Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа за 1 полугодие 2017г.

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 полугодие 2017г. в администрацию городского округа поступило 558 письменных обращений (*на 254 обращения меньше, чем за 1 полугодие 2016г. – 812 обращений*), из них 126 обращений (23%) поступило по каналам электронной связи (*54 обращения (26%) за 1 полугодие 2016г.).*

Необходимо обратить внимание на территориальную принадлежность обращений:

- от жителей г. Кинеля поступило 405 (73%) обращений (*565* *обращений (69%) за 1 полугодие 2016г.*),

- от жителей п.г.т. Алексеевка и Усть-Кинельский – 21 (4%) и 25 (4%) обращений соответственно (*в 1 полугодии 2016г. - 118 (15%) и 76 (9%) соответственно*),

- от жителей Самары – 23 обращения (4%) (*38 обращений (5%) за 1 полугодие 2016г.*),

- от граждан с других территорий – 84 (15%) обращений (*15 обращений (2%) за 1полугодие 2016г.*),

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 полугодии 2017г., 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.

109 обращений (20%), носило коллективный характер (благоустройство, ремонт дорог, вывоз снега, подключение электроэнергии, газификация улицы и др.) (*111 обращений (14%) за 1полугодие 2016г.*).

6 жителей городского округа (1%) не были удовлетворены решением своих проблем и обращались в администрацию городского округа три и более раза.

За отчетный период в администрацию городского округа поступило непосредственно от граждан – 472 обращений (85%) (*за 1 полугодие 2016г.- 624 обращения (76%*);

 направлено на рассмотрение: от Администрации Самарской области – 37 обращений (из них 12 обращений – от администрации Президента), от депутата Гос. Думы Федерального Собрания – 2 обращения, от других учреждений и организаций – 47 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 (319 обращений – 57%), землепользования (91 обращение – 16%), предоставления жилья и улучшения жилищных условий (15 обращений – 3%), и другие вопросы.

Поступило 4 обращения по вопросам содержания и обслуживания многоквартирных домов: ООО «Рустеп» (1 обращение), ООО «Евгриф» (2 обращения), ООО «Жилсервис» (1 обращение).

*По срокам исполнения обращений:*

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

На исполнении – 170 обращений.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 248 обращениям (44%),

разъяснено заявителям по 92 обращениям (16%),

отказано по 32 обращениям (6%) (по земельным вопросам, о признании дома аварийным, предоставление комнаты в общежитии и др.)

16 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 г.Чапаевска и др.).

Оставлено на дополнительном контроле 204 обращения, так как вопросы, содержащиеся в них (благоустройство придомовой территории и дорог, спил деревьев и др.), решены не в полной мере.

**За отчетный период на личном приеме к Главе городского округа обратилось 159 человек (*за 1 полугодие 2016г. – 260 чел.*).**

*По результатам рассмотрения обращений:*

положительный ответ дан по 7 обращениям,

меры приняты по 34 обращениям,

разъяснено заявителям по 69 обращениям,

отказано – по 13 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 – 43 обращения, содержания дорог и тротуаров – 42 обращения, жилищными вопросами – 33 обращения и др. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают: благоустройство, оказание материальной помощи и др.

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

1. **Алексеевское ТУ**

За 1 полугодие 2017 года в Алексеевское ТУ поступило 14 письменных обращений, из них 2 коллективных обращения (бродячие собаки, уборка снега с улиц).

*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 6 обращениям,

Разъяснено по 6 обращениям.

*За отчетный период на личном приеме к руководителю АТУ обратилось 130 человек.*

По результатам рассмотрения обращений:

положительный ответ дан по 16 обращениям, разъяснено заявителям по 114 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что часть обращений связана с вопросами землепользования и землеустройства – 27 обращений, благоустройства – 27 обращений, нарушениями правопорядка – 13 обращений, жилищными вопросами – 8 обращений, водо-,газо-,тепло-, энергоснабжения – 8 обращений, транспортным вопросом – 6 обращений, водоотведения – 6 обращений, прочие – 35 обращений. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы, в начале года - связанные с уборкой снега, позднее – с отводом талых и дождевых вод, возросшим числом бродячих собак, благоустройством придомовой территории, ремонтом жилья.

1. **Усть-Кинельское ТУ**

За 1 полугодие 2017 г. в Усть-Кинельское ТУ поступило 27 письменных обращений (уличное освещение, благоустройство, ремонт фасада здания библиотеки, опиловка деревьев и др.).

*По срокам исполнения обращений:*

до 30 дней – 24 обращения, 3 обращения находятся на исполнении.

Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

*По результатам рассмотрения обращений:*

Приняты меры и решено положительно по 10 обращениям,

разъяснено заявителям по 14 обращениям.

За отчетный период *на личном приеме* к руководителю Усть-Кинельского ТУ обратилось 24 человека.

*По результатам рассмотрения обращений*: положительный ответ дан по 5 обращениям, разъяснено заявителям по 19 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя ТУ показывает, что большая часть обращений связана с вопросами: уличного освещения и благоустройства – 15 обращений, оформления земельных участков – 4 обращения, открытия в поселке торговых павильонов – 3 обращения, жилищно-коммунального хозяйства – 1 обращение, начисления ОДН – 1 обращение.