Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 11 месяцев 2017г.

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 11 месяцев 2017г. в администрацию городского округа поступило 1150 письменных обращений (*на 440 обращений меньше, чем в 2016г. – 1590 обращений*), из них 258 обращений (21%) поступило по каналам электронной связи*.*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 769 (67%) обращений,

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 66 (6%) и 60 (5%) обращений соответственно,

- от жителей Самары – 48 обращений (4%),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 207 (18%) 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 за 11 месяцев 2017г., 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.

205 обращений (18%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.).

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 865 обращений (75%)*;*

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 120 обращений (из них 37 обращений – от администрации Президента), от депутатов Гос. Думы Федерального Собрания – 3 обращения, от других учреждений и организаций – 162 обращения.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (573 обращения – 50%), землепользования (149 обращений – 13%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (35 обращений – 3%), и другие вопросы.

Поступило 8 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Рустеп» (15 обращений), ООО «Евгриф» (17 обращений), ООО «Жилсервис» (9 обращений), ООО «Комплекс-сервис» (6 обращений), ТСН «Дельта» (3 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 509 обращениям (44%),

разъяснено заявителям по 550 обращениям (48%),

отказано по 58 обращениям (5%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, о предоставлении комнаты в общежитии, о ремонте жилого помещения, о трудоустройстве, о регистрации и др.)

33 обращения 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, администрацию г.о.Чапаевск и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 406 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 282 человек (*за 11 месяцев 2016г. – 461 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 24 обращениям,

меры приняты по 77 обращениям,

разъяснено заявителям по 153 обращениям,

отказано – по 27 обращениям,

1 обращение перенаправлено по компетенции.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 78 обращений, жилищными вопросами – 77 обращений, содержания дорог и тротуаров – 76 обращений, и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство, оказание материальной помощи и др.