**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за ноябрь 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 225 обращений (ноябрь 2021 года – 199 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 100 | письменных обращений; |
| 89 | обращений на телефон доверия; |
| 28 | обращений в интернет-приемную; |
| 8 | устных обращений. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 147 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 29 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 23 |
| Отдел общественной безопасности | 15 |
| Управление образования | 14 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 11 |
| Правовое управление | 7 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 7 |

За отчетный период в администрацию города поступило 10 коллективных обращений, что составило 4 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 67 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 37 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Северо-Кавказском федеральном округе; |
| 4 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 3 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 1 | - | из Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии (Росреестр); |
| 1 | - | из государственного учреждения-отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из отдела МВД России по городу Невинномысску; |
| 8 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

28 ноября специалистами сектора по работе с обращениями граждан оказано содействие в организации выездного личного приема граждан заместителем председателя Правительства Ставропольского края И.Ю. Дроздовым, принято 4 человека.

За отчетный период организовано 3 приема граждан должностными лицами администрации города:

02 ноября прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 5 человек.

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

30 ноября прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 2 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 262 исходящих документа, из них:

238 ответов на обращения граждан;

24 запроса.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 160 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: 63 сообщения через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 557 сообщений через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 149 обращений через информационную систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ.Помощь».

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 180 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 69 граждан.