Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 11 месяцев 2019г.

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 11 месяцев 2019г. в администрацию городского округа поступило 1095 письменных обращений (*на 16 обращений меньше, чем за 11* месяцев *2018г. – 1111 обращений*), из них 242 обращения (*22%*) поступило по каналам электронной связи (228 *обращений (21%) за11 месяцев 2018г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 761 (69%) обращение (800 *обращений (73%) за 11 месяцев 2018г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 87 (8*%*) и 64 (6*%*) обращений соответственно (*за 11 месяцев 2018г. - 96 (9%) и 50 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 78 обращений (7%) (*69обращений (6%) за 11 месяцев 2018г.*),

- от граждан с других территорий – 105 (10%) обращений (*96 обращений (9%) за 11 месяцев 2018г.*),

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, 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.

140 обращений (13%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*163 обращения (15%)за 11 месяцев 2018г.*).

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

о благоустройстве зоны отдыха и скверов, придомовой территории, загрязнении реки Язевка и др. вопросы – 24 обращения ,

о вывозе снега и др.вопросы – 14 обращений – Курбатов И.В.,

о нарушениях земельного и природоохранного законодательства при организации стоянки для большегрузных автомобилей - 14 обращений ,

об отлове собак, ремонте кровли, вывозе снега, благоустройстве, водоснабжении и др. вопросы – 12 обращений ,

о нарушении санитарных правил при эксплуатации жилья (содержание кошек в квартире соседями) - 8 обращений,

о ремонте отмостки дома, электропроводки в квартире, вывозе снега - 8 обращений ,

о начислении льготы по коммунальным услугам, кап.ремонте кровли, благоустройстве двора – 8 обращений и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 746 обращений (68%) (*за 11 месяцев 2018г.- 772 обращения (69%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 193 обращения (из них 41 обращение – от администрации Президента);

от других организаций – 156 обращений.

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

Значительно увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 555 обращений – 51% (за 11 мес. 2018г. – 272 обращения - 24%), вопросами землепользования - 151 обращение – 14% (за 11 мес. 2018г. – 81 обращение – 7%), уменьшилось количество обращений, связанных с предоставлением жилья и улучшения жилищных условий - 59 обращений – 5% (за 11 мес. 2018г. – 108 обращений - 10%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 39 обращений (*за 11 месяцев 2018г.-34 обращения)*:

21 обращение – ООО «Рустеп»,

17 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

*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 398 обращениям (36%),

разъяснено заявителям по 615 обращениям (56%),

отказано по 53 обращениям (5%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

29 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 м.р.Кинельский и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 306 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 69 обращений граждан (*в 2018г. – 9 обращений*):**

Очистка дорог от снега – 18 обращений,

Об отключении электроэнергии – 12 обращений,

Ремонт кровли - 4 обращения и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения, отопление, вывоз мусора, перенос контейнерной площадки, бродячие животные, ликвидация свалки и др.)

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 66 постов со следующей тематикой:**

Очистка дорог от снега – 9 постов,

Ремонт дорог – 11 постов,

Отключение электроэнергии – 5 постов,

Уборка кладбища – 3 поста,

Обрезка деревьев – 3 поста,

Ремонт кровли - 3 поста и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения, бродячие животные, ремонт ограждения д/сада «Гнездышко», открытый люк в д/парке, кап.ремонт ДШИ №1, уличное освещение, покраска газовых труб, качество питьевой воды, отопление и др.)

Сроки рассмотрения обращений и постов от граждан: первая реакция в течение двух часов, максимальный срок для ответа – в течение 24 часов.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 230 человек (*за 11 месяцев 2018г. – 243 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 16 обращениям,

меры приняты по 58 обращению,

разъяснено заявителям по 148 обращениям,

отказано – по 8 обращениям,

на исполнении находится 5 обращений.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, 1 обращение в установленные законодательством сроки было перенаправлено в МО МВД «Кинельский» в соответствии с компетенцией.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 48 обращений, содержания дорог и тротуаров – 35 обращений, жилищными вопросами – 32 обращения и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство придомовых территорий, начисления по общедомовым приборам учета и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 11 месяцев 2019 года в Алексеевское ТУ поступило 32 письменных обращения, из них 9 коллективных обращений (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение).

*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 15 обращениям, разъяснено – по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 112 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 14 обращениям, разъяснено заявителям по 98 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства  – 30 обращений, жилищными вопросами – 30 обращений,   вопросами землепользования – 13 обращений, ремонтом дорог – 12 обращений, электроснабжением – 3 обращения.

В начале года  остро стояли вопросы очистки дорог от снега, теплоснабжения, соблюдения режима тепло- и водоснабжения. Также граждане обращались по вопросу благоустройства дворовых территорий, кладбища и мест общественного отдыха, энергоснабжения, скопления безнадзорных собак, опиловки сухих деревьев, ремонта дорог, тарифов на вывоз ТКО.

  **2.Усть-Кинельское ТУ**

За 11 месяцев 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 62 письменных обращения (расчистка дорог и дворов от снега, уличное освещение, благоустройство многоквартирных домов, работа управляющей компании, бродячие собаки и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 58 обращений, 4 обращения находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 26 обращениям,

разъяснено заявителям по 32 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 40 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 8 обращениям,

разъяснено заявителям по 30 обращениям

Находится на исполнении 2 обращения.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 15 обращений, землеустройства и землепользования – 10 обращений, благоустройства – 10 обращений и другие вопросы.