**Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 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.

За 1 квартал 2017г. в администрацию городского округа поступило 183 письменных обращения (*на 11% меньше, чем за 1 квартал 2016г. – 204 обращения*), из них 23 обращения (13%) поступило по каналам электронной связи (*54 обращения (26%) за 1 квартал 2016г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 129 (70%) обращений (*127 обращений (62%) за 1 квартал 2016г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 12 (7%) и 15 (8%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2016г. - 35 (17%) и 19 (9%) соответственно*),

- от жителей Самары – 9 обращений (5%) (*13 обращений (6%) за 1 квартал 2016г.*),

- от граждан с других территорий – 18 (10%) обращений (*10 обращений (5%) за 1 квартал 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 1 квартале 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.

21 обращение (11%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*27 обращений (13%) за 1 квартал 2016г.*).

4 жителя городского округа (2%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 163 обращения (89%) (*за 1 квартал 2016г.- 152 обращения (75%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 19 обращений (из них 6 обращений – от администрации Президента), от депутата Гос. Думы Федерального Собрания– 1 обращение.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (47 обращений – 26%), землепользования (28 обращений – 15%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (7 обращений – 4%), и другие вопросы.

Поступило 1 обращение по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов ООО «Рустеп».

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 35 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 65 обращениям (35,5%),

разъяснено заявителям по 65 обращениям (35,5%),

отказано по 12 обращениям (7%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

6 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.Чапаевска и др.).

На исполнении – 35 обращений.

Оставлено на дополнительном контроле 176 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 52 человека (*за 1 квартал 2016г. – 128 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 2 обращениям,

меры приняты по 11 обращениям,

разъяснено заявителям по 25 обращениям,

отказано – по 5 обращениям,

на исполнении находится 9 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 23 обращения, содержания дорог и тротуаров – 11 обращений, жилищными вопросами – 6 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 10 человек.**

 4 человека (проведение водопровода, оформление квартиры в собственность, предоставление помещения для женского клуба)

 6 человек (уборка улиц от снега, бродячие собаки, ремонт жилья).

 По результатам рассмотрения обращений:

Разъяснено – по 6 обращениям, на рассмотрении – 4 обращения.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 1 квартал 2017 года в Алексеевское ТУ поступило 4 письменных обращения, из них 2 коллективных обращения (бродячие собаки, уборка снега с улиц).

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней рассмотрено 2 обращения, 2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 51 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 8 обращениям, разъяснено заявителям по 43 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства – 11 обращений, землепользования и землеустройства – 11 обращений, жилищными вопросами – 7 обращений, нарушениями правопорядка – 4 обращения, транспортным вопросом – 1 обращение, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжения – 6 обращений, прочие – 11 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с уборкой снега, возросшим числом бродячих собак, благоустройством придомовой территории, ремонтом жилья.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 1 квартал 2017 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 7 письменных обращений(уличное освещение, благоустройство, ремонт фасада здания библиотеки и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 6 обращений, 1 обращение находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям,

разъяснено заявителям по 4 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 9 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 1 обращению, разъяснено заявителям по 8 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: уличного освещения и благоустройства – 4 обращения, жилищно-коммунального хозяйства – 1 обращение, начисления ОДН – 1 обращение, открытия в поселке торговых павильонов – 3 обращения.