 сообщения,

Многоквартирные дома – 57 сообщений,

Водоснабжение – 13 сообщений,

Теплоснабжение – 15 сообщений,

Иное – 41 сообщение.

**За 12 месяцев 2020 года с мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттери информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент поступило 236 сообщений.**

Оставлено на дополнительном контроле 543 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 158 человек** (*за 12 месяцев 2020г. – 155 чел.*).

В 2021 года личный прием граждан проходил в онлайн режиме посредством телефонной связи.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с жилищными вопросами – 27 обращений, вопросами содержания МКД – 22 обращения, землепользования - 20 обращений, благоустройства общественных территорий – 15 обращений, ремонта и содержания дорог – 17 обращений, благоустройства придомовой территории -12 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: недостаточное теплоснабжение, тарифы на ТБО, вопросы по переселению из аварийного жилья и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 12 месяцев 2021 года в Алексеевское ТУ поступило 30 письменных обращения, из них 8 коллективных обращений (организация уличного освещения,безнадзорные животные,обустройство детских площадок, спил и опиловка деревьев, землепользование, ликвидация несанкционированных свалок).

*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 5 обращениям, разъяснено – по 24 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 145 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 32 обращениям, разъяснено заявителям по 113 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть их связана с вопросами очистки дорог от снега (130, тарифы на вывоз ТКО (9), переселение из аварийного жилья (12), скопления безнадзорных животных (13), спил древесных насаждений (11), благоустройства дворовых территоий и дорог (19), частого отключения электроснабжения, землепользования, ремонта тротуаров, несанкционированные свалки, скашивание травы.

**Усть-Кинельское ТУ**

За 12 месяцев 2021 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 55 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, 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 19 обращениям,

разъяснено заявителям по 36 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратились 29 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Разъяснено заявителям по 29 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связаны по вопросам благоустройства – 13 обращений, конфликт с соседями – 1 обращение, уличное освещение – 1 обращение, вопросы ЖКХ – 5 обращений, земельные вопросы – 6 обращений, оказать материальную помощь – 3 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству поселка.