Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 11 месяцев 2016г.

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 11 месяцев 2016г. в администрацию городского округа поступило 1590 письменных обращений (на 31% больше, чем за 11 месяцев 2016г. – 1098 обращений), из них 259 обращений (16%) поступило по каналам электронной связи.

Анализируя количество поступающей корреспонденции можно отметить, что повышение объёма обращений связано с повышенной активностью граждан в период выборной кампании, а также в связи с погодными условиями (обильные снегопады, паводковые воды и в связи с этим ухудшение состояния дорог).

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений: от жителей г. Кинеля поступило 1127 (71%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 227 (14%) и 135 (8%) обращений соответственно, от жителей Самары – 71 обращение (4%), от граждан с других территорий – 30 (2%) обращений. 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 2016г., 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.

249 обращений (%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог и др.).

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

по вопросам, связанным с детской площадкой, зоной отдыха на северной стороне, озеленению, экологии, закрытию ООО «Тукан» и др. – 37 обращений,

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская, откачки большой лужи во дворе, горячей воде, квартирам, земельный и др. вопросы – 36 обращений,

о содержании животных соседями - 10 обращений,

по оформлению в муниципальную собственность и содержанию памятников, ремонт тротуара и др.- 14 обращений,

по оформлению земельного участка, содержанию животных соседями и др. - 9 обращений

и другие вопросы.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 1210 обращений (76%);

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 182 обращения (из них 60 обращений – от администрации Президента, от Совета Федерации Федерального Собрания РФ – 1 обращение, от Государственной Думы РФ – 3 обращения, от Правительства РФ – 2 обращения, от Самарской Губернской Думы – 11 обращений), от депутатов Думы городского округа – 43 обращения, правоохранительных органов – 57 обращений, других организаций – 98 обращений.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, в т.ч. ремонт дорог (621 обращение – 39%) землепользования (244 обращения – 15%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (169 обращений – 11%) и другие вопросы.

Поступило 7 благодарностей от жителей в адрес администрации.

Поступило 24 обращения (2%) по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Евгриф» - 7; ТСЖ «Кинельский квартал» – 5 (личный прием), ООО «Рустеп» - 6; ООО «Жилсервис» - 2; ООО «Комплекс-сервис» - 2, ТСК «Альтернатива» - 1, ТСЖ «Волга-М»- 1.

Оставлено на дополнительном контроле 159 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 306 обращениям (19%),

разъяснено заявителям по 1138 обращениям (72%),

отказано по 60 обращениям (4%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

На исполнении находится 50 обращений.

36 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 Россельхознадзор, Администрацию Кинельского района, Мэрию Тольятти и др.).

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 461 человек** (на 11% больше, чем в 2015г. – 410 человек).

В Кинеле к Главе городского округа на личном приеме обратилось 346 чел., на выездных приемах - 115 чел., в том числе в пгт.Алексеевка - 53 чел., в пгт. Усть-Кинельский - 25 чел. и в СОШ № 1 – 37 чел.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 57 обращениям,

разъяснено заявителям по 384 обращениям,

отказано по 20 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 117 обращений, жилищными вопросами – 70 обращений, содержания дорог и тротуаров – 54 обращения, водоснабжения – 25 обращений, трудоустройства – 8 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: откачка воды с улицы, жалобы на соседей, оказание материальной помощи, установка дет.площадок и др.