**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за апрель 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 241 обращение (апрель 2021 года – 295 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 102 | письменных обращения; |
| 92 | обращения на телефон доверия; |
| 44 | обращения в интернет-приемную; |
| 3 | обращения на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 174 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 29 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 20 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 14 |
| Отдел общественной безопасности | 10 |
| Общий отдел | 8 |
| Управление образования  | 7 |

За отчетный период в администрацию города поступило 8 коллективных обращений, что составило 3 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 73 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 42 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 2 | - | от уполномоченного по правам ребёнка в Ставропольском крае; |
| 9 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 5 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 2 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции |
| 5 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 8 | - | из прокуратуры города Невинномысска. |

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 194 исходящих документа, из них:

185 ответов на обращения граждан;

9 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 29 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: 53 сообщения через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 385 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 170 телефонных сообщений.