Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа в 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.

В 2018г. в администрацию городского округа поступило 1198 письменных обращений (*на 58 обращений меньше, чем в 2017г. – 1256 обращений*), из них 241 обращение (20%) поступило по каналам электронной связи (*290 обращений (23%) в 2017г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 865 (72%) обращений (*828 (66%) обращений* *в 2017г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 102 (9%) и 56 (5%) обращений соответственно (*в 2017г. - 80 (6%) и 66 (5%)* *соответственно*),

- от жителей Самары – 71 обращение (6%) (50 *обращений (4%) в* *2017г.*),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 104 (9%) обращения (*232*  *обращения (18%) в 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 9 обращений граждан:

- о скоплении воды по ул.Звездная, д.68-72,

- об аварии на подстанции в пгт.Алексеевка,

- о ликвидации свалки,

- о недостатках установки детской площадки в пгт.Усть-Кинельский, 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 подведении инженерной инфраструктуры к земельным участкам, предоставленным многодетным семьям,

- о запрете стоянки большегрузных автомобилей по адресу: ул.Д.Бедного, 103.

- о незавершенном строительстве многоэтажного жилого дома на ул.Украинская.

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

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

29 декабря в 18:00 в самой массовой группе Кинеля - "[Подслушано (Kinel Version)](https://vk.com/kinelat)" в социальной сети "Вконтакте" Глава городского округа Кинель Владимир Александрович Чихирев вышел в прямой эфир с населением муниципалитета. Владимир Александрович ответил на вопросы, которые предварительно жители оставляли в комментариях группы, а также на те обращения, которые поступили online, в ходе трансляции. Было зарегистрировано около 22000 просмотров во время эфира и записи. На большинство вопросов (более 50) Глава городского округа дал ответ в прямом эфире.

Жителей города интересовали следующие вопросы:

- О ремонте дорог (Елшняги, Лебедь, съезды с автодороги, ул.Астраханская, ул.Перспективная , ул.Орджоникидзе (от ул.Светлая до ул.Партизанская), ул.Чехова, ул.Партизанская, дорога через ж/д переезд, ул.Репина) и строительстве тротуаров (ул.Ново-Садовая, ул.Пушкина (тротуар в плохом состоянии+ недостаточное освещение) ,ул. Д.Бедного, ул.Светлая (до выезда из города), ул.Энгельса, ул.Шоссейная.

- О расчистке дорог и дворов от снега (ул.Фестивальная, ул.Маяковского, 64,65,67, ул.Некрасова, 65, ул.Ульяновская, 30а, ул.Шоссейная СОШ № 1, ул.Суворова за д/с «Гнездышко», ул.Звездная), футбольного поля и стадиона, вывоз снега с ул.Звездная (между улицами Мира и Ватутина). О большом количестве реагентов на дорогах.

- Об организации пешеходного перехода через дорогу Самара-Богатое , на пер.улиц Фурманова и Д.Бедного, на пер. ул.Элеваторная и пер. Мостовой. Установка знака «Ограничение скорости» на пер.ул.Мостовая и Герцена.

- Об освещении улиц (в р-не бывшего хлебозавода, ул.Южная (между Димитрова и Машинистов), ул.Чкалова, ул.Некрасова, 65 (не освещается двор, сухие деревья), ул.Завод 12 , ул.Уральская (от ул.Полевая до ул.50 лет Октября).

- Об установке указателей с названиями улиц и номерами домов.

- О благоустройстве дворов, ул.Украинская, 44, ул.Ульяновская, 30, ул.Маяковского, 74. Об утеплении домов (ул.27 партсъезда, 6, 4, ул.Фестивальная, 6, ул.Ульяновская,30а).

- О расселении из аварийного жилья.

- Об установке детской площадки (на северной стороне, в районе СОШ № 10).

- О кап.ремонте СОШ № 9, ГДК.

- Об организации школьного автобуса (школа-интернат, СОШ № 3).

- О поддержке многодетных и приемных семей (об организации бесплатного питания в школах для детей).

- О качестве воды и высоких тарифах на воду.

- О муниципальных автобусных маршрутах.

- Об установке банкомата в р-не ул.Украинская, на северной стороне.

- О ремонте здания скорой помощи, расширении детской поликлиники.

- Об организации зоны отдыха на р.Кинель, расчистке рек.

и другие вопросы.

167 обращений (14%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (216 обращений (17%) *в 2017г.*).

43 жителя городского округа (4%) 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 – 23 обращения,

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 – 10 обращений,

о предоставлении жилья – 7 обращений и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 840 обращений (70%) (*в 2017г.- 922 обращения (73%);*

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 203 обращения (из них 57 обращений – от администрации Президента), от других учреждений и организаций – 155 обращений.

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 - 120 обращений – 10% (в 2017г. – 44 обращения – 4%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. ремонта дорог - 278 обращений – 23% (в 2017г. – 615 обращений – 53%), вопросами землепользования - 103 обращения – 9% (в 2017г. – 162 обращения – 13%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 36 обращений:

14 обращений – ООО «Рустеп»,

13 обращений - ООО «Евгриф»,

3 обращения – ООО «Комплекс-сервис»,

2 обращения – ООО «Жилсервис»,

3 обращения – ТСЖ «Кинельский квартал»,

1 обращение - ООО УК «Кинель»,

(в 2017г. – 8 обращений).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 23 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 438 обращениям (37%),

разъяснено заявителям по 626 обращениям (52%),

отказано по 70 обращениям (6%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

41 обращение направлено 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 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 265 человека (*в 2017г. –320 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 23 обращениям,

меры приняты по 43 обращениям,

разъяснено заявителям по 172 обращениям,

отказано – по 22 обращениям,

На исполнении – 5 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 жилищными вопросами – 49 обращений, вопросами содержания дорог и тротуаров – 46 обращений, землепользования – 46 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 2018 года в Алексеевское ТУ поступило 24 письменных обращения, из них 8 коллективных обращений (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, общественная безопасность, ремонт дорожного покрытия, уличное освещение, автобусные маршруты, обрезка деревьев. Содержание МКД).

*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 7 обращениям, разъяснено – по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 105 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 16 обращениям, разъяснено заявителям по 89 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 19 обращений,  благоустройством  дворов и работой управляющих компаний – 13 обращений, ремонтом дорог общего пользования, особенно в частном секторе – 10 обращений, охраной общественного правопорядка и безопасностью дорожного движения, а именно организация и обустройство пешеходных переходов на особо опасных участках дорог – 9 обращений.

      В начале года  остро стояли вопросы теплоснабжения и соблюдения температурного режима горячей воды в многоквартирных домах,  в весенний период  - проблема водоотведения  в  частном секторе,  санитарная очистка территории поселка, уборка мусора и опиловка деревьев.

    Также граждане обращались по вопросу работы  общественного транспорта и скорой помощи в поселке. С наступлением холодов  возросло количество обращений о возросшем количестве безнадзорных животных (собак).

**2.Усть-Кинельское ТУ**

В 2018 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 53 письменных обращения (уличное освещение, благоустройство, начисления за общедомовые приборы учета, жалобы на соседей, спил и опиловка аварийных деревьев, земельные вопросы и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 24 обращениям,

разъяснено заявителям по 29 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 59 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 12 обращениям,

разъяснено заявителям по 47 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землеустройства и землепользования, а также благоустройство поселка – 42 обращения, жилищно-коммунального хозяйства – 11 обращений и другими вопросами.