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

За 9 месяцев 2022г.в администрацию городского округа поступило 690письменных обращений (на 22.5 % меньше, чем *за 9 мес. 2021г. – 891 обращение*), из них 195обращений (28*%*) поступило по каналам электронной связи (*232 обращения (26%) за 9 мес. 2021г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 462 (66%) обращения599 *обращений (67%) за 9 мес.2021г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 111 (16%) и 48 (6,9%) обращений соответственно (*за 9 мес. 2021г. - 108 (12%) и 71(8%)соответственно*),

- от жителей Самары – 38 обращений (5,5%) (*67 обращений (8%) за 9 мес. 2021 г.*),

- от граждан с других территорий – 31 (5,6%) обращение (*46 обращений(5%) за 9 мес. 2021г.*),

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 9 мес. 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.

101 обращение (14,6%),носилоколлективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*91 обращение (10%) за 9 мес.2021г.*).

35 жителей городского округа (5%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О проведении проверки по продаже алкоголя и табачных изделий – 17 обращений;

Вопросы благоустройства и озеленения – 17 обращений;

Жалоба на соседей- 11 обращений;

Вопросы различного характера – 6 обращений.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 434 обращения (63%) (*за 9 мес. 2021г.- 544 обращения (61%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 148обращений (из них 20 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 108 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– 105 обращений – 15% (за 9 мес. 2021г. – 54 обращения (3%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 42 обращения – 6% (за 9 мес. 2021г. – 31 обращение (3%); ремонт дорог – 274 обращение – 38 % ( за 9 мес. 2021 г. – 471 обращение, 53%); теплоснабжения – 10 обращений – 1,4 %; другие вопросы остались без значительных изменений.

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

7 обращений – ООО «Рустеп»,

15 обращений - ООО «Евгриф»,

7 обращений – ООО «Жилсервис».

(За 9 мес. 2021г. поступило 27 обращенийпо вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

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

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по280 обращениям(40,6%),

разъяснено заявителям по 344 обращениям (49,8%),

отказано по 26 обращениям (4%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др.)

40 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.КинельскийМО МВД России «Кинельский», и др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 829 инцидентов со следующей тематикой:**

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 268 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 9 месяцев удовлетворенность граждан составила 57%.**

Оставлено на дополнительном контроле 87 обращений, 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 110 человек (*за 9 мес. 2021г. – 135 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 – 19 обращений, содержания МКД – 14 обращений, благоустройства придомовой территории -18 обращений, землепользования 10 обращение. Отсыпка и ремонт дорог – 10 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

**Информация о работе с обращениями граждан в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель**

**за 9 месяцев 2022 г.**

За 9 месяцев 2022 года в Алексеевское ТУ поступило **15 письменных обращений**, 3 из них – коллективные.

* По срокам исполнения обращений:

все обращения рассмотрены в установленный законом срок :

до 15 дней -5 обращений;

до 30 дней - 10 обращений;

* По результатам рассмотрения:

3 обращения решены положительно, по 12 даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений: обустройство детских площадок, спил древесных насаждений, ремонт дорожного покрытия частного сектора, обустройство тротуаров, организация уличного освещения, землепользование, принятие мер административного воздействия, водоотведение, в т.ч. очистка ливневой канализации для предотвращения подтопления домовладений в частном секторе.

 За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало **118 человек.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан на 43 обращения,

разъяснено - по 75 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами очистки от снега (21), землепользования (12), отлов безнадзорных животных (6), водоотведения (10), ремонт дорожного покрытия (7), капитальный ремонт МКД и работой управляющих компаний (5), благоустройство дворов (4), качество уборки площадки под складирование мусора (3), нарушением ОПП и принятием мер административного воздействия (3).

 В начале отчетного периода стоял вопрос очистки дорог от снега, соблюдение режима тепло - и водоснабжения. В весенне-летний период – вопросы энергоснабжения, отлова безнадзорных животных, опиловка сухих деревьев, ремонт дорог, тарифы на вывоз ТКО, откос травы и содержание ливневых канализаций. Также граждан в течение всего периода волнует вопрос благоустройства дворовых территорий, кладбища и мест общественного отдыха, содержание контейнерных площадок и вопросы уличного освещения.

**Информация о работе с обращениями граждан в Усть-Кинельском территориальном управлении**

**администрации городского округа Кинельза 9 месяцев 2022 г.**

 За период с 10 января по 30 сентября 2022 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 29 письменных обращения(благоустройство, расчистка дорог и придомовых территорий от снега, вопросы по ЖКХ, спил и опиловка деревьев, бродячие собаки, конфликт с соседями).

Повторныхобращенийгражданнезафиксировано.

 По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 28 обращение. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

1 обращение находится на исполнении.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 11 обращениям,

разъяснено заявителям по 17 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 33 человека.

*По результатам рассмотрения обращений:*

- приняты меры и решено положительно по 11 обращениям,

- разъяснено заявителям по 22 обращениям,

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 — 20 обращений, безнадзорные животные — 4 обращения, конфликт с соседями – 3 обращения, вопросы ЖКХ – 6 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.