**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за август 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 250 обращений (август 2021 года – 276 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 130 | письменных обращений; |
| 77 | обращение на телефон доверия; |
| 33 | обращений в интернет-приемную; |
| 8 | устных обращений; |
| 2 | обращения на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 165 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 37 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 27 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 17 |
| Отдел общественной безопасности | 9 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 7 |
| Правовое управление | 6 |
| Управление образования  | 5 |

За отчетный период в администрацию города поступило 18 коллективных обращений, что составило 7 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 72 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 38 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из главного контрольного управления Управления делами Президента Российской Федерации; |
| 1 | - | от уполномоченного по правам ребёнка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства физической культуры и спорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 3 | - | Северо-Кавказское межрегиональное управление Росприроднадзора; |
| 1 | - | Главное управление МЧС России по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 13 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 1 | - | ГКУ СК "МФЦ"; |
| 1 | - | из Думы Ставропольского края; |
| 2 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 5 приемов граждан должностными лицами администрации города:

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

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

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

18 августа прием по личным вопросам провел глава города М.А. Миненков. Принято 2 человека.

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

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 184 исходящих документа, из них:

168 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 отработан 51 инцидент. 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», 506 сообщений 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 160 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 38 граждан.