**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за октябрь 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 231 обращение (октябрь 2021 года – 282 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 98 | письменных обращений; |
| 96 | обращений на телефон доверия; |
| 34 | обращения в интернет-приемную; |
| 2 | устных обращения; |
| 1 | обращение на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 169 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 29 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 19 |
| Управление образования  | 15 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 15 |
| Отдел общественной безопасности | 15 |
| Правовое управление | 4 |

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:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 32 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | от Уполномоченного по правам ребёнка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства имущественных отношений Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 5 | - | из Федеральной службы безопасности Российской Федерации (ФСБ России) Управления по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из Северо-Кавказского межрегионального управления Росприроднадзора; |
| 1 | - | из государственного учреждения отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из главного управления МЧС России по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из администрации города Ставрополя; |
| 1 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 1 | - | из отдела МВД России "Кочубеевский" № 3; |
| 1 | - | из отдела ГИБДД отдела МВД России по городу Невинномысску; |
| 9 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 4 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 2 приема граждан должностными лицами администрации города:

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

19 октября прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. 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 204 исходящих документа, из них:

192 ответа на обращения граждан;

12 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 288 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», 532 сообщения 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 190 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 48 граждан.