**Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 12 месяцев 2023г.**

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 12 месяцев 2023 г.в администрацию городского округа поступило 885 письменных обращений (*на 22 меньше, чем* *за 12 мес. 2022г. – 907 обращений*), из них 74 обращения (8,4*%*) поступило по каналам электронной связи (*227 обращений (25%) за 12 мес. 2022г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 622 (*70%*) обращения (*619 обращений (68, %) за 12 мес.2022г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 85 (9,6%) и 80 (9%) обращений соответственно (*за 12 мес. 2022г. - 138 (15%) и 61(7%) соответственно*),

- от жителей Самары – 41 обращение (4,6%) (*43 обращения (8%) за 12 мес. 2022 г.*),

- от граждан с других территорий – 57 (6,4%) обращений (*46 обращений(5%) за 12 мес. 2022г.*),

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 12 мес. 2023г., 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.

89 обращений (10%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*130 обращений (14%) за 12 мес.2022г.*).

52 жителя городского округа (5,9%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

Вопросы благоустройства – 20 обращений,

Установка фонаря уличного освещения – 6 обращений,

Благоустройство водоотводного кювета – 7 обращений.

Вопросы ТКО – 8 обращений и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 419 обращений (47%) (*за 12 мес. 2022г.- 540 обращений (60%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 286 обращений (из них 47 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 180 обращений.

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

Увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонт дорог – 268 обращений – 30% *( 2022г. – 203 обращения - 22%).*

Уменьшилось количество вопросов, связанных с землепользованием – 73 обращения – 8,2% (*за 12 мес. 2022г. – 132 обращения (15%*)).

Уменьшилось количество обращений по вопросу предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 44 обращения – 5% (*за 12 мес. 2022г. – 64 обращений (7%))*; теплоснабжения – 41 обращение – 4,6 % *(за 12 мес. 2022г. – 31 обращение (3,4%))*; другие вопросы остались без значительных изменений.

Количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями:

6 обращений – ООО «Рустеп»,

14 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

2 обращения – ООО «Комплекс-Сервис».

*(за 12 мес. 2022г. – 30 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 323 обращениям (36,5%),

разъяснено заявителям по 501 обращению (56,6%),

отказано по 18 обращениям (2%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др.)

38 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.КинельскийМО МВД России «Кинельский», и др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 1153 инцидента со следующей тематикой:**

****

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 615 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 12 месяцев удовлетворенность граждан составила 71,2%.**

****

Оставлено на дополнительном контроле 80 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории, дорог и др.), решены не в полной мере.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 226 человек** (*за 12 мес. 2022г. – 162 чел.*).

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 22 обращения, содержания МКД – 19 обращений, благоустройства придомовой территории -57 обращений, землепользования 21 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

**Информация о работе с обращениями граждан**

**в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель**

**за 12 месяцев 2023 г.**

За отчетный период в Алексеевское ТУ поступило **25 письменных обращений**, 4 из них – коллективных.

* По срокам исполнения и обращений:

обращения рассмотрены в установленный законом срок , 5 обращений – до 15 дней , 30 обращений – до 30 дней.

* по результатам рассмотрения:

4 обращения решены положительно, по остальным даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений - уличное освещение, водоотведение, оплата коммунальных платежей, землепользование, ремонт дорожного покрытия, работа общественного транспорта.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало **78** **человек.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 12 обращениям,

разъяснено - по 66 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами благоустройства (12), уличного освещения, ремонтом дорожного покрытия в частном секторе (10), содержание и ремонт МКД, в т.ч. благоустройство дворов (6), вопросы землепользования (9) и осуществление предпринимательской деятельности (3). Также жители обращались с вопросом о состоянии линий газопровода и электропередач в поселке, об обустройстве специально отведенной площадки для выгула домашних животных. В течение всего отчетного периода остро стоял вопрос о качестве оказываемых услуг по пассажироперевозкам маршрутами №7, №474 и №126.

**Информация о работе с обращениями граждан в Усть-Кинельском территориальном управлении администрации городского округа Кинель за 12 месяцев 2023 г.**

За период с 09 января по 31 декабря 2023 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 42 письменных обращения.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

42 обращения - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

  По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 42 обращения. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

0 обращений находятся на исполнении.

По результатам рассмотрения обращений:

* приняты меры и решено положительно по 16 обращениям,

- разъяснено заявителям по 26 обращениям,

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 31 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

- приняты меры и решено положительно по 9 обращениям,

- разъяснено заявителям по 21 обращению,

- 1 обращение находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по вопросам благоустройства — 16 обращений, материальная помощь — 1 обращение, вопросы ЖКХ – 9 обращений, уличное освещение — 2 обращения, жалоба на соседей — 2 обращения, земельный вопрос — 1 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.