**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за март 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 172 обращения (март 2021 года – 304 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 81 | письменное обращение; |
| 1 | устное обращение; |
| 59 | обращений на телефон доверия; |
| 26 | обращений в интернет-приемную; |
| 5 | обращений на почту доверия главы города. |
|  |  |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 111 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 29 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 20 |
| Отдел общественной безопасности | 14 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 11 |
| Общий отдел | 7 |
| Управление образования | 6 |
| Правовое управление | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 8 коллективных обращений, что составило 5 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 60 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 29 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 2 | - | от уполномоченного по правам ребёнка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | от уполномоченного по правам человека в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 3 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 4 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 1 | - | из Думы Ставропольского края; |
| 14 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

29 марта специалистами сектора оказано содействие в организации выездного личного приема граждан депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации восьмого созыва В.В. Ивановым, принято 3 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 221 исходящий документ, из них:

206 ответов на обращения граждан;

15 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 72 инцидента. 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», 363 сообщения через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 145 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 140 телефонных обращений.