Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2020г.

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.

В 1 полугодии 2020г. в администрацию городского округа поступило 520 письменных обращений (*на 12% меньше, чем в 1 полугодии 2019г. – 591 обращение*), из них 148 обращений (*28%*) поступило по каналам электронной связи (*149 обращений (25%) в 1 полугодии 2019г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 355 (68%) обращений (403 *обращения (68%) в 1 полугодии 2019г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 76 (15%) и 24 (5%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2019г. - 61 (10%) и 58 (10%) соответственно*),

- от жителей Самары – 31 обращение (6%) (40 *обращений (7%) в 1 полугодии 2018г.*),

- от граждан с других территорий – 65 (13%) обращений (29 *обращений (5%) в 1 полугодии 2019г.*),

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 полугодии 2020г., 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 (Твиттер, группы Вконтакте и др.)

64 обращения (12%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков и др.) (60 *обращений (10%) в 1полугодии 2019г.*).

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

Об устранении гололеда на дорогах, 6 обращений – Тюрина Е.В.,

О предоставлении жилищного сертификата, 5 обращений - Гвардейцева Ю.Г.,

О разбивке сквера, 5 обращений - Апарина Л.В..

О ремонте дорог в пгт.Алексеевка, 4 обращения – Поставная И.Г. и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 352 обращения (68%) (*за 1 полугодие 2019г.- 407 обращения (69%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 105 обращений (из них 23 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 63 обращения.

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

Наибольшее количество обращений связано с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 152 обращения – 29% (в 1 пол. 2019г. – 303 обращения - 50%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 46 обращения – 9% (в 1 пол. 2019г. – 43 обращения - 7%), землепользования - 31 обращение – 6% (в 1 пол. 2019г. – 83 обращения – 14%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Уменьшилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями (6 обращений) (в 1 полугодии 2019г. – 27 обращений):

 2 обращения – ООО «Рустеп»,

3 обращения - 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 128 обращениям (25%),

разъяснено заявителям по 239 обращениям (46%),

отказано по 39 обращениям (8%) (асфальтирование дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам и др.)

16 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, минтранс, администрацию м.р.Кинельский и др.).

На исполнении – 98 обращений.

*Количество обращений, поступившее на исполнение за отчетный период:*

Лужнову А.Н. – 42% (218 обращений),

Жигановой С.Ю. – 14% (72 обращения),

Гусеву А.Ю. – 12% (63 обращения),

Резюковой Г.В. – 11% (59 обращений),

Трибусу А.А. – 9% (48 обращений) и др.

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер и информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент поступило (переадресовано) 120 обращений и постов за отчетный период обращений граждан** (за 1 полугодие *2019г. – 90 обращений*):

Дезинфекция улиц и подъездов - 23 обращения,

Ремонт дорог - 12 обращений,

Благоустройство двора – 12 обращений,

Безнадзорные животные – 11 обращений,

Очистка дорог от снега – 8 обращений,

Жилищные вопросы – 7 обращений,

Об отлове безнадзорных животных, расселении из аварийного жилья, отсутствие масок в аптеках, просроченных продуктах, строительстве ФОК, качестве воды и др.)

Оставлено на дополнительном контроле 349 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 65 человек (*в 1 полугодии 2019г. – 129 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 3 обращениям,

меры приняты по 5 обращениям,

разъяснено заявителям по 35 обращениям,

отказано – по 5 обращениям,

на исполнении находится 17 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с жилищными вопросами – 16 обращений, вопросами землепользования – 13 обращений, содержания дорог и тротуаров – 8 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают ремонт кровли, оказание материальной помощи и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 полугодии 2020 года в Алексеевское ТУ поступило 18 письменных обращений, из них 8 коллективных обращения (очистка улиц от снега, безнадзорные животные, нарушение общественного порядка, расчистка канавы для отвода воды, нарушение общественного порядка, переселение из аварийного жилья, водоснабжение, обустройство детских площадок).

*По срокам исполнения обращений:*

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

3 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям, разъяснено – по 10 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 46 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 6 обращениям, разъяснено заявителям по 40 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана отключением электроэнергии – 9 обращений, с жилищными вопросами – 8 обращений, безнадзорными животными – 7 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, тарифов на вывоз ТКО, изменения схемы движения общ.транспорта, водоотведения талых вод в частном секторе, благоустройство дворовых территорий.

**Усть-Кинельское ТУ**

В 1 полугодии 2020 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 32 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, земельные вопросы 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 13 обращениям,

разъяснено заявителям по 18 обращениям.

1 обращение находится на исполнении.

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

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 1 обращению,

Разъяснено заявителям по 8 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 3 обращения, очистки дорог от снега – 1 обращение, благоустройства – 3 обращения и др.

Начальник общего отдела

аппарата администрации городского округа И.Г.Петрухина