Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 месяцев 2021г.

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 2021г. в администрацию городского округа поступило 891 письменное обращение (*на 1,8% больше, чем за 9 месяцев 2020г. – 875 обращений*), из них 232 обращения (*26%*) поступило по каналам электронной связи (*235 обращений (27%) за 9 месяцев 2020г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 599 (67%) обращений (609 (70%)  *за 9 месяцев 2020г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 108 (12%) и 71 (8%) обращений соответственно (за 9 месяцев *2020г. - 108 (12%) и 50 (6%) соответственно*),

- от жителей Самары – 67 обращений (8%) (45 обращений (5%) *за 9 месяцев 2020г.*),

- от граждан с других территорий – 46 (5%) обращений (63 (7%) обращений*) за 9 месяцев 2020г.*),

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, 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 (Твиттер, группы Вконтакте и др.)

91 обращение (10%) носило коллективный характер (земельные вопросы, теплоснабжение, благоустройство, водоснабжение, отлов безнадзорных животных и др.) (102 обращения (12%) *за 9 месяцев 2020г.*).

50 жителей городского округа (6%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О нецелевом использовании земельных участков в пгт.Алексеевка, 33 обращения,

О проведении проверки использования земельных участков, 16 обращений,

Об уличном освещении, 12 обращений,

О недостаточном теплоснабжении, 11 обращений,

О горячем водоснабжении, о безнадзорных животных, 8 обращений,

О водоотведении, качестве воды, 8 обращений,

О перебоях в водоснабжении, о безнадзорных животных и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 544 обращения (61%) (*за 9 месяцев 2020г.- 602 обращения (69%);*

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 248 обращений (из них 42 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 99 обращений.

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

Наибольшее количество обращений связано с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 471 обращение – 53% (за 9 мес. 2020г. – 426 обращений – 49%); землепользования - 54 обращения – 3% (за 9 мес. 2020г. – 80 обращений – 9%), теплоснабжения – 45 обращений – 5%; предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 31 обращение – 3% (за 9 мес. 2020г. – 88 обращений – 10%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями, в связи с началом отопительного сезона (27 обращений) (за 9 мес. 2020г. – 11 обращений):

18 обращений – ООО «Рустеп»,

6 обращений - ООО «Евгриф»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

1 обращение – ООО «Комплекс-Сервис».

*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 282 обращениям (32%),

разъяснено заявителям по 490 обращениям (55%),

отказано по 26 обращениям (3%) (установка искусственной неровности, асфальтирование грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам и др.)

17 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.Кинельский и др.).

На исполнении – 76 обращений.

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 201 твит (сообщение) граждан:**

Содержание дорог - 53 сообщения,

Водоснабжение – 21 сообщение,

Недостаточное теплоснабжение – 25 сообщений,

Благоустройство и содержание общественных территорий – 17 сообщений,

Очистка дорог и общественных территорий от снега – 15 обращений,

Об отлове безнадзорных животных – 12 сообщений,

Вывоз мусора – 10 сообщений,

Уличное освещение, содержание МКД, экология и др.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 508 инцидентов со следующей тематикой:**

Содержание и благоустройство дворов и территорий общего пользования - 95 сообщений,

Содержание и ремонт дорог - 94 сообщения,

Безопасность (отлов безнадзорных животных, безопасность общ.пространств, пожары) - 75 сообщений,

Водоснабжение – 54 сообщения,

Теплоснабжение – 45 сообщений,

Образование – 30 сообщений,

Содержание МКД - 23 сообщения,

Мусор - 16 сообщений,

Экология – 13 сообщений,

Физическая культура и спорт – 12 сообщений,

Иное - 51 сообщение.

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 156 сообщений. Оценка удовлетворенности граждан ответами составила 4 балла из 5.**

Автомобильные дороги – 42 сообщения,

Дворы и территории общего пользования – 33 сообщения,

Благоустройство - 22 сообщения,

Многоквартирные дома – 22 сообщения,

Водоснабжение – 12 сообщений,

Иное – 47 сообщений.

**За 9 месяцев 2020 года с мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер** **и информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент поступило 159 сообщений.**

Оставлено на дополнительном контроле 447 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 135 человек** (*за 9 месяцев 2020г. – 135 чел.*).

В 2021 года личный прием граждан проходил в онлайн режиме посредством телефонной связи.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с жилищными вопросами – 20 обращений, вопросами содержания МКД – 18 обращений, землепользования - 15 обращений, благоустройства общественных территорий – 14 обращений, ремонта и содержания дорог – 13 обращений, благоустройства придомовой территории - 12 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: недостаточное теплоснабжение, тарифы на ТБО и др.

В 3-ем квартале 2021 года Главой городского округа было проведено 58 встреч с населением, по итогам которых дано 419 поручений.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 9 месяцев 2021 года в Алексеевское ТУ поступило 22 письменных обращения, из них 8 коллективных обращений (организация уличного освещения, безнадзорные животные, обустройство детских площадок, спил и опиловка деревьев, землепользование, ликвидация несанкционированных свалок).

*По срокам исполнения обращений:*

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

2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям, разъяснено – по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 121 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 28 обращениям, разъяснено заявителям по 93 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства дворовых территорий и ремонтом дорог – 14 обращений, очистки дорог от снега – 11 обращений, жилищными вопросами – 11 обращений, безнадзорными животными – 10 обращений, спила и опиловки деревьев – 10 обращений, тарифов на вывоз ТКО – 9 обращений, и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы отключения электроэнергии, землепользования, ликвидации несанкционированных свалок, обкоса травы.

**Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2021 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 39 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

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 23 обращениям.

2 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратились 23 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Разъяснено заявителям по 23 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: благоустройства – 11 обращений, оформлением земельных участков – 6 обращений, жилищно-коммунального хозяйства – 2 обращения и др.