Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 квартал 2016 года

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 1 квартал 2016 года в администрацию городского округа поступило 204 письменных обращения (на 8% меньше, чем за 1 квартал 2015 г. – 220 обращений), из них 54 обращения (26%) поступило по каналам электронной связи.

Анализируя количество поступающей корреспонденции можно отметить, что наблюдается повышение объёма обращений 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 127 (62%) обращений, от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 35 (17%) и 19 (9%) соответственно, от жителей Самары – 13 обращений (6%), от граждан с других территорий – 10 (5%). 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 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.

27 обращений (13%) носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог и др.).

7 жителей городского округа (3%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза, поднимались вопросы:

о содержании животных соседями - 6 обращений,

об обслуживании дома № 20 по ул.Заводская, откачки большой лужи во дворе и др. вопросы – 4 обращения,

по оформлению земельного участка, содержанию животных соседями и др. - 4 обращения,

и другие вопросы.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 152 обращения (75%);

направлено на рассмотрение: от Совета Федерации Федерального Собрания РФ – 1 обращение, от Администрации Самарской области – 37 обращений (из них 20 обращений – от администрации Президента), от депутатов Думы городского округа – 3 обращения, других организаций – 11 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 (69 обращений – 34%), землепользования (65 обращений – 32%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (54 обращения – 26%), и другие вопросы.

Поступило 6 обращений (3%) по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Евгриф» - 4; ООО «Рустеп» - 1; ООО «Жилсервис» - 1; ТСЖ «Кинельский квартал» – 2 (личный прием).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 17 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 34 обращениям (17%),

разъяснено заявителям по 141 обращениям (69%),

отказано по 12 обращениям (6%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

На исполнении – 17 обращений.

Оставлено на дополнительном контроле 100 обращений, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

2 обращения 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).

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 128 человек.**

В Кинеле к Главе городского округа на личном приеме обратилось 93 человека, на выездных приемах - 25 человек, в том числе в пгтАлексеевка - 13 человек, в пгт. Усть-Кинельский - 10 человек и в СОШ № 1 – 12 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 15 обращениям,

меры приняты по 3 обращениям,

разъяснено заявителям по 74 обращениям,

на исполнении находится 36 обращений.

Анализ тематики обращений с личного приема Главы администрации городского округа показывает, что большая часть обращений связана с вопросами землепользования – 34 обращения, жилищными вопросами – 21 обращение, содержания дорог и тротуаров – 13 обращений, водоснабжения – 7 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: откачка воды с улицы, жалобы на соседей, оказание материальной помощи, установка дет.площадок, трудоустройство и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 1 квартал 2016 года в Алексеевское ТУ поступило 5 письменных обращений (из них 2 коллективных обращения).

Анализ тематики обращений показывает, что в отчетном периоде значительного изменения в характере обращений не произошло. Сохраняют актуальность вопросы: благоустройства (1 обращение), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (1 обращение), нарушения правопорядка (1 обращение), а также поднимались вопросы о гражданах, проживающих в съемных квартирах.

*По срокам исполнения обращений:*

до 15 дней – рассмотрено 2 обращения, до 30 дней – 1 обращение. Все обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения, по 1 обращению прекращено рассмотрение по заявлению гражданина, 1 обращение – на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 1 обращению,

разъяснено заявителям по 2 обращениям

прекращено рассмотрение 1 обращения по заявлению гражданина,

на исполнении - 1 обращение.

За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 23 человека.

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 9 обращениям,

разъяснено заявителям по 13 обращениям,

отказано по 1 обращению (не согласна с протоколом собственников жилья).

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами благоустройства – 7 обращений, землепользования и землеустройства – 2 обращения, жилищными вопросами – 1 обращение, нарушениями правопорядка – 4, транспортным вопросом – 1, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжение – 2, прочие – 6. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы ремонта дорог.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 1 квартал 2016 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 8 письменных (из них 5 обращений носило коллективный характер (ОДН, освещение, и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 2 обращения.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

6 обращений находятся на исполнении.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 1 обращению,

разъяснено заявителю по 1 обращению.

6 обращений находятся на исполнении.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось – 20 человек.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 4 обращениям, разъяснено заявителям по 16 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: ремонта жилья и благоустройством – 10 обращений, жилищными вопросами – 5 обращений, начисления ОДН – 3 обращения, землепользования – 2 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы  ремонта дорог, откачка воды с улицы, жалобы на соседей, установка детских площадок и др.

Начальник общего отдела аппарата администрации городского округа И.Г.Петрухина