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

В 1 квартале 2020г. в администрацию городского округа поступило 227 письменных обращений (*на 24 обращения меньше, чем в 1 квартале 2020г. – 251 обращение*), из них 87 обращений (38*%*) поступило по каналам электронной связи (*66 обращений (26%) в 1 квартале 2019г.).*

Наблюдается снижение роста активности граждан.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 168 (74%) обращений (*171 обращение (68%) в 1 квартале 2020г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 15 (7%) и 22 (10%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2020г. - 37 (15%) и 15 (6%) соответственно*),

- от жителей Самары – 4 обращения (2%) (*12 обращений (5%) в 1 квартале 2020г.*),

- от граждан с других территорий – 18 (8%) обращений (*16 обращений (6%) в 1 квартале 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 в 1 квартале 2021г., 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.

19 обращений (8%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, демонтаж вышки сотовой связи, земельные, вывоз снега и др.) (*26 обращений (10%) в 1 квартале 2020г.*).

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

О недостаточном теплоснабжении, 8 обращений.,

О водоотведении, качестве воды, 6 обращений,

О проведении проверки использования земельных участков, 4 обращения,

О перебоях в водоснабжении, о безнадзорных животных, - 4 обращения,

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 144 обращения (63%) (*за 1 квартал 2020 - 176 обращений (52%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 62 обращения (из них 15 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 47 обращений.

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

Увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонта дорог – 166 обращений – 73% (в 1 кв. 2020г. – 90 обращений - 36%), а также в связи с большим количеством выпавшего снега;

уменьшилось количество вопросов, связанных с землепользованием – 11 обращений – 5% (в 1 кв. 2020г. – 31 обращение - 12%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 13 обращений – 6% (в 1 кв. 2020г. – 24 обращения - 16%).

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

12 обращений – ООО «Рустеп»,

2 обращения - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

(В 1 кв. 2020г. поступило 3 обращения по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 34 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 94 обращениям (41%),

разъяснено заявителям по 131 обращению (58%),

отказано по 11 обращениям (5%) (установка мусорных контейнеров, содержание собак и др.)

7 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.).

**С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 37 твитов (сообщений) граждан** (*в 1 кв. 2020г. – 29 твитов*):

Очистка дорог и общественных территорий от снега – 15 обращений,

Водоснабжение – 12 обращений,

Содержание дорог - 10 обращений,

Недостаточное теплоснабжение – 10 обращений,

Об отлове безнадзорных животных, уличном освещении, содержании МКД и др.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 45 инцидентов со следующей тематикой** (*в 1 кв.2020г. – 32 инцидента*):

Безнадзорные животные – 11 инцидентов,

Очистка от снега – 9 инцидентов,

Недостаточное теплоснабжение – 5 инцидентов,

Водоснабжение – 5 инцидентов,

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

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 43 сообщения, из них 43 исполнено.**

Содержание МКД – 15 сообщений,

Содержание и ремонт дорог – 12 сообщений,

Содержание и благоустройство дворов и территорий общего пользования – 8 сообщений,

Благоустройство – 5 сообщений,

Водоснабжение – 3 сообщения.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 26 человек (*в 1 квартале 2020г. – 43 чел.*).**

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования 7 обращений, жилищными вопросами – 6 обращений и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: недостаточное теплоснабжение, тарифы на ТБО, ремонт кровли и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 квартале 2021 года в Алексеевское ТУ поступило 2 письменных обращения (содержание жилого фонда, график движения автобусов).

*По срокам исполнения обращений:*

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

*По результатам рассмотрения обращений:*

Разъяснено – по 2 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 36 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 10 обращениям, разъяснено заявителям по 26 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с очисткой дорог от снега – 9 обращений, отключением электроэнергии – 4 обращения, безнадзорными животными – 3 обращения, тарифами на вывоз ТКО – 3 обращения, жилищными вопросами – 2 обращения и другими. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, ремонт дорог, опиловка деревьев, переселение из аварийного жилья.

**Усть-Кинельское ТУ**

В 1 квартале 2021 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 9 письменных обращений (расчистка дорог от снега, спил и опиловка деревьев, благоустройство, конфликт с содеми и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 7 обращений, 2 обращения находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*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 *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 7 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Разъяснено заявителям по 7 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: благоустройства – 5 обращений, уличное освещение – 1 обращение, конфликт с соседями – 1 обращение.