Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2019г.

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 2019г. в администрацию городского округа поступило 591 письменное обращение (*на 7% больше, чем в 1 полугодии 2018г. – 554 обращения*), из них 149 обращений (*25%*) поступило по каналам электронной связи (*126 обращений (23%) в 1 полугодии 2018г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 403 (68%) обращения (386 *обращений (70%) в 1 полугодии 2018г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 61 (10%) и 58 (10%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2018г. - 43 (8%) и 30 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 40 обращений (7%) (39 *обращений (7%) в 1 полугодии 2018г.*),

- от граждан с других территорий – 29 (5%) обращений (56 *обращений (10%) в 1 полугодии 2018г.*),

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 2019г., 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.)

60 обращений (10%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (71 *обращение (13%) в 1полугодии 2018г.*).

25 жителей городского округа (4%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

о благоустройстве зоны отдыха и скверов, придомовой территории, загрязнении р. Язевка и др. вопросы – 13 обращений,

о вывозе снега – 12 обращений,

о нарушениях земельного и природоохранного законодательства при организации стоянки для большегрузных автомобилей - 10 обращений,

о нарушении санитарных правил при эксплуатации жилья (содержание кошек в квартире соседями) - 8 обращений,

о ремонте отмостки дома, электропроводки в квартире, вывозе снега - 7 обращений,

об отлове собак, ремонте кровли, вывозе снега, благоустройстве, о водоснабжении и др. вопросы – 6 обращений

и другие заявители.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 407 обращений (69%) (*за 1 полугодие 2017г.- 403 обращения (73%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 112 обращений (из них 17 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 72 обращения.

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 - 303 обращения – 51% (в 1 пол. 2018г. – 279 обращений - 50%), увеличилось количество обращений, связанных вопросами землепользования - 83 обращения – 14% (в 1 пол. 2018г. – 54 обращения – 10%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 43 обращения – 7% (в 1 пол. 2018г. – 93 обращения - 17%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями (27 обращений) (в 1 полугодии 2018г. – 17 обращений):

 16 обращений – ООО «Рустеп»,

10 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

*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 210 обращениям (36%),

разъяснено заявителям по 296 обращениям (50%),

отказано по 18 обращениям (3%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

18 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.).

На исполнении – 49 обращений.

Оставлено на дополнительном контроле 306 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.) решены не в полной мере.

С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 49 обращений граждан (*в 2018г. – 9 обращений*):

Очистка дорог от снега – 18 обращений,

Ремонт кровли - 4 обращения,

О переходе на новую систему обращения с ТКО – 3 обращения и др. (вывоз снега, отключение электроэнергии, перенос контейнерной площадки, отлов собак, обрезка деревьев, ремонт дорог, ликвидация свалки, рост тарифов на услуги ЖКХ и другие вопросы)

Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 41 пост со следующей тематикой:

Очистка дорог от снега – 9 постов,

Ремонт дорог – 7 постов,

Отключение электроэнергии – 5 постов,

Уборка кладбища – 3 поста,

Ремонт кровли - 3 поста и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения, бродячие животные, обрезка деревьев и др.)

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 129 человек (*в 1 полугодии 2018г. – 132 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 9 обращениям,

меры приняты по 35 обращениям,

разъяснено заявителям по 75 обращениям,

отказано – по 5 обращениям,

на исполнении находится 5 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 27 обращений, жилищными вопросами – 21 обращение, содержания дорог и тротуаров – 20 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство придомовых территорий, начисления по общедомовым приборам учета, предоставление места в детском саду и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 полугодии 2019 года в Алексеевское ТУ поступило 17 письменных обращений, из них 6 коллективных обращений (очистка улиц и дворов от снега, качество услуг горячего водоснабжения, отопления и электроснабжения, содержание многоквартирных домов, безнадзорные животные, опиловка деревьев) (в 1 полугодии 2018года – 16 обращений).

*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 5 обращениям, разъяснено – по 8 обращениям, 4 обращения находится на исполнении.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 59 человек (*в 1 полугодии 2018 года – 60 человек)*.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 4 обращениям, разъяснено заявителям по 55 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства – 19 обращений, землепользования и землеустройства – 9 обращений, жилищными вопросами – 9 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с очисткой дорог от снега, водоснабжением, электроснабжением, возросшим числом безнадзорных животных, уборкой мусора, опиловкой деревьев, благоустройством общественных мест отдыха и др..

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В 1 полугодии 2019 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 40 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, безнадзорные животные, содержание многоквартирных домов и др.) *(*в 1 полугодии 2018 года – 29 обращений).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 38 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 16 обращениям,

разъяснено заявителям по 22 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 24 человека *(*в 1 полугодии 2018 года – 26 человек)*.*

*По результатам рассмотрения обращений*: Приняты меры и решено положительно по 6 обращениям, разъяснено – по 16 обращениям, 2 обращения находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищно-коммунального хозяйства – 19 обращений, землеустройства и землепользования – 5 обращений и другие вопросы.