**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за июнь 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 207 обращений (июнь 2022 года – 215 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 100 | письменных обращений; |
| 68 | обращений на телефон доверия; |
| 31 | обращение в интернет-приемную; |
| 7 | устных обращений; |
| 1 | обращение на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 152 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 25 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 19 |
| Управление образования  | 9 |
| Комитет по культуре | 9 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 9 |
| Отдел общественной безопасности | 4 |
| Правовое управление  | 4 |
| Финансовое управление | 4 |

За отчетный период в администрацию города поступило 19 коллективных обращений, что составило 9 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 34 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 24 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из федеральной службы по ветеринарному и фитосанитарному надзору (Россельхознадзор) Северо-Кавказское межрегиональное управление Россельхознадзора; |
| 1 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 3 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 4 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске. |

За отчетный период организованы приемы граждан должностными лицами администрации города:

06 июня прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Д.В. Кияшко. Принято 2 человека.

06 июня прием по личным вопросам провела первый заместитель главы администрации города Е.С. Евдоченко. Принято 2 человека.

07 июня прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принят 1 человек.

14 июня прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 4 человека.

21 июня прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 3 человека.

 22 июня оказано содействие в организации личных приемов граждан представителем Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края Козюра Евгением Николаевичем, начальником управления Ставропольского края по сохранению и государственной охране объектов культурного наследия Коневой Анной Владимировной, принято 4 человека.

В целях своевременного исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан руководителям органов администрации города еженедельно направлялись справки-напоминания.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

За отчетный период отправлено 193 исходящих документа, из них:

184 ответа на обращения граждан;

9 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 245 инцидентов. Все ответы на критические публикации соответствовали формату общения в социальной сети и содержали исчерпывающие разъяснения по вопросам, поднимаемым в публикациях.

Продолжена работа с сообщениями граждан, поступающими посредством электронных систем обработки. На отчетную дату отработано: 68 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 661 сообщение через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС).

В целях обеспечения неукоснительного выполнения требований Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» информация о результатах рассмотрения обращений граждан в электронном виде представлена в Администрацию Президента Российской Федерации посредством портала ССТУ.РФ.

Сектором по работе с обращениями граждан за отчётный период отработано более 80 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 66 граждан.