Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 месяцев 2023г.

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 2023 г. в администрацию городского округа поступило 665 письменных обращений (на 3,6 % меньше, чем *за 9 мес. 2022г. – 690 обращений*), из них 60 обращений (9*%*) поступило по каналам электронной связи (*195 обращений (28%) за 9 мес. 2022г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 434 (65%) обращения (462 *обращения (66%) за 9 мес.2022г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 94 (14%) и 58 (8,7%) обращений соответственно (*за 9 мес. 2022г. - 111 (16%) и 48 (6,9%)соответственно*),

- от жителей Самары – 30 обращений (4,5%) (*38 обращений (5,5%) за 9 мес. 2022 г.*),

- от граждан с других территорий – 49 (7,3%) обращений (*31 обращение (5,6%) за 9 мес. 2022г.*),

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 мес. 2023г., 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.

69 обращений (10,4%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*101 обращение (14,6%) за 9 мес.2022г.*).

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

Вопросы благоустройства – 16 обращений,

Установка фонаря уличного освещения – 6 обращений,

Благоустройство водоотводного кювета – 6 обращений.

Вопросы теплоснабжения в квартире – 4 обращения и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 325 обращений (48,8%) (*за 9 мес. 2022г.- 434 обращения (63%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 200 обращений (из них 10 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 140 обращений.

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

Уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонта дорог – 133 обращения – 20% (за 9 мес 2022г. – 162 обращения - 38%).

Уменьшилось количество вопросов, связанных с землепользованием– 53 обращения – 8% (за 9 мес. 2022 г. – 105 обращений (15%); предоставлением жилья и улучшением жилищных условий - 34 обращения – 5% (за 9 мес. 2022г. – 42 обращения (6%); другие вопросы остались без значительных изменений.

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

4 обращения – ООО «Рустеп»,

11 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис»,

1 обращение – ООО «АлексКом-Сервис».

(За 9 мес. 2022г. поступило 29 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*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 265 обращениям(40%),

разъяснено заявителям по 341 обращению (51%),

отказано по 16 обращениям (2,4%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, благоустройства, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др),

36 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.КинельскийМО МВД России «Кинельский», и др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 862 инцидента со следующей тематикой:**

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 483 сообщения, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 9 месяцев удовлетворенность граждан составила 71,89%.**

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 171 человек (*за 9 мес. 2022г. – 110 чел.*).**

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 16 обращений, содержания МКД – 9 обращений, благоустройства придомовой территории -43 обращения, землепользования 17 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

**Информация о работе с обращениями граждан в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель**

**за 9 месяцев 2023 г.**

За отчетный период в Алексеевское ТУ поступило 13 письменных обращений, 4 из них – коллективных.

По срокам исполнения обращений:

обращения рассмотрены в установленный законом срок , 4 обращения – до 15 дней , 7 обращений – до 30 дней , 2 — на исполнении.

по результатам рассмотрения:

3 обращения решено положительно, по 8 обращения даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

Тематика обращений - уличное освещение, водоотведение, оплата коммунальных платежей, землепользование, ремонт дорожного покрытия, организация площадки для выгула домашних животных.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало 64 человека.

По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 8 обращениям,

разъяснено - по 54 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами благоустройства (10), уличного освещения, ремонт дорожного покрытия в частном секторе (8), содержание и ремонт МКД, в т.ч. благоустройство дворов (6), вопросы землепользования(7) и осуществления предпринимательской деятельности (3). Также жители обращались с вопросом о состоянии линий газопровода и электропередач в поселке и с просьбой об обустройстве специально отведенной площадки для выгула домашних животных.

В течение всего отчетного периода остро стоял вопрос о качестве оказываемых услуг по пассажироперевозкам маршрутами №474 и №126.

**Информация о работе с обращениями граждан в Усть-Кинельском территориальном управлении**

**администрации городского округа Кинельза 9 месяцев 2023 г.**

 За период с 09 января по 30 сентября 2023 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 32 письменных обращения.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

32 обращения - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 30 обращений. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 12 обращениям,

разъяснено заявителям по 18 обращениям,

2 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 25 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 7 обращениям,

разъяснено заявителям по 17 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по вопросам благоустройства — 15 обращений, материальная помощь — 1 обращение, вопросы ЖКХ – 5 обращений, уличное освещение — 1 обращение, жалоба на соседей — 2 обращения, земельный вопрос — 1 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.