**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за май 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 224 обращения (май 2022 года – 246 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 101 | письменное обращение; |
| 71 | обращение на телефон доверия; |
| 42 | обращения в интернет-приемную; |
| 9 | 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 | 144 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 62 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 21 |
| Правовое управление  | 17 |
| Отдел общественной безопасности | 7 |
| Управление образования  | 5 |
| Комитет по культуре | 4 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 4 |

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

Из поступивших за прошедший период обращений 63 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 43 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | от представителя Губернатора Ставропольского края в муниципальном образовании Ставропольского края; |
| 2 | - | от уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
|  1 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 2 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 1 | - | из управления Федеральной службы государственной регистрации, кадастра и картографии по Ставропольскому краю (Росреестр); |
| 1 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 3 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 4 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организованы приемы граждан должностными лицами администрации города:

03 мая прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 2 человека.

10 мая прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 2 человека.

16 мая прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Д.В. Кияшко. Принято 3 человека.

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

18 мая прием по личным вопросам провел глава города М.А. Миненков. Принят 1 человек.

31 мая прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 6 человек.

 24 мая оказано содействие в организации выездного личного приема граждан начальником управления записи актов гражданского состояния Ставропольского края Сергеем Николаевичем Назаренко.

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 255 исходящих документов, из них:

239 ответов на обращения граждан;

16 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 397 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», 648 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 68 граждан.