**Информация о работе с обращениями граждан в администрации городского округа Кинель Самарской области за 12 месяцев 2024г.**

Одним из приоритетных направлений деятельности администрации городского округа Кинель является работа с обращениями граждан и организаций, поступающими в администрацию городского округа в различных формах: письменной, устной (в ходе приема граждан должностными лицами), по телефону, а также посредством информационных систем «ОНФ. Помощь», ПОС «Госуслуги. Решаем вместе», «Инцидент Менеджмент».

Рассмотрение обращений осуществляется на основании и в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 года №59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 12 месяцев 2024 года в администрацию городского округа поступило 996 письменных обращений (*на 111 больше, чем* *за 12 месяцев 2023г. – 885 обращений*), в том числе 503 обращения (50*%*) поступило в форме электронного документа.

Из общего числа письменных обращений: непосредственно от граждан и организаций поступило 550 обращений (55%) (*за 12 месяцев 2023 г. – 419 обращений (47%)*; из Администрации Губернатора Самарской области и Правительства Самарской области – 301 обращение (*за 12 месяцев 2023 г.- 239 обращений)*; из Администрации Президента РФ – 46 обращений (*за 12 месяцев 2023 г. –47 обращений);* 99 обращений поступило через систему «ОНФ. Помощь» в рамках проведения «Прямой линии» Президента Российской Федерации.

За отчетный период 97 обращений поступили в администрацию городского округа без учёта её компетенции и полномочий. В целях объективного и всестороннего рассмотрения вопросов, изложенных в обращениях граждан, поступившие обращения были перенаправлены по компетенции в соответствующие органы в установленные законодательством сроки.

Основными авторами обращений в отчетном периоде, как и в предыдущие периоды, были люди пенсионного возраста, малоимущие и социально незащищённые граждане, инвалиды, многодетные семьи и другие. В разрезе возрастных категорий наибольшее количество письменных и устных обращений приходится на граждан старшего поколения, через информационные ресурсы преимущественно обращались люди более молодого возраста. Необходимо отметить значительное увеличение в отчетном периоде количества обращений через социальные сети.

Анализ тематики обращений показывает, что наиболее актуальными и многочисленными остаются вопросы благоустройства и ремонта дорог – 438.

Значимую часть по-прежнему составляют вопросы благоустройства – 344 и вопросы жилищно-коммунальной сферы – 302.

В связи с увеличением количества обращений, связанных с вопросами управления многоквартирными домами и жалобами на некачественное предоставление жилищно-коммунальных услуг, администрация городского округа организовала обучающие семинары для председателей советов. На семинарах рассматривались вопросы взаимодействия с управляющими компаниями, ресурсоснабжающими организациями и пути решения управленческих вопросов для эффективного и качественного содержания многоквартирного дома. По количеству заданных вопросов можно сделать вывод о востребованности таких семинаров.

Для повышения правовой грамотности жителей многоквартирных домов администрация городского округа планирует продолжить практику проведения обучающих семинаров на регулярной основе во всех микрорайонах городского округа с полным охватом МКД.

Следует отметить, что сократилось количество вопросов, связанных с землепользованием – 50 обращений (*за 12 месяцев 2023 г. –* 73*)* и количество обращений по вопросам предоставления жилья и улучшения жилищных условий - 39 обращений (*за 12 месяцев 2023 г. –* 44*).* Количество других вопросов осталось без значительных изменений.

В 101 случае граждане не были удовлетворены решением своих вопросов и обращались в администрацию городского округа два и более раза.

Из общего числа обращений 107 (10%) носило коллективный характер (благоустройство и ремонта дорог, комплексное благоустройство территорий, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, ремонт общедомового имущества и др.) (*89 обращений (10%) за 12 месяцев 2023г.*).

В 2024 году проведено 39 приемов граждан по личным вопросам. Главой городского округа Кинель принято 208 человек.

Анализ тематики обращений показывает, что большая часть обращений также касается вопросов благоустройства, строительства дорог и жилищно-коммунального хозяйства. Довольно часто жители городского округа обращаются за помощью в решении земельных и жилищных вопросов. По результатам рассмотрения положительно решено 12% вопросов.

Особое внимание уделяется срокам и качеству рассмотрения поступивших обращений. В результате рассмотрения обращений неоднократно проводились выезды на место для личной встречи с заявителями и оперативного решения проблемных вопросов.

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

По результатам рассмотрения обращений: приняты меры и решено положительно по 447 обращениям (44%); разъяснено по 646 обращениям (64%); отказано по 14 обращениям (1%) (установка искусственной неровности, асфальтирование и ремонт грунтовых дорог, оказание материальной помощи, жилищный вопрос, вопросы землепользования и др.)

Оставлено на дополнительном контроле 66 обращений, так как решение вопросов, изложенные в них (капитальный ремонт МКД, переселение из ветхого жилья и др.), требует участия сторонних структур и организаций.

В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации информация о поступивших обращениях граждан и результатах их рассмотрения доводится до сведения населения городского округа Кинель через официальные сайты органов местного самоуправления в сети Интернет.

**Через информационную аналитическую систему мониторинга социальных сетей «Инцидент Менеджмент» в адрес городского округа Кинель поступило 2595 сообщений со следующей тематикой:**

**Через платформу обратной связи (ПОС) поступило 890 обращений/ сообщений, за 12 месяцев удовлетворенность граждан результатом рассмотрения составила 76%. Тематика вопросов выглядит следующим образом:**

**Информация о работе с обращениями граждан в Усть-Кинельском территориальном управлении администрации городского округа Кинель за 12 месяцев 2024 г.**

За период с 09 января по 28 декабря 2024 года в Усть-Кинельское территориальное управление администрации городского округа поступило 55 письменных обращений.

Случаев повторного обращения граждан не зафиксировано.

55 обращений - непосредственно от граждан (благоустройство, расчистка дорог, спил и опиловка деревьев, конфликт с соседями, ОДН, уличное освещение, земельный вопрос).

 По срокам исполнения обращений:

до 30 дней – 52 обращения. Обращения рассматривались в установленные законом сроки без нарушения порядка рассмотрения.

3 обращения находятся на исполнении.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 21 обращению,

разъяснено заявителям по 29 обращениям,

3 обращения находятся на исполнении.

За отчетный период к руководителю Усть-Кинельского территориального управления администрации на личном приеме обратилось 35 человек.

По результатам рассмотрения обращений:

Приняты меры и решено положительно по 10 обращениям,

разъяснено заявителям по 25 обращениям.

Анализ тематики обращений с личного приема руководителя Усть-Кинельского территориального управления администрации городского округа показывает, что большая часть обращений поступили по вопросам благоустройства — 14 обращений, ОДН — 1 обращение, вопросы ЖКХ – 10 обращений, переименование улицы — 1 обращение, земельный вопрос — 4 обращения, затопление СНТ — 1 обращение, уличное освещение — 1 обращение, социальный вопрос — 1 обращение, жалоба на соседей — 2 обращения. Важное место в ряду поднимаемых гражданами проблем занимают вопросы по благоустройству посёлка.

**Информация о работе с обращениями граждан в Алексеевском**

**территориальном управлении администрации городского округа Кинель за 12 месяцев 2024 г.**

За отчетный период в Алексеевское территориальное управление администрации городского округа Кинель поступило 16 письменных обращений,

* по срокам исполнения и обращений:

все исполненные обращения рассмотрены в установленный законом срок до 30 дней:

* по результатам рассмотрения:

по 16 обращениям даны разъяснения в адрес заявителей в письменном виде.

* Тематика обращений: землепользование, водоотведение, благоустройство дорог, принятие мер административного воздействия.

За отчетный период на личном приеме у руководителя Алексеевского территориального управления побывало 40 чел.

* По результатам рассмотрения устных обращений:

положительный ответ дан по 14 обращениям, по 26 даны подробные устные разъяснения и рекомендации в ходе приёма.

* Анализ тематики обращений с личного приема показывает, что большая часть их связана с вопросом транспортного обеспечения (10) , вопросами землепользования (8), ремонтом дорог (9), благоустройством прилегающих территорий (6), увеличением численности безнадзорных собак (6), вопросом получения льгот определенной категорией граждан (4).