**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за февраль 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 194 обращения (февраль 2021 года – 216 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 104 | письменных обращения; |
| 1 | устное обращение; |
| 59 | обращений на телефон доверия; |
| 23 | обращения в интернет-приемную; |
| 7 | обращения на почту доверия главы города. |
|  |  |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 136 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 25 |
| Комитет по культуре | 12 |
| Общий отдел | 12 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 7 |
| Отдел общественной безопасности | 6 |
| Управление образования | 3 |
| Правовое управление | 3 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 9 коллективных обращения, что составило 5 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 85 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 40 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из Думы Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из Ставропольской межрайонной природоохранной прокуратуры; |
| 5 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 25 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 9 | - | из Думы города Невинномысска. |

25 февраля специалистами сектора оказано содействие в организации выездного личного приема граждан заместителем председателя комитета Ставропольского края по государственным закупкам А.В. Шевченко, 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 183 исходящих документа, из них:

164 ответа на обращения граждан;

19 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 98 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: 52 сообщения через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 349 сообщение через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 114 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 110 телефонных обращений.