Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 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 1 квартале 2019г. в администрацию городского округа поступило 257 письменных обращения (*на 22% больше, чем в 1 квартале 2018г. – 201 обращение*), из них 80 обращений (*31%*) поступило по каналам электронной связи (*34 обращения (17%) в 1 квартале 2018г.).*

Рост активности граждан связан с погодными условиями: обращения по вывозу снега и расчистке дорог, ремонту кровли.

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 185 (72%) обращений (*151 обращений (75%) в 1 квартале 2018г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 17 (7%) и 20 (8%) обращений соответственно (*в 1 квартале 2018г. - 14 (7%) и 10 (5%) соответственно*),

- от жителей Самары – 16 обращений (6%) (*9 обращений (4%) в 1 квартале 2018г.*),

- от граждан с других территорий – 19 (7%) обращений (*17 обращений (8%) в 1 квартале 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 в 1 квартале 2019г., 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.

24 обращения (9%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*29 обращений (14%) в 1 квартале 2018г.*).

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

о нарушении санитарных правил при эксплуатации жилья (содержание кошек в квартире соседями) - 7 обращений ,

о вывозе снега – 6 обращений ,

о нарушении природоохранного законодательства (отсыпка стоянки для большегрузных автомобилей строительными отходами) - 4 обращения,

об отлове собак, ремонте кровли, вывозе снега и др. вопросы – 4 обращения,

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 134 обращения (85%) (*за 1 квартал 2018г.- 125 обращений (62%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 44 обращения (из них 11 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 79 обращений.

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде произошли изменения в характере обращений. Значительно увеличился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в т.ч. расчистка дорог от снега, вывоз снега и ремонт кровли - 135 обращений – 53% (в 1 кв. 2018г. – 87 обращений - 43%), землепользования – 31 обращение – 12% (в 1 кв. 2018г. – 24 обращения - 12%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 12 обращений – 9% (в 1 кв. 2018г. – 28 обращений - 14%) и другие вопросы.

Увеличилось количество обращений, связанных с жалобами на содержание и обслуживание МКД управляющими организациями в связи с протечкой кровли:

13 обращений – ООО «Рустеп»,

8 обращений - ООО «Евгриф»,

1 обращение – ООО «Жилсервис».

(В 1 кв. 2018г. поступило 5 обращений по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 49 обращения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 96 обращениям (37%),

разъяснено заявителям по 98 обращениям (38%),

отказано по 6 обращениям (2%) (установка дорожного знака, по жилищным вопросам и др.)

8 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, 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.

С мобильной приемной Губернатора через социальную сеть Твиттер поступило (переадресовано) за отчетный период 29 обращений граждан (*в 2018г. – 9 обращений*):

Очистка дорог от снега – 18 обращений,

Ремонт кровли - 4 обращения,

О переходе на новую систему обращения с ТКО – 2 обращения и др. (вывоз снега, отключение электроэнергии, перенос контейнерной площадки)

Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 19 постов со следующей тематикой:

Очистка дорог от снега – 9 постов,

Ремонт кровли - 3 поста,

Об отключении электроэнергии – 5 постов и др. (о переходе на новую систему обращения с ТКО, отключение водоснабжения)

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 52 человека (*в 1 квартале 2018г. – 44 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 3 обращениям,

меры приняты по 14 обращениям,

разъяснено заявителям по 27 обращениям,

отказано – по 2 обращениям,

на исполнении находится 6 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 9 обращений, жилищными вопросами – 9 обращений, содержания дорог и тротуаров – 4 обращения и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: ремонт кровли, оказание материальной помощи, и др. )

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

1. **Алексеевское ТУ**

В 1 квартале 2019 года в Алексеевское ТУ поступило 5 письменных обращения, из них 2 коллективных обращения (очистка улиц от снега, безнадзорные животные, ремонт МКД).

*По срокам исполнения обращений:*

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

2 обращения находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям, разъяснено – по 1 обращению.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 50 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 2 обращениям, разъяснено заявителям по 48 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства - 14 обращений, жилищными вопросами – 7 обращений, вопросами землепользования и землеустройства – 6 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимали вопросы очистки дорог от снега, теплоснабжения и водоснабжения, благоустройство дворовых территорий, кладбища и мест общественного отдыха.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

В 1 квартале 2019 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 19 письменных обращений (расчистка дорог от снега, уличное освещение, благоустройство, жалобы на управляющую организацию и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 12 обращений, 7 обращений находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 5 обращениям,

разъяснено заявителям по 7 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 8 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*:

Приняты меры и решено положительно по 2 обращениям,

разъяснено заявителям по 2 обращениям,

4 обращения находятся на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: жилищно-коммунального хозяйства – 4 обращения, очистки дорог от снега – 2 обращения, благоустройства – 1 обращение, заключения договора на газоснабжение – 1 обращение.