**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за февраль 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 175 обращений (февраль 2022 года – 194 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 97 | письменных обращений; |
| 50 | обращений на телефон доверия; |
| 27 | обращений в интернет-приемную; |
| 1 | устное обращение. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 109 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 42 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 27 |
| Управление образования  | 8 |
| Отдел общественной безопасности | 6 |
| Правовое управление | 6 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 4 |
| Управление экономического развития | 3 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 17 коллективных обращений, что составило 10 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 71 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 37 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 2 | - | от уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | от уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае; |
| 3 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства культуры Ставропольского края; |
| 1 | - | из Северо-Кавказского межрегионального управления Федеральной службы по надзору в сфере природопользования; |
| 1 | - | из ФКУ «Аппарат Общественной палаты России»; |
|  1 | - | из отделения фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 3 | - | из администрации города Ставрополя; |
| 1 | - | из прокуратуры Тракторозаводского района Волгоградской области; |
| 1 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 2 | - | из отдела МВД России по городу Невинномысску; |
| 13 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 1 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организован прием граждан должностными лицами администрации города:

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

28 февраля оказано содействие в организации выездного личного приема граждан министром имущественных отношений Ставропольского края А.А. Мясоедовым, принято 2 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 159 исходящих документов, из них:

149 ответов на обращения граждан;

10 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 126 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: 66 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 610 сообщений через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС).

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 100 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 28 граждан.