**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за май 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 246 обращений (май 2021 года – 230 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 96 | письменных обращений; |
| 99 | обращений на телефон доверия; |
| 42 | обращения в интернет-приемную; |
| 2 | обращения на почту доверия главы города; |
| 7 | устных обращений. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 175 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 29 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 23 |
| Комитет по культуре | 9 |
| Отдел общественной безопасности | 8 |
| Общий отдел | 6 |
| Управление образования | 5 |

За отчетный период в администрацию города поступило 9 коллективных обращений, что составило 4 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 51 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 25 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 4 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 6 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 1 | - | из Кавказского управления Ростехнадзора; |
| 9 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

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

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

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

23 мая прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города А.А. Савченко. Принято 2 человека.

16 мая специалистами сектора оказано содействие в организации выездного личного приема граждан заместителем председателя Правительства Ставропольского края Д.А. Давыдовым, принято 2 человека.

27 мая оказано содействие в организации выездного личного приема граждан исполняющим обязанности министра строительства и архитектуры Ставропольского края В.А. Савченко, 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 245 исходящих документов, из них:

228 ответов на обращения граждан;

17 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 25 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: 55 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 422 сообщения через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 148 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 150 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 47 граждан.