Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 9 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 9 месяцев 2016г. в администрацию городского округа поступило 1268 письменных обращений (на 42% больше, чем за 9 месяцев 2015г. – 741 обращений), из них 189 обращений (15%) 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 882 (70%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 186 (15%) и 117 (9%) обращений соответственно, от жителей Самары – 59 обращений (5%), от граждан с других территорий – 24 (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.

219 обращений (17%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог и др.).

59 жителей городского округа (5%) 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 и др. – 30 обращений,

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская, откачки большой лужи во дворе, горячей воде, квартирам и др. вопросы – 24 обращения,

о содержании животных соседями - 10 обращений,

по оформлению в муниципальную собственность и содержанию памятников, ремонт тротуара и др.- 10 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 – 989 обращений (78%);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 141 обращение (из них 54 обращения – от администрации Президента, от Совета Федерации Федерального Собрания РФ – 1 обращение, от Государственной Думы РФ – 1 обращение, от Правительства РФ – 1 обращение, от Самарской Губернской Думы – 8 обращений), от депутатов Думы городского округа – 23 обращения, правоохранительных органов – 47 обращений, других организаций – 68 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 (595 обращений – 47%) землепользования (152 обращения – 12%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (135 обращений – 11%) и другие вопросы.

Поступило три благодарности от жителей в адрес администрации.

Поступило 22 обращения (2%) по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Евгриф» - 7; ТСЖ «Кинельский квартал» – 5 (личный прием), ООО «Рустеп» - 6; ООО «Жилсервис» - 1; ООО «Комплекс-сервис» - 2, ТСК «Альтернатива» - 1.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 143 обращениям (11%),

разъяснено заявителям по 951 обращениям (75%),

отказано по 47 обращениям (4%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

На исполнении находится 127 обращений.

Оставлено на дополнительном контроле 211 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

27 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 г.Тольятти и др.).

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 396 человек** (в 2015г. – 278 человек).

В Кинеле к Главе городского округа на личном приеме обратилось 281 чел., на выездных приемах - 115 чел., в том числе в пгтАлексеевка - 53 чел., в пгт. Усть-Кинельский - 25 чел. и в СОШ № 1 – 37 чел.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 44 обращениям,

разъяснено заявителям по 304 обращениям,

отказано по 16 обращениям.

32 обращения находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 98 обращений, жилищными вопросами – 56 обращений, содержания дорог и тротуаров – 47 обращений, водоснабжения – 21 обращения, 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.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 9 месяцев 2016 года в Алексеевское ТУ поступило 21 письменное обращение (из них 6 коллективных обращений).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства, предоставления жилья и улучшения жилищных условий, нарушения правопорядка, поднимались вопросы о гражданах, проживающих в съемных квартирах, жалобы на соседей, по появлению неприятного запаха со стороны завода «Балтика», свинокомплекса и предприятия «Орикс».

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 4 обращения, до 30 дней – 13 обращений, 1 обращение перенаправлено в Роспотребнадзор, 2 обращения находятся на рассмотрении, по 1 обращению прекращено рассмотрение по заявлению гражданина.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 9 обращениям,

разъяснено заявителям по 9 обращениям,

прекращено рассмотрение 1 обращения по заявлению гражданина,

2 обращения находятся на рассмотрении.

За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 88 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 17 обращениям,

разъяснено заявителям по 70 обращениям,

отказано по 1 обращению (несогласна с протоколом собственников жилья).

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства – 37 обращений, землепользования и землеустройства – 13 обращений, жилищными вопросами – 2 обращения, нарушениями правопорядка – 2 обращения, транспортными вопросами – 5 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжение – 5 обращений, прочие – 24 обращения. Весной поступали жалобы на затопление огородов паводковыми водами. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог, благоустройство детских площадок и установка новых.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 9 месяцев 2016 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 70 письменных обращений (из них 19 обращений носило коллективный характер (ОДН, освещение, и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 58 обращений.

12 обращений находятся на исполнении.

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 34 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 73 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 17 обращениям, разъяснено заявителям по 56 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: ремонта жилья и благоустройством – 45 обращений, жилищными вопросами – 12 обращений, начисления ОДН – 6 обращений, землепользования – 10 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы  ремонта дорог, откачка воды с улицы, жалобы на соседей, установка детских площадок и др.