Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2018г.

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 2018г. в администрацию городского округа поступило 554 письменных обращения (*на 1% меньше, чем в 1 полугодии 2017г. – 558 обращений*), из них 126 обращений (*23%*) поступило по каналам электронной связи (*126 обращений (23%) в 1 полугодии 2017г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 386 (70%) обращений (*405 обращений (73%) в 1 полугодии 2017г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 43 (8%) и 30 (5%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2017г. - 21 (4%) и 25 (4%) соответственно*),

- от жителей Самары – 39 обращений (7%) (*38 обращений (7%) в 1 полугодии 2017г.*),

- от граждан с других территорий – 56 (10%) обращений (*84 обращения (15%) в 1 полугодии 2017г.*),

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 2018г., 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.

С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 3 обращения граждан:

- о скоплении воды по ул.Звездная, дома №№ 68-72,

- об аварии на подстанции в пгт.Алексеевка,

- о ликвидации свалки.

71 обращение (13%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*109 обращений (20%) в 1полугодии 2017г.*).

12 жителей городского округа (3%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

о предоставлении горячего водоснабжения, о благоустройстве озера Светлое, о работе полицейского участка и др. вопросы – 11 обращений,

о благоустройстве придомовой территории, о закрытии ООО «Тукан», опиловке деревьев, о застройке береговой зоны и др. вопросы – 9 обращений,

о предоставлении жилья – 4 обращения и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 403 обращения (73%) (*за 1 полугодие 2017г.- 472 обращения (85%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 93обращения (из них 39 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 58 обращений.

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

Значительно увеличился рост обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 93 обращения – 17% (в 1 пол. 2017г. – 15 обращений - 3%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 279 обращений – 50% (в 1 пол. 2017г. – 319 обращений - 57%), вопросами землепользования - 54 обращения – 10% (в 1 пол. 2017г. – 91 обращение – 16%), другие вопросы остались без значительных изменений.

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

 6 обращений – ООО «Рустеп»,

5 обращений - ООО «Евгриф»,

2 обращения – ООО «Комплекс-сервис»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

2 обращения – ТСЖ «Кинельский квартал».

(В 1 полугодии 2017г. – 4 обращения).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 72 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 197 обращениям (36%),

разъяснено заявителям по 244 обращениям (44%),

отказано по 29 обращениям (5%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

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 Росприроднадзор, администрацию м.р.Кинельский и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 297 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

В течение 1 кв. 2018г. проведено 12 отчетных встреч с жителями городского округа (1200 чел.), во 2 квартале – 2 встречи с рабочими коллективами (160 человек). По итогам встреч дано 70 поручений. Жители большое внимание уделяют благоустройству дворов, ремонту дорог и строительству тротуаров, обустройству детских и спортивных площадок, а также проблеме безнадзорных животных, вопросам экологии и др.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 132 человека (*в 1 полугодиии 2017г. – 159 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 13 обращениям,

меры приняты по 22 обращениям,

разъяснено заявителям по 78 обращениям,

отказано – по 9 обращениям,

на исполнении находится 10 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 32 обращения, жилищными вопросами – 25 обращений, содержания дорог и тротуаров – 18 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство придомовых территорий, начисления по общедомовым приборам учета и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 полугодии 2018 года в Алексеевское ТУ поступило 16 письменных обращений, из них 6 коллективных обращений (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение).

*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 4 обращениям, разъяснено – по 11 обращениям, 1 обращение находится на исполнении.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 60 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 9 обращениям, разъяснено заявителям по 51 обращению.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 14 обращений, благоустройства – 13 обращений, жилищными вопросами – 4 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с теплоснабжением, возросшим числом бродячих собак, уборкой мусора.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В 1 полугодии 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 29 письменных обращений (уличное освещение, благоустройство, начисления за общедомовые приборы учета, жалобы на соседей, спил и опиловка аварийных деревьев, земельные вопросы и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 27 обращений, 2 обращения находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 14 обращениям,

разъяснено заявителям по 13 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 26 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: разъяснено заявителям по 6 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: землеустройства и землепользования – 10 обращений, жилищно-коммунального хозяйства – 14 обращений и другие вопросы.