Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 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 9 месяцев 2017г. в администрацию городского округа поступило 880 письменных обращений (*на 388 обращений меньше, чем за 9 месяцев* *2016г. – 1268 обращений*), из них 209 обращений (24%) поступило по каналам электронной связи (*189 обращений (15%) за 9 месяцев* *2016г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 586 (67%) обращений (*882* *обращения (70%) за 9 месяцев* *2016г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 49 (6%) и 47 (5%) обращений соответственно (за *9 месяцев* *2016г. - 186 (15%) и 117 (9%)* *соответственно*),

- от жителей Самары – 32 обращения (4%) (59 *обращений (5%) за 9 месяцев* *2016г.*),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 166 (15%) обращений (*24 обращений (2%) за 9 месяцев 2016г.*),

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 9 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.

163 обращения (19%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*219 обращений (17%) за 9 месяцев 2016г.*).

8 жителей городского округа (1%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская, о капитальном ремонте дома, об уточнении границ земельного участка и др. вопросы – 23 обращения,

об уборке снега, организации отвода воды от магазина – 19 обращений,

- о нарушении природоохранного законодательства – 8 обращений,

об улучшении жилищных условий – 7 обращений,

о хранении транспорта около дома, благоустройстве улицы – 7 обращений,

о благоустройстве придомовых территорий – 6 обращений и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 695 обращений (79%) (*за 9 месяцев 2016г.- 989 обращения (78%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 71 обращение (из них 23 обращения – от администрации Президента), от депутата Гос. Думы Федерального Собрания – 3 обращения, от других учреждений и организаций – 111 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 (427 обращений – 49%), землепользования (115 обращений – 13%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (24 обращения – 3%), и другие вопросы.

Поступило 8 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Рустеп» (4 обращения), ООО «Евгриф» (2 обращения), ООО «Жилсервис» (1 обращение), ООО «Комплекс-сервис» (1 обращение).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 83 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 433 обращениям (49%),

разъяснено заявителям по 296 обращениям (34%),

отказано по 41 обращению (5%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, о предоставлении комнаты в общежитии, о ремонте жилого помещения, о трудоустройстве, о регистрации и др.)

27 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, администрацию г.о.Чапаевск и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 184 обращения, 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 234 человека (*за 9 месяцев 2016г. – 396 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 20 обращениям,

меры приняты по 60 обращениям,

разъяснено заявителям по 126 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 жилищными вопросами – 61 обращение, содержания дорог и тротуаров – 60 обращений, вопросами землепользования – 58 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство, оказание материальной помощи и др.

**За отчетный период на выездных приемах к заместителям Главы городского округа обратилось 48 человек.**

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 9 месяцев 2017 года в Алексеевское ТУ поступило 18 письменных обращений, из них 4 коллективных обращения (бродячие собаки, уборка снега с улиц, нарушение границ землепользования).

*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 8 обращениям,

Разъяснено по 10 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 155 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 17 обращениям, разъяснено заявителям по 138 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами землепользования и благоустройства – 33 обращения, землеустройства – 30 обращений, нарушениями правопорядка – 19 обращений, жилищными вопросами – 11 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжения – 10 обращений, водоотведения – 8 обращений, транспортным вопросом – 6 обращений и другие вопросы. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, в начале года - связанные с уборкой снега, позднее – с отводом талых и дождевых вод, возросшим числом бродячих собак, благоустройством придомовой территории, ремонтом жилья.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2017 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 53 письменных обращения (уличное освещение, благоустройство, ремонт фасада здания библиотеки, опиловка деревьев, предоставление реестра собственников МКД, жалобы на соседей и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 53 обращения.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 23 обращениям,

разъяснено заявителям по 30 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 48 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 13 обращениям, разъяснено заявителям по 35 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: уличного освещения и благоустройства – 29 обращений, оформления земельных участков – 9 обращений, открытия в поселке торговых павильонов – 3 обращения, жилищно-коммунального хозяйства – 3 обращения, начисления ОДН – 2 обращения, жалоба на соседей – 2 обращения.