Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 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 2020г. в администрацию городского округа поступило 1090 письменных обращений (*на 38 обращений меньше, чем в 2019г. – 1128 обращений*), из них 255 обращений (23%) поступило по каналам электронной связи (*255 обращений (23%) в 2019г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 755 (69%) обращения (*764 (68%)* *обращений* *в 2019г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 153 (14%) и 61 (6%) обращение соответственно (*в 2019г. - 92 (8%) и 67 (6%) соответственно*),

- от жителей Самары – 52 обращения (5%) (*79 обращение (7%) в* *2019г.*),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 69 (6%) обращения (*126*  *обращений (11%) в 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 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.

124 обращения (11%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков и др.) (*146 обращений (13%) в 2019г.*).

75 жителя городского округа (7%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О горячем водоснабжении, строительстве спортивной мини-площадке, благоустройстве, водоотведении и др. вопросы – 24 обращения – В.,

Об обустройстве сквера и др.общественных пространств, инвентаризации водных объектов и др. - 17 обращений - А.,

О вывозе мусора, установки мусорных контейнеров ­­- 7 обращений – Б.,

Об отсутствии пандуса для маломобильных граждан в торговых организациях - 7 обращений - Б.,

Об устранении гололеда на дорогах - 6 обращений – Т.,

Об отсыпке дороги щебнем, установки мусорных контейнеров - 6 обращений - Ш.,

О нарушении строительных норм при строительстве катка - 6 обращений – К.,

О предоставлении жилищного сертификата, 5 обращений - Г.,

О ремонте дорог в пгт.Алексеевка - 5 обращений – П. и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 738 обращений (68%) (*в 2019г. - 747 обращений (66%);*

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 217 обращений (из них 47 обращений – от администрации Президента), от других учреждений и организаций – 135 обращений.

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

Увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 603 обращения – 55% (в 2019г. – 589 обращений – 52%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами землепользования - 122 обращения – 11% (в 2019г. – 154 обращения – 14%), возросло количество обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 101 обращение – 9% (в 2019г. – 62 обращения – 5%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 15 обращения (в 2019 году - 42 обращения):

7 обращений – ООО «Рустеп»,

7 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 16 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 342 обращениям (31%),

разъяснено заявителям по 624 обращениям (57%),

отказано по 73 обращениям (7%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

35 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.).

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер и информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент поступило (переадресовано) 236 сообщений и инцидентов за отчетный период (*в 2019г. –71 обращение*):**

Ремонт дорог - 28 обращений,

Безнадзорные животные – 27 обращений,

Дезинфекция улиц и подъездов - 23 обращения,

Благоустройство двора (дет. и спорт. площадок) – 17 обращений,

Очистка дорог от снега – 14 обращений,

Жилищные вопросы – 9 обращений,

и другие – об уличном освещении, об организации электроснабжения, расселении из аварийного жилья, отсутствие масок в аптеках, просроченных продуктах, строительстве ФОК, качестве воды и др.)

31 июля и 30 декабря 2020 года в самой массовой группе Кинеля - "[Подслушано (Kinel Version)](https://vk.com/kinelat)" в социальной сети "Вконтакте" Глава городского округа Кинель Владимир Александрович Чихирев провел **прямые эфиры с населением муниципалитета.** Владимир Александрович ответил на вопросы, которые предварительно жители оставляли в комментариях группы, а также на те обращения, которые поступили online в ходе трансляции. Было зарегистрировано во время прямых эфиров и записи 41838 просмотров и 1207 комментариев, общей длительностью около 5 часов. На большинство вопросов Глава городского округа дал ответ в прямом эфире. (В 2019 году во время прямого эфира и записи было зарегистрировано около 16000 просмотров.)

В прямом эфире население обращалось не только с вопросами, но и предложениями и словами благодарности.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 155 человек (*в 2019г. –239 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 6 обращениям,

меры приняты по 34 обращениям,

разъяснено заявителям по 105 обращениям,

отказано – по 10 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 31 обращение, содержания дорог и тротуаров – 30 обращений, жилищными вопросами – 25 обращения 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 2020 году в Алексеевское ТУ поступило 36 письменных обращения, из них 10 коллективных обращений (безнадзорные животные, высокие тарифы на вывоз ТКО, организация уличного освещения, 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) (в 2019г. – 32 обращения)

*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 14 обращениям, разъяснено – по 22 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 111 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 21 обращению, разъяснено заявителям по 90 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с безнадзорными животными – 16 обращений, вопросами благоустройства и землепользования – 14 обращений, отключением электроэнергии – 14 обращений, жилищными вопросами – 13 обращений, ремонтом дорог – 9 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, тарифов на вывоз ТКО, изменения схемы движения общественного транспорта, водоотведения талых вод в частном секторе, благоустройство дворовых территорий.

**2.Усть-Кинельское ТУ**

В 2020 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 54 письменных обращения (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, земельные вопросы и др.) (в 2019г. – 64 обращения).

За 11 месяцев 2020 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 49 письменных обращения ().

*По срокам исполнения обращений:*

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 22 обращениям,

разъяснено заявителям по 32 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратились 26 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 6 обращениям,

Разъяснено заявителям по 20 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 11 обращений, благоустройства – 6 обращений, расчисткой дорог от снега – 3 обращения, оформлением земельных участков – 2 обращения и др.