Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2016г.

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 1 полугодие 2016г. в администрацию городского округа поступило 812 письменных обращений (на 36,5% больше, чем за 1 полугодие 2015г. – 515 обращений), из них 136 обращений (17%) поступило по каналам электронной связи.

Анализируя количество поступающей корреспонденции можно отметить, что повышение объёма обращений связано с погодными условиями (обильные снегопады, паводковые воды и в связи с этим ухудшение состояния дорог).

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений: от жителей г. Кинеля поступило 565 (69%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 118 (15%) и 76 (9%) обращений соответственно, от жителей Самары – 38 обращений (5%), от граждан с других территорий – 15 (2%) обращений. 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 2016г., 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.

111 обращений (14%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог и др.).

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

по вопросам, связанным с детской площадкой, зоной отдыха на северной стороне, озеленению, экологии и др. – 15 раз – Апарина Л.В.

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская, откачки большой лужи во дворе, горячей воде, квартирам и др. вопросы – 14 обращений – Вастеров В.А.,

о содержании животных соседями - 10 обращений - Талибова Е.О.,

по оформлению земельного участка, содержанию животных соседями и др. - 9 обращений – Гинзбург А.Н.,

по оформлению в муниципальную собственность и содержанию памятников, ремонт тротуара и др.- 8 обращений – Полисанов А.П.

и другие вопросы.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 624 обращений (76%);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 89 обращений (из них 44 обращения – от администрации Президента, от Совета Федерации Федерального Собрания РФ – 1 обращение, от Государственной Думы РФ – 1 обращение, от Правительства РФ – 1 обращение, от Самарской Губернской Думы – 3обращения), от депутатов Думы городского округа – 23 обращения, правоохранительных органов – 36 обращений, других организаций – 40 обращений.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (174 обращения – 21%), землепользования (144 обращения – 18%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (101 обращение – 12%), и другие вопросы.

Поступило две благодарности от жителей в адрес администрации: Федюкину С.Г. и Ефимовой О.Г.

Поступило 18 обращений (2%) по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Евгриф» - 7; ТСЖ «Кинельский квартал» – 5 (личный прием), ООО «Рустеп» - 3; ООО «Жилсервис» - 1; ООО «Комплекс-сервис» - 1, ТСК «Альтернатива» - 1.

*По срокам исполнения обращений:*

Имелись случаи нарушения порядка рассмотрения обращений граждан муниципальными служащими администрации городского округа:

1.Обращение Раудиной Т.И. от 21.03.2016г. № Р-268

Исполнитель Ускова А.А.

Срок исполнения 19.04.2016г., исполнено 25.04.2016г.

Обращение исполнено с нарушением срока **на 5 дней** (письмо от 25.04.2016г. № 3286) (п.1 ст.12 ФЗ-59 от 02.05.2006г.).

2.Обращение Пирогова Ю.П. от 25.03.2016г. № П-277

Исполнитель Ускова А.А.

Срок исполнения 23.04.2016г., исполнено 25.04.2016г.

Обращение исполнено с нарушением срока **на 2 дня** (письмо от 25.04.2016г. № 3287) (п.1 ст.12 ФЗ-59 от 02.05.2006г.).

3. Обращение Матвеевой К.С. от 28.03.2016г. № М-294

Исполнитель Федотов С.Н.

Нарушен 7-дневный срок направления обращения по компетенции (в Министерство транспорта и автомобильных дорог) и уведомления заявителя (п.3 ст.8 ФЗ-59 от 02.05.2006г.) **на 6 дней**.

4.Обращение Суховой А.И. от 28.03.2016г. № С-295

Исполнитель Максимов М.В.

Срок исполнения 26.04.2016г., исполнено 27.04.2016г.

Обращение исполнено с нарушением срока **на 1 день** (письмо от 27.04.2016г. № 3307) (п.1 ст.12 ФЗ-59 от 02.05.2006г.).

5. Обращение Апариной Л.В.от 25.04.2016г. № А-495

Исполнитель Федотов С.Н.

Срок исполнения 23.04.2016г., исполнено 30.05.2016г.

Обращение исполнено с нарушением срока **на 7 дней** (письмо от 30.05.2016г. № 4385) (п.1 ст.12 ФЗ-59 от 02.05.2006г.).

6. Обращение Быкова М.Н. от 21.03.2016г. № Б-267

Исполнитель Шишмаров В.В.

Срок исполнения 19.04.2016г., исполнено 06.05.2016г.

Обращение исполнено с нарушением срока **на 17 дней** (письмо от 06.05.2016г. № 3674) (п.1 ст.12 ФЗ-59 от 02.05.2006г.).

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

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 94 обращениям (12%),

разъяснено заявителям по 689 обращениям (85%),

отказано по 29 обращениям (4%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

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

Федотову С.Н. – 34% (279 обращений),

Максимову М.В. – 13% (105 обращений),

Гусеву А.Ю. – 9% (74 обращения),

Прокудину А.А. – 8% (65 обращений),

Нижегородову В.Г. – 7% (58 обращений) и др.

Оставлено на дополнительном контроле 178 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

12 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 Россельхознадзор, Администрацию Кинельского района, Мэрию Тольятти и др.).

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 260 человек.**

В Кинеле к Главе городского округа на личном приеме обратилось 187 чел., на выездных приемах - 73 чел., в том числе в пгтАлексеевка - 36 чел., в пгт. Усть-Кинельский - 16 чел. и в СОШ № 1 – 21 чел.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 35 обращениям,

разъяснено заявителям по 216 обращениям,

отказано по 9 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 73 обращения, жилищными вопросами – 40 обращений, содержания дорог и тротуаров – 38 обращений, водоснабжения – 15, трудоустройства – 6 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: откачка воды с улицы, жалобы на соседей, оказание материальной помощи, установка дет.площадок, трудоустройство и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 1 полугодие 2016 года в Алексеевское ТУ поступило 12 письменных обращений (из них 5 коллективных обращения).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, предоставления жилья и улучшения жилищных условий, нарушения правопорядка, поднимались вопросы о гражданах, проживающих в съемных квартирах, жалобы на соседей, по появлению неприятного запаха со стороны завода «Балтика», свинокомплекса и предприятия «Орикс».

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 2 обращения, до 30 дней – 9 обращений. Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения, по 1 обращению прекращено рассмотрение по заявлению гражданина.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям,

разъяснено заявителям по 9 обращениям,

прекращено рассмотрение 1 обращения по заявлению гражданина.

За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 56 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 12 обращениям,

разъяснено заявителям по 43 обращениям,

отказано по 1 обращению (не согласна с протоколом собственников жилья).

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства – 18 обращений, землепользования и землеустройства – 5 обращений, жилищными вопросами – 2 обращения, нарушениями правопорядка – 2 обращения, транспортными вопросами – 5 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжение – 3 обращения, прочие – 21обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог, благоустройство детских площадок и установка новых.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 1 полугодие 2016 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 38 письменных (из них 13 обращений носило коллективный характер (ОДН, освещение, и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 38 обращений.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 11 обращениям,

разъяснено заявителям по 27 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 35 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 6 обращениям, разъяснено заявителям по 29 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: ремонта жилья и благоустройством – 21 обращение, жилищными вопросами – 7 обращений, начисления ОДН – 3 обращения, землепользования – 4 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы  ремонта дорог, откачка воды с улицы, жалобы на соседей, установка детских площадок и др.