**Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 2016г.**

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.

В2016г.в администрацию городского округа поступило 1629письменных обращений (на 33% больше, чем в2015г. – 1098 обращений), из них 271 обращение (17%) поступило по каналам электронной связи.

Анализируя количество поступающей корреспонденции можно отметить, что повышение объёма обращенийсвязано с повышенной активностью граждан в период выборной кампании, а также в связи с погодными условиями (обильные снегопады, паводковые воды и в связи с этим ухудшение состояния дорог).

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений: от жителей г. Кинеля поступило 1153 (71%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 232 (14%) и 137 (8%) обращений соответственно, от жителей Самары – 77 обращений (5%), от граждан с других территорий – 30 (2%) обращений. 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 2016г., 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.

251обращение (15%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог и др.).

64 жителя городского округа (5%) 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 – 1235обращений (76%);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 190 обращений (из них 61 обращение – от администрации Президента, от Совета Федерации Федерального Собрания РФ – 1 обращение, от Государственной Думы РФ – 3 обращения, от Правительства РФ – 2 обращения, от Самарской Губернской Думы – 11обращений), от депутатов Думы городского округа – 43 обращения,правоохранительных органов – 60 обращений, других организаций – 101обращение.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог(621обращение – 38%)землепользования (249 обращений – 15%),предоставления жилья и улучшения жилищных условий (177 обращений – 11%) и другие вопросы.

Поступило 7 благодарностей от жителей в адрес администрации.

Поступило 25 обращений(2%) по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Евгриф» -7;ТСЖ «Кинельский квартал» – 6 (личный прием), ООО «Рустеп» - 6; ООО «Жилсервис» - 2; ООО «Комплекс-сервис» - 2, ТСК «Альтернатива» - 1, ТСЖ «Волга-М» - 1.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 308 обращениям(19%),

разъяснено заявителям по 1260 обращениям (77%),

отказано по 61 обращению (4%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

Оставлено на дополнительном контроле 159 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

36 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 Россельхознадзор, АдминистрациюКинельского района, Мэрию Тольятти и др.).

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 480 человек**(в 2015г. – 413человек).

В Кинеле к Главе городского округа на личном приеме обратилось 365 чел., на выездных приемах - 115 чел., в том числе в пгт.Алексеевка - 53 чел., в пгт. Усть-Кинельский - 25 чел. и в СОШ № 1 – 37 чел.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 59обращениям,

разъяснено заявителям по 398 обращениям,

отказано по 23 обращениям (земельные, жилищные и другие вопросы).

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 121 обращение, жилищными вопросами – 77 обращений, содержания дорог и тротуаров – 54 обращения, водоснабжения – 26 обращений, трудоустройства – 8 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают:откачка воды с улицы, жалобы на соседей, оказание материальной помощи, установкадет.площадок, благоустройство и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 2016 года в Алексеевское ТУ поступило 26письменныхобращений(из них 10коллективных обращений).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, нарушения правопорядка, поднимались вопросы о гражданах, проживающих в съемных квартирах, жалобы на соседей, по появлению неприятного запаха со стороны завода «Балтика», свинокомплекса и предприятия «Орикс».

*По срокам исполнения обращений:*

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения, по 1 обращению прекращено рассмотрение по заявлению гражданина.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 13 обращениям,

разъяснено заявителям по 12 обращениям,

прекращено рассмотрение 1 обращения по заявлению гражданина.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю АТУ обратилось 141 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 21 обращениям,

разъяснено заявителям по 119 обращениям,

отказано по 1 обращению (несогласна с протоколом собственников жилья).

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства – 45 обращений, землепользования и землеустройства – 19 обращений, жилищными вопросами – 13 обращений, нарушениями правопорядка – 8 обращений, транспортными вопросами – 7 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжение – 9 обращений, прочие – 40обращений. Весной поступали жалобы на затопление огородов паводковыми водами. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог, благоустройство детских площадок и установка новых.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В2016 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 87 письменных обращений (из них 21 обращение носило коллективный характер (ОДН, освещение, 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 35 обращениям,

разъяснено заявителям по 52 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 84 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*:положительный ответ дан по 17 обращениям,разъяснено заявителям по 67 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: ремонта жилья и благоустройством – 52 обращения, жилищными вопросами – 14 обращений, начисления ОДН – 6 обращений, землепользования – 12 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы  ремонта дорог, откачка воды с улицы, жалобы на соседей, установка детских площадок и др.