**Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 12 месяцев 2022г.**

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 12 месяцев 2022 г.в администрацию городского округа поступило 907 письменных обращений (*на 195 меньше, чем* *за 12 мес. 2021г. – 1102 обращения*), из них 227 обращений (25*%*) поступило по каналам электронной связи (*288 обращений (16%) за 12 мес. 2021г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 619 (*68%*) обращений (*756 обращений (68,6%) за 12 мес.2021г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский– 138 (15%) и 61 (7%) обращений соответственно (*за 12 мес. 2021г. - 131 (12%) и 80(8%) соответственно*),

- от жителей Самары – 43 обращения (8%) (*78 обращений (8%) за 12 мес. 2021 г.*),

- от граждан с других территорий – 46 (5%) обращений (*57 обращений(5%) за 12 мес. 2021г.*),

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 9 мес. 2022г., 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.

130 обращений (14%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, подключение электроэнергии, оказание материальной помощи, установка мусорных контейнеров, дорожных знаков, детских игровых площадок, ремонт ОДН и др.)(*123 обращения (11%) за 12 мес.2021г.*).

52 жителя городского округа (5,7%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

О проведении проверки по продаже алкоголя и табачных изделий – 17 обращений;

Вопросы благоустройства и озеленения – 20 обращений;

Жалоба на соседей - 11 обращений;

Об организации и благоустройстве кювета – 7 обращений;

Вопросы различного характера – 6 обращений.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 540 обращений (60%) (*за 12 мес. 2021г.- 660 обращений (60%)*;

направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 233 обращения (из них 20 обращений – от администрации Президента);

от других организаций – 134 обращения.

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

Уменьшился рост обращений, связанных с вопросами благоустройства, в том числе ремонт дорог – 203 обращения – 22% *( 2021г. – 730 обращений - 66%).*

Увеличилось количество вопросов, связанных с землепользованием – 132 обращения – 15% (*за 12 мес. 2021г. – 76 обращений (7%*)).

Уменьшилось количество обращений по вопросу предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 64 обращения – 7% (*за 12 мес. 2021г. – 70 обращений (6%))*; теплоснабжения – 31 обращение – 3,4 % *(за 12 мес. 2021г. – 70 обращений (6%))*; другие вопросы остались без значительных изменений.

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

7 обращений – ООО «Рустеп»,

15 обращений - ООО «Евгриф»,

7 обращений – ООО «Жилсервис».

1 обращение – ООО «Комплекс-Сервис».

*(за 12 мес. 2021г. – 33 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 356 обращениям (39%),

разъяснено заявителям по 474 обращениям (51%),

отказано по 32 обращениям (3,5%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонта грунтовых дорог, оказание материальной помощи, по жилищным вопросам, установки фонаря уличного освещения, по вопросам землепользования и др.)

45 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.КинельскийМО МВД России «Кинельский», и др.).

**Через информационную аналитическую систему мониторинга соц.сетей Инцидент-менеджмент направлено в адрес городского округа Кинель 1237 инцидентов со следующей тематикой:**

****

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 358 сообщений, средний срок ответа на сообщение составил 8 дней. За 12 месяцев удовлетворенность граждан составила 60%.**



Оставлено на дополнительном контроле 119 обращений, 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 162 человека** (*за 12 мес. 2021г. – 158 чел.*).

В первом полугодии 2022 года личный прием граждан проходил в онлайн режиме посредством телефонной связи и очно.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами жилищными вопросами – 25 обращений, содержания МКД – 19 обращений, благоустройства придомовой территории -24 обращения, землепользования 21 обращение. Отсыпка и ремонт дорог – 16 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство общественных территорий и др.

**Информация о работе с обращениями граждан в Алексеевском территориальном управлении городского округа Кинель за 2022 г.**

За 12 месяцев в 2022 году в Алексеевское территориальное управление администрации городского округа поступило17 письменных обращений, 4 из них – коллективных.

* По срокам исполнения обращений:

все обращения рассмотрены в установленный законом срок :

до 15 дней - 5 обращений;

до 30 дней - 12 обращений.

* По результатам рассмотрения:

3 обращения решены положительно, по 14 даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений: благоустройство дворовых территорий и детских площадок, водоотведение на дорогах частного сектора, спил древесных насаждений, ремонт дорожного покрытия частного сектора, обустройство тротуаров, организация уличного освещения, землепользование, принятие мер административного воздействия к нарушителям общественного правопорядка, в т.ч. тишины и покоя граждан.

За отчетный период на личный прием руководителю АТУ обратилось - **131 человек.**

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан на 44 обращения,

разъяснено - по 87 обращениям.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросами очистки от снега (21), землепользования (15), скопления безнадзорных собак (7), водоотведения (14), ремонтом дорожного покрытия (7), капремонтом МКД и работой управляющей компании (5), благоустройством дворов (4), качеством уборки площадки под складирование мусора (3), нарушением ОПП и принятием мер административного воздействия (3). и др.

В начале отчетного периода на первом плане стоял вопрос очистки дорог от снега, соблюдение режима тепло - и водоснабжения. В весеннее - летний период – вопросы энергоснабжения, опиловка сухих деревьев, ремонт дорог, покос травы и содержание ливневых канализаций. В зимний период из-за сложившихся погодных условий остро встал вопрос подтопления и образования наледи на дорогах. Также граждан в течение всего периода заботит вопрос благоустройства дворовых территорий, кладбища и мест общественного отдыха, скопления безнадзорных животных, содержание контейнерных площадок и вопросы уличного освещения.

**Информация о работе с обращениями граждан в Усть-Кинельском территориальном управлении администрации городского округа Кинель**

**2022 года**

За 12 месяцев 2022 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 34 письменных обращения.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано. 34 обращения - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог и придомовых территорий от снега, вопросы по ЖКХ, спил и опиловка деревьев, безнадзорные животные, конфликты с соседями).

 По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 34 обращения. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

на исполнении-0

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 14 обращениям,

разъяснено заявителям по 20 обращениям,

на исполнении 0 обращений.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 39 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 12 обращениям,

разъяснено заявителям по 27 обращениям,

0 обращений находится на исполнении.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана по земельным вопросам и благоустройству — 24 обращения, безнадзорные животные — 4 обращения, конфликт с соседями – 3 обращения, вопросы ЖКХ – 8 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.