Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 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 1 квартал 2018г. в администрацию городского округа поступило 201 письменное обращение (*на 10% больше, чем за 1 квартал 2017г. – 183 обращения*), из них 34 обращения (*17%*) поступило по каналам электронной связи (*23 обращения (13%) за 1 квартал 2017г.).*

Рост активности граждан связан с проведением предвыборной кампании 2018г.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 151 (75%) обращений (*129 обращений (70%) в 1 квартале 2017г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 14 (7%) и 10 (5%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2017г. - 12 (6%) и 15 (7%) соответственно*),

- от жителей Самары – 9 обращений (4%) (*9 обращений (5%) в 1 квартале 2017г.*),

- от граждан с других территорий – 17 (8%) обращений (*18 обращений (10%) в 1 квартале 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 в 1 квартале 2018г., 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.

29 обращений (14%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*21 обращение (11%) в 1 квартале 2017г.*).

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

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

о благоустройстве придомовой территории, о закрытии ООО «Тукан», опиловке деревьев, о застройке береговой зоны и др. вопросы – 8 обращений,

о предоставлении жилья – 4 обращения.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 125 обращений (62%) (*за 1 квартал 2017г.- 163 обращения (89%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 42 обращения (из них 16 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 34 обращения.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде произошли изменения в характере обращений. Значительно увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 87 обращений – 43% (в 1 кв. 2016г. – 47 обращений - 26%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 28 обращений – 14% (в 1 кв. 2016г. – 8 обращений - 4%). Вопросы землепользования (24 обращения – 12%) и другие вопросы остались без значительных изменений.

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

 2 обращения – ООО «Рустеп»,

1 обращение - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Комплекс-сервис»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

(В 1 кв. 2016г. поступило 1 обращение по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов ООО «Рустеп»).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 33 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 46 обращениям (23%),

разъяснено заявителям по 109 обращениям (54%),

отказано по 8 обращениям (4%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

5 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.).

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 1 кв. 2018г. проведено 12 отчетных встреч с жителями городского округа (1200 чел.). По итогам встреч дано 63 поручения. 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 44 человека (*в 1 квартале 2017г. – 52 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 5 обращениям,

меры приняты по 3 обращениям,

разъяснено заявителям по 25 обращениям,

отказано – по 4 обращениям,

на исполнении находится 7 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 15 обращений, жилищными вопросами – 8 обращений, содержания дорог и тротуаров – 5 обращений 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**

В 1 квартале 2018 года в Алексеевское ТУ поступило 4 письменных обращения, из них 2 коллективных обращения (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение).

*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 2 обращениям, разъяснено – по 2 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 24 человека.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 2 обращениям, разъяснено заявителям по 22 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 7 обращений, благоустройства – 4 обращения, жилищными вопросами – 4 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, связанные с теплоснабжением, возросшим числом бродячих собак.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В 1 квартале 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 11 письменных обращений (уличное освещение, благоустройство, начисления за общедомовые приборы учета и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 10 обращений, 1 обращение находится на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям,

разъяснено заявителям по 5 обращениям,

1 обращение находится на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 6 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: разъяснено заявителям по 6 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: землеустройства и землепользования – 4 обращения, жилищно-коммунального хозяйства – 1 обращение, спорта – 1 обращение.