Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2023 г.

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 2023г.в администрацию городского округа поступило 397 письменных обращений (*в 1 полугодии 2022г. – 425 обращений*), из них 26 обращений (6,5*%*) поступило по каналам электронной связи (*135 обращений (32%) в 1 полугодии 2022г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 284 (71%) обращения (284 *обращения (67%) в 1 полугодии 2022г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 42 (10,5%) и 29 (7,3%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2022г. - 69 (16%) и 29 (7%)соответственно*),

- от жителей Самары – 16 обращений (4%) (*23 обращения (5%)в 1 полугодии 2022 г.*),

- от граждан с других территорий – 26 (6,5%) обращений (*20 обращений(5%) в 1 полугодии2022г.*),

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 2023г., 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.

42 обращения (10,6%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, установка дорожный знаков и дорожной разметки, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*59 обращений (14%)в 1полугодии 2022г.*).

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

Вопросы благоустройства – 13 обращений,

О предоставлении документов по выбору председателя СНТ- 4 обращения,

Благоустройство ул. Урицкого – 4 обращения,

Вопросы теплоснабжения в квартире – 4 обращения и др.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 192 обращения (48%) (*за 1 полугодие 2022г.- 261 обращение (61%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 122 обращения (из них 10 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 83 обращения.

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

Уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонта дорог – 128 обращений – 32% (в 1 кв. 2022г. – 162 обращения - 38%).

Уменьшилось количество вопросов, связанных с землепользованием– 23 обращения – 6% (в 1 полугодии. 2022г. – 70 обращений (16%); предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 20 обращения – 5% (в 1 полугодии 2022г. – 34 обращения (14%), другие вопросы остались без значительных изменений.

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

2 обращения – ООО «Рустеп»,

2 обращения - ООО «Евгриф».

(В 1 полугодии. 2022г. поступило 14 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*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 151 обращению(38%),

разъяснено заявителям по 218 обращениям (54,9%),

отказано по 11 обращениям (2,7%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, благоустройства, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др.)

16 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, Роспотребнадзор, администрацию м.р.Кинельский МО МВД России «Кинельский», Министерство строительства Самарской области, и др.).

На исполнении - 1 обращение.

Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 641 инцидент.



Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 280 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 9 дней. За 2 квартал удовлетворенность граждан составила 73%.



Оставлено на дополнительном контроле 61 обращение, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории, дорог и др.), решены не в полной мере.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 111 человек (*в 1 полугодии 2022г. – 47 чел.*).**

В первом полугодии 2023 года личный прием граждан проходил в очном режиме.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 9 обращений, содержания МКД – 7 обращений, благоустройство - 29 обращений, землепользования 13 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

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

**в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель**

**за первое полугодие 2023 г.**

За I полугодие2023 года в Алексеевское ТУ поступило **5 письменных обращений**, 1 из них – коллективное.

* По срокам исполнения обращений:

обращения рассмотрены в установленный законом срок , два обращения – до 15 дней , два– до 30 дней , одно — на исполнении.

* по результатам рассмотрения:

одно обращение решено положительно, по трем даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений - уличное освещение, водоотведение, оплата коммунальных платежей, землепользование.

За отчетный период на личном приеме у руководителя АТУ побывало 19 **человек.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 2 обращениям,

разъяснено - по 17 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами благоустройства (4), состоянием дорожного покрытия в частном секторе (3) , содержание и ремонт МКД (3), вопросы землепользования (2) и осуществлениее предпринимательской деятельности. Также в отчетный период граждане обращались по вопросу качества пассажироперевозок маршрутами автобусов №474 и №126.

**в Усть-Кинельском территориальном управлении**

**администрации городского округа Кинель**

За период с 09 января по 30 июня 2023 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 21 письменное обращение.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

21 обращение - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 21 обращение. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 9 обращениям,

Разъяснено заявителям по 12 обращениям,

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 17 человек.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 6 обращениям,

разъяснено заявителям по 11 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по вопросам благоустройства — 11 обращений, материальная помощь — 1 обращение, вопросы ЖКХ – 2 обращения, уличное освещение — 1 обращение, жалоба на соседей — 1 обращение, земельный вопрос — 1 обращение. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.