Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2021г.

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 2021г. в администрацию городского округа поступило 581 письменное обращение (*на 10% больше, чем в 1 полугодии 2020г. – 520 обращений*), из них 172 обращения (30*%*) поступило по каналам электронной связи (*148 обращений (28%) в 1 полугодии 2020г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 402 (69%) обращений (355 *обращений (68%) в 1 полугодии 2020г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 47 (8%) и 47 (8%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2020г. - 76 (15%) и 24 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 55 обращений (9%) (*31 обращение (6%)* *в 1 полугодии 2020г.*),

- от граждан с других территорий – 30 (5%) обращений (*65 обращений (13%) в 1 полугодии 2020г.*),

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 2021г., 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.)

59 обращений (10%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков и др.) (*64 обращения (12%)* *в 1полугодии 2020г.*).

34 жителя городского округа (6%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О нецелевом использовании земельных участков в пгт.Алексеевка, 33 обращения,

О недостаточном теплоснабжении, 11 обращений,

О водоотведении, качестве воды, 8 обращений,

О проведении проверки использования земельных участков,

О перебоях в водоснабжении, о безнадзорных животных и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 319 обращений (55%) (*за 1 полугодие 2020г.- 352 обращения (68%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 194 обращения (из них 42 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 68 обращений.

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

Значительно выросло количество обращений, связанное с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 381 обращение – 66% (в 1 пол. 2020г. – 152 обращения – 29%), за счет большого количества жалоб на своевременную расчистку дорог от снега и вывоз снега, а также с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями (21 обращение) (в 1 полугодии 2020г. – 6 обращений):

14 обращений – ООО «Рустеп»,

4 обращения - ООО «Евгриф»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

1 обращение – ООО «Комплекс-Сервис».

Уменьшилось количество обращений по вопросам предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 24 обращения – 4% (в 1 пол. 2020г. – 46 обращения – 9%), землепользования - 30 обращений – 5% (в 1 пол. 2020г. – 31 обращение – 6%), другие вопросы остались без значительных изменений.

*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 180 обращениям (31%),

разъяснено заявителям по 383 обращениям (66%),

отказано по 18 обращениям (3%) (установка искусственной неровности, асфальтирование грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам и др.)

10 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, Роспотребнадзор, администрацию м.р.Кинельский и др.).

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 120 твитов (сообщений) граждан:**

Содержание дорог - 34 сообщения,

Водоснабжение – 18 сообщений,

Недостаточное теплоснабжение – 16 сообщений,

Очистка дорог и общественных территорий от снега – 15 обращений,

Благоустройство и содержание общественных территорий – 11 сообщений,

Вывоз мусора – 10 сообщений,

Об отлове безнадзорных животных – 6 сообщений,

Уличном освещении, содержании МКД, экологии и др.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 240 инцидентов со следующей тематикой:**

Из них причина закрытия переписки: «автор доволен» – 27 инцидентов, «дальнейший диалог нецелесообразен» - 25 инцидентов.

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 107 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 2 квартал снизилась оценка удовлетворенности граждан ответами с 4 до 2,9 баллов.**

Оставлено на дополнительном контроле 429 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 53 человека (*в 1 полугодии 2020г. – 65 чел.*).**

В первом полугодии 2021 года личный прием граждан проходил в онлайн режиме посредством телефонной связи.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 14 обращений, содержания МКД – 10 обращений, благоустройства придомовой территории - 9 обращений, землепользования 8 обращений, благоустройства общественных территорий – 6 обращений, ремонта и содержания дорог – 4 обращения и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: недостаточное теплоснабжение, тарифы на ТБО, и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 1 полугодие 2021 года в Алексеевское ТУ поступило 14 письменных обращения, из них 5 коллективных обращения (обустройство детских площадок, электроснабжение, спил древесных насаждений, землепользование, несанкционированные свалки, благоустройство дорог).

*По срокам исполнения обращений:*

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

2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Разъяснено – по 10 обращениям, решено положительно – по 2 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 88 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 20 обращениям, разъяснено заявителям по 68 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с очисткой дорог от снега – 11 обращений, благоустройство дворовых территорий и дорог – 10 обращений, переселение из аварийного жилья – 8 обращений, безнадзорными животными – 7 обращений, спил древесных насаждений – 7 обращений, тарифами на вывоз ТКО – 6 обращений и другими. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы отключения электроэнергии, землепользования.

**Усть-Кинельское ТУ**

За 2 полугодие 2021 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 28 письменных обращений (благоустройство, расчистка дорог и придомовых территорий от снега, вопросы по ЖКХ, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 23 обращения, 5 обращений находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 10 обращениям,

разъяснено заявителям по 13 обращениям,

5 обращений находятся на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 19 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Разъяснено заявителям по 19 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: благоустройства – 9 обращений, земельным – 5 обращений, об оказании материальной помощи – 2 обращения, уличное освещение – 1 обращение, конфликт с соседями – 1 обращение, вопросы ЖКХ — 1 обращение.