Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 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 9 месяцев 2019г. в администрацию городского округа поступило 888 письменных обращений (*на 7% меньше, чем за* 9 месяцев *2018г. – 952 обращения*), из них 191 обращение (22*%*) поступило по каналам электронной связи (*194 обращения (20%) за 9 месяцев 2018г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 644 (73%) обращения (*690 обращений (72%) за 9 месяцев 2018г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 74 (8%) и 55 (6%) обращений соответственно (*за 9 месяцев 2018г. - 69 (7%) и 44 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 57 обращений (6%) (*61 обращение (6%) за 9 месяцев 2018г.*),

- от граждан с других территорий – 58 (6%) обращений (*88 обращений (9%) за 9 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.

108 обращений (12%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*147 обращений (15%)за 9 месяцев 2018г.*).

51 житель городского округа (6%) 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 – 588 обращений (66%) (*за 9 месяцев 2018г.- 677 обращений (71%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 193обращения (из них 30 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 107 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 - 457 обращений – 51% (за 9 мес. 2018г. – 236 обращений - 25%), вопросами землепользования - 121 обращение – 14% (за 9 мес. 2018г. – 60 обращений – 6%), уменьшилось количество обращений, связанных с предоставлением жилья и улучшения жилищных условий - 59 обращений – 7% (за 9 мес. 2018г. – 99 обращений - 10%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 33 обращения (за 9 мес. 2018г. - 29 обращений):

18 обращений – ООО «Рустеп»,

14 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис»,

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 21 обращение.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 336 обращениям (38%),

разъяснено заявителям по 463 обращениям (52%),

отказано по 44 обращениям (5%) (по благоустройству дорог, земельным и жилищным вопросам, оказанию материальной помощи и др.)

24 обращения 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.

тарифов на услуги ЖКХ и другие вопросы)

**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 – 8 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 и др.)

**Через информационную аналитическую систему мониторинга социальных сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 56 постов со следующей тематикой:**

Очистка дорог от снега – 9 постов,

Ремонт дорог – 10 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, и др.)

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 203 человек (*за 9 месяцев 2018г. – 219 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 15 обращениям,

меры приняты по 51 обращению,

разъяснено заявителям по 123 обращениям,

отказано – по 7 обращениям,

на исполнении находится 5 обращений.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, 2 обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в другие организации в соответствии с их компетенцией.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 42 обращения, содержания дорог и тротуаров – 33 обращения, жилищными вопросами – 29 обращений, 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 9 месяцев 2019 года в Алексеевское ТУ поступило 25 письменных обращения, из них 8 коллективных обращений (перебои с горячим водоснабжением, электроснабжением, ремонт и благоустройство многоквартирных домов, работа управляющей компании, очистка улиц от снега, опиловка деревьев, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение и др.).

*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 11 обращениям, разъяснено – по 13 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 91 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 9 обращениям, разъяснено заявителям по 82 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с жилищными вопросами – 25 обращений, вопросами благоустройства – 23 обращения, землепользования и землеустройства – 9 обращений, ремонта дорог – 10 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с перебоями в электроснабжении.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2019 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 52 письменных обращения (расчистка улиц от снега, уличное освещение, благоустройство многоквартирных домов, работа управляющей компании, бродячие собаки и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 50 обращений, 2 обращения находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 24 обращениям,

разъяснено заявителям по 26 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 31 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 6 обращениям,

разъяснено заявителям по 23 обращениям,

2 обращения находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 12 обращений, землеустройства и землепользования – 8, благоустройства – 6 обращений и другие вопросы.

Начальник общего отдела

аппарата администрации городского округа И.Г.Петрухина