**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за апрель 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 234 обращения (апрель 2022 года – 241 обращение).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 129 | письменных обращений; |
| 69 | обращений на телефон доверия; |
| 27 | обращений в интернет-приемную; |
| 4 | устных обращения; |
| 5 | обращений на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 156 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 68 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 30 |
| Отдел общественной безопасности | 10 |
| Правовое управление | 7 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 7 |
| Управление образования | 6 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 14 коллективных обращений, что составило 6 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 68 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 30 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 4 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства имущественных отношений Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 3 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 1 | - | из управления ФСБ России по Ставропольскому краю; |
| 2 | - | из администрации города Ставрополя; |
| 5 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 11 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 7 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организованы приемы граждан должностными лицами администрации города:

11 апреля прием по личным вопросам провела первый заместитель главы администрации города Е.С. Евдоченко. Принят 1 человек.

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

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

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

27 апреля оказано содействие в организации выездного личного приема граждан председателем региональной тарифной комиссии Ставропольского края Констатнтином Аристидовичем Шишманиди, принято 3 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 227 исходящих документов, из них:

215 ответов на обращения граждан;

12 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 218 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: 66 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 625 сообщений 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 100 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 49 граждан.