Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 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 2019г. в администрацию городского округа поступило 1128 письменных обращений (*на 70 обращений меньше, чем в 2018г. – 1198 обращений*), из них 255 обращений (23%) поступило по каналам электронной связи (*241 обращение (20%) в 2018г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 764 (68%) обращения (*865 (72%) обращений* *в 2018г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 92 (8%) и 67 (6%) обращений соответственно (*в 2018г. - 102 (9%) и 56 (5%)* *соответственно*),

- от жителей Самары – 79 обращений (7%) (*71 обращение (6%) в* *2018г.*),

- от граждан с других территорий и не указавших адреса – 126 (11%) обращения (*104*  *обращения (9%) в 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 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.

146 обращений (13%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы, рост тарифов на вывоз ТКО и др.) (167 обращений (14%) *в 2018г.*).

70 жителей городского округа (6%) 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 реки Язевка и др. вопросы – 25 обращений,

о вывозе снега и др.вопросы – 14 обращений ,

о нарушениях земельного и природоохранного законодательства при организации стоянки для большегрузных автомобилей - 14 обращений ,

об отлове собак, ремонте кровли, вывозе снега, благоустройстве, водоснабжении и др. вопросы – 13 обращений ,

о начислении льготы по коммунальным услугам, кап.ремонте кровли, благоустройстве двора – 9 обращений ,

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

о ремонте отмостки дома, электропроводки в квартире, вывозе снега - 8 обращений и другие.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 747 обращений (66%) (*в 2018г.- 840 обращений (70%);*

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 209 обращений (из них 45 обращений – от администрации Президента), от других учреждений и организаций – 172 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 - 589 обращений – 52% (в 2018г. – 278 обращений – 23%), возросло количество обращений, связанных с вопросами землепользования - 154 обращения – 14% (в 2018г. – 103 обращения – 9%), уменьшилось количество обращений, связанных с вопросами предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 62 обращения – 5% (в 2018г. – 120 обращений – 10%), другие вопросы остались без значительных изменений.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями – 42 обращения (в 2018 году - 36 обращений):

23 обращения – ООО «Рустеп»,

18 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Комплекс-сервис».

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 17 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 411 обращениям (36%),

разъяснено заявителям по 616 обращениям (55%),

отказано по 54 обращениям (5%) (по земельным и жилищным вопросам, оказание материальной помощи и др.)

30 обращений 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 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 71 обращение граждан (*в 2018г. – 9 обращений*):**

Очистка дорог от снега – 18 обращений,

Об отключении электроэнергии – 12 обращений,

Ремонт кровли - 4 обращения и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения, отопление, вывоз мусора, перенос контейнерной площадки, бродячие животные, ликвидация свалки и др.)

**Через информационную аналитическую систему мониторинга социальных сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 69 постов со следующей тематикой:**

Очистка дорог от снега – 9 постов,

Ремонт дорог – 11 постов,

Отключение электроэнергии – 5 постов,

Уборка кладбища – 3 поста,

Обрезка деревьев – 3 поста,

Ремонт кровли - 3 поста и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения, бродячие животные, ремонт ограждения д/сада «Гнездышко», открытый люк в д/парке, кап.ремонт ДШИ №1, уличное освещение, покраска газовых труб, качество питьевой воды, отопление и др.)

30 декабря 2019 года в самой массовой группе Кинеля - "[Подслушано (Kinel Version)](https://vk.com/kinelat)" в социальной сети "Вконтакте" Глава городского округа Кинель Владимир Александрович Чихирев провел **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 во время прямого эфира и записи 16000 просмотров. На большинство вопросов (более 50) Глава городского округа дал ответ в прямом эфире. (В 2018 году во время прямого эфира и записи было зарегистрировано около 22000 просмотров.)

Большая часть вопросов касалась благоустройства дорог и уличного освещения:

- О продлении тротуара ул.Партизанская, ремонте тротуара по ул.Южная, строительстве тротуара ул.Солонечная, Ново-Садовая. О ремонте дороги ул.Октябрьская от рынка до локомотивного депо, ул.Полевая, дороги от ЦРБ до детской поликлиники, между переездами, ул.Колхозная, ул.Элеваторная от ул.Украинской до ул.Солонечной. Об установке иск. неровности ул.Фурманова, ул.Элеваторная и Мостовая (около дет.поликлиники) + пешеходный переход, во дворе д.82а и 88а ул.Маяковского. О ликвидации иск.неровности ул.Раздольная. Об асфальтировании ул.Звездная, пер.Железнодорожный, ул.Уральская, стоянки для автомобилей во дворе д.90, ул.Маяковского. О переносе ж/д переезда. О возвращении знака «проезд запрещен» в районе школы №9. Об отсыпке ул.Возрождения.

А также благоустройства северной стороны города:

- Об организации кружков и секций для детей. О благоустройстве центра для молодежи. О выделении помещения для танцевального клуба «Zarina». О строительстве тротуара между переездами, по ул.Пушкина и Шоссейная - от пересечения с ул.Пушкина до ул.Деповской, на 12 Заводе; ремонте тротуара по ул.Советская, благоустройстве улицы Советская (обрезка деревьев и вывоз мусор), отсыпке щебнем переулков ул.Урицкого, ремонте мостика ул.Рабочая – ул.Энгельса. О подключении к центральной системе водоотведения д.30,31, ул.Деповская. Об отсутствии освещения на спортивной площадке в районе школы №1.

Многих жителей волновали вопросы:

- О высоких тарифах за вывоз ТКО. Об автобусных маршрутах и другие вопросы.

Жители пгт.Усть-Кинельский обращались с вопросами:

- О расселении из аварийного жилья. О покраске трубы газопровода между домами. О безнадзорных животных. О благоустройстве пл.Ленина. О качестве воды. Об организации пешеходного перехода «между пятерочкой и заправкой в СХИ».

А также прозвучали и другие вопросы:

- Почему ООО «Вест» было допущено на торги по благоустройству озера Ладное. Какие мероприятия запланированы на 2020 год – «год Памяти и Славы». Будет ли продолжаться строительство роддома. Почему перенесли в техногенный угол деревянную горку для тюбинга в Детском парке. Жалоба на работу тех.отдела ВДГО (не дозвониться, на месте отсутствуют). Об устройстве парковки и детской площадки во дворе д.44, ул.Украинская, о строительстве крытой футбольной детской площадки во дворе д.5 ул.Фестивальная и другие.

В прямом эфире население обращалось не только с вопросами, но и предложениями и словами благодарности.

В июле 2019г. была проведена встреча Главы городского округа с жителями пгт.Алексеевка – населению был представлен новый руководитель ТУ.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 239 человек (*в 2018г. –265 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 16 обращениям,

меры приняты по 60 обращениям,

разъяснено заявителям по 154 обращениям,

отказано – по 8 обращениям.

С целью объективного и всестороннего рассмотрения проблем, изложенных в обращениях граждан, 1 обращение в установленные законодательством сроки было перенаправлено в МО МВД «Кинельский» в соответствии с компетенцией.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 51 обращение, жилищными вопросами – 36 обращений, содержания дорог и тротуаров – 35 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 2019 году в Алексеевское ТУ поступило 32 письменных обращения, из них 9 коллективных обращений (землепользование, благоустройство улиц частного сектора, ремонт дорожного покрытия, освещение) (в 2018г. – 24 обращения)

*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 15 обращениям, разъяснено – по 17 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 121 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 15 обращениям, разъяснено заявителям по 106 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами благоустройства  – 30 обращений, жилищными вопросами – 31 обращение,   вопросами землепользования – 14 обращений, ремонтом дорог – 13 обращений, электроснабжением – 3 обращения. Организация движения общественного транспорта – 1 обращение.

В начале года  остро стояли вопросы очистки дорог от снега, теплоснабжения, соблюдения режима тепло- и водоснабжения. Также граждане обращались по вопросу благоустройства дворовых территорий, кладбища и мест общественного отдыха, энергоснабжения, скопления безнадзорных собак, опиловки сухих деревьев, ремонта дорог, тарифов на вывоз ТКО.

**2.Усть-Кинельское ТУ**

В 2019 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 64 письменных обращения (расчистка дорог и дворов от снега, уличное освещение, благоустройство многоквартирных домов, работа управляющей компании, бродячие собаки и др.) (в 2018г. – 53 обращения).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 62 обращения, 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 26 обращениям,

разъяснено заявителям по 36 обращениям,

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 40 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 8 обращениям,

разъяснено заявителям по 32 обращениям

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 15 обращений, землеустройства и землепользования – 10 обращений, благоустройства – 10 обращений и другие вопросы.