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

За 9 месяцев 2018г. в администрацию городского округа поступило 952 письменных обращения (*на 72 обращения больше, чем за* 9 месяцев *2017г. – 880 обращений*), из них 194 обращения (*20%*) поступило по каналам электронной связи (209 *обращений (24%) за 9 месяцев 2017г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 690 (72%) обращений (586 *обращений (67%) за 9 месяцев 2017г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 69 (7%) и 44 (5%) обращений соответственно (*за 9 месяцев 2017г. - 49 (6%) и 47 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 61 обращение (6%) (32 *обращения (4%) за 9 месяцев 2017г.*),

- от граждан с других территорий – 88 (9%) обращений (*166 обращений (15%) за 9 месяцев 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 за отчетный период, 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 8 обращений граждан:

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

- об аварии на подстанции в пгт.Алексеевка,

- о ликвидации свалки,

- об установке детской площадки в пгт.Усть-Кинельский с недостатками, о разрушении тротуара и дороги по ул. Тимирязева, о вывозе мусора,

- о размытии дороги на пер. улиц Герцена и Промышленности,

- о восстановлении забора на зем.участке, смежным с центром избирательного участка по адресу: ул.Дачная, п.Елшняги,

- о создании инженерной инфраструктуры к земельным участкам, выделенным многодетным семьям,

В социальной сети «В Контакте» граждане поднимали следующие вопросы:

- о ремонте дорог, особенно на северной стоне города; о распитии спиртных напитков в детском парке.

147 обращений (15%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*163 обращения (19%)за 9 месяцев 2017г.*).

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

о благоустройстве придомовой территории, о закрытии ООО «Тукан», опиловке деревьев, о застройке береговой зоны и др. вопросы – 12 обращений,

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

об отсутствии необходимых условий для проживания в многоквартином доме – 9 обращений,

о предоставлении жилья – 7 обращений и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 677 обращений (71%) (*за 9 месяцев 2017г.- 695 обращений (79%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 171обращение (из них 52 обращения – от администрации Президента);

от других организаций – 104 обращения.

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 - 99 обращений – 10% (за 9 мес. 2017г. – 24 обращения - 3%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 236 обращений – 25% (за 9 мес. 2017г. – 427 обращений - 49%), вопросами землепользования - 60 обращений – 6% (за 9 мес. 2017г. – 115 обращений – 13%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 29 обращений:

12 обращений – ООО «Рустеп»,

9 обращений - ООО «Евгриф»,

3 обращения – ООО «Комплекс-сервис»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

2 обращения – ТСЖ «Кинельский квартал»,

1 обращение - ООО УК «Кинель».

(за 9 мес. 2017г. – 8 обращений).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 57 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 347 обращениям (36%),

разъяснено заявителям по 457 обращениям (48%),

отказано по 59 обращениям (6%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

32 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 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 9 месяцев 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 219 человек (*за 9 месяцев 2017г. – 234 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 21 обращению,

меры приняты по 42 обращениям,

разъяснено заявителям по 126 обращениям,

отказано – по 16 обращениям,

на исполнении находится 12 обращений,

С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, 2 обращения в установленные законодательством сроки перенаправлялись в другие организации в соответствии с их компетенцией.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 38 обращений, жилищными вопросами – 41 обращение, содержания дорог и тротуаров – 44 обращения 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**

За 9 месяцев 2018 года в Алексеевское ТУ поступило 23 письменных обращения, из них 8 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. 2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям, разъяснено – по 16 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 75 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 12 обращениям, разъяснено заявителям по 63 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 17 обращений и жилищными вопросами – 17 обращений, благоустройства – 8 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с теплоснабжением, возросшим числом бродячих собак, уборкой мусора, а также с изменением схемы движения  общественного транспорта маршрута №7 и с неудовлетворительной работой скорой и экстренной медицинской службы в поселке.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 43 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 – 40 обращений, 3 обращения находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 19 обращениям,

разъяснено заявителям по 21 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 53 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 9 обращениям,

разъяснено заявителям по 39 обращениям,

5 обращений находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: землеустройства и землепользования – 37 обращений, жилищно-коммунального хозяйства – 10 обращений и другие вопросы.