Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 2022г.

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.

В1 квартале 2022 г.в администрацию городского округа поступило 157 обращений (*на 70 обращений меньше, чем в1 квартале 2021г. – 227 обращений*), из них 45 обращений (28,6*%*) поступило по каналам электронной связи (*87 обращений (38%) в 1 квартале 202021г.).*

Наблюдается снижение роста активности граждан.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 103 (65,6%) обращений (*168 обращений (74%) в 1 квартале 2021г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 24 (15,3%) и 11 (7%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2021г. - 15 (7%) и 22 (10%) соответственно*),

- от жителей Самары – 9 обращения (5,7%) (*4 обращений (2%) в 1 квартале 2021г.*),

- от граждан с других территорий – 10 (6,4%) обращений (*18 обращений (8%) в 1 квартале 2021г.*),

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 квартале 2022г., 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.

14 обращений (8,9%), носило коллективный характер (строительство мечети, организация зоны отдыха и спорта, благоустройство общественной бани в п.г.т. Алексеевка, оплата за обеспечение холодным водоснабжением, о предоставлении жилья и др.) (*19 обращений (8%) в 1 квартале 2021г.*).

3 жителей городского округа (1,9%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

Установка фонаря уличного освещения , 3 обращения,

О проведении проверки земельного законодательства, организация проезда к земельному участку, 3 обращения,

Об устранении недоделок в предоставленном жилье для детей-сирот - 3 обращения,

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 76 обращения (48,4%) (*за 1 квартал 2021- 144 обращения (63%*);

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 54 обращения (из них 2 обращения– от администрации Президента);

от других организаций –27 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 – 147 обращений – 93,6% (в 1 кв. 2021г. – 166 обращений - 73%), а также в связи с большим количеством выпавшего снега;

Увеличилось количество вопросов, связанных с землепользованием– 20 обращений – 12,7% (в 1 кв. 2021г. – 11 обращение - 5%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 20 обращений – 12,7% (в 1 кв. 2021г. – 13 обращения - 6%).

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

4 обращения – ООО «Рустеп»,

4 обращения- ООО «Евгриф»,

(В 1 кв. 2021г. поступило 15 обращенияпо вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении –11 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 89 обращениям(56,7%),

разъяснено заявителям по 37 обращениям (23,6%),

отказано по 7 обращениям (4,5%) (установка фонаря уличного освещения, оказание материальной помощи, организация пешеходной дорожки и др.)

13 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 администрацию м.р. Кинельский, мр. Большечерниговский, Кинельскую межрайонную прокуратуру, администрацию городского округа Самара др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 312 инцидентов со следующей тематикой**(*в 1 кв.2021г. – 45 инцидентов*):

Безнадзорные животные – 22 инцидента,

Очистка от снега и наледи с крыш МКД– 162 инцидента,

Протекание кровли– 14 инцидентов,

Недостаточное теплоснабжение – 9 инцидентов,

Ненадлежащее качество отопления– 9 инцидентов.

Водоснабжение – 3 инцидента,

Благоустройство общественных территорий, ремонт и содержание дорог, электроснабжение и др.

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 76 сообщений, из них 76 исполнено.**

Содержание МКД – 13 сообщений,

Содержание и ремонт дорог – 24 сообщений,

Содержание и благоустройство дворов и территорий общего пользования – 24 сообщений,

Благоустройство – 5 сообщений,

Водоснабжение – 3 сообщения и др.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 30 человек (*в 1 квартале 2021г. – 26 чел.*).**

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования 7 обращений, жилищными вопросами –5 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают:недостаточное теплоснабжение, ремонт кровлии др.

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

**Алексеевское ТУ**

За 1 квартал 2022 года в Алексеевское ТУ поступило **4 письменных обращения**, 1 из них – коллективное.

* По срокам исполнения и обращений

все обращения рассмотрены в установленный законом срок :

до 15 дней — 3 обращения

до 30 дней — 1 обращение

* по результатам рассмотрения:

по обращениям даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений – уличное освещение, ремонт тротуаров, принятие мер административного воздействия.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ обратилось **37 человек.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 17 обращениям,

разъяснено - по 20 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами очистки дорог от снега (21), скопления безнадзорных собак (3), ремонт крыш (2), проезд большегрузных машин через поселок (2), земельный (2).

В начале отчетного периода остро стоял вопрос очистки дорог частного сектора от снега и скопление безнадзорных собак.

**Усть-Кинельское ТУ**

За период с 10 января по 31 марта 2022 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 9 письменных обращений.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

9 обращений - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог и придомовых территорий от снега, вопросы по ЖКХ, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

  По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 7 обращений. 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 3 обращениям,

разъяснено заявителям по 4 обращениям,

2 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 11 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям,

разъяснено заявителям по 9 обращениям,

0 обращений находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по земельным вопросам и благоустройству — 7 обращений, бродячие собаки — 2 обращения, конфликт с соседями – 1 обращение, вопросы ЖКХ – 1 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.