**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за декабрь 2021 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 264 обращения (декабрь 2020 года – 239 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **112** | письменных обращений; |
| **1** | устное обращение; |
| **97** | обращений на телефон доверия; |
| **40** | обращений в интернет-приемную; |
| **14** | обращений на почту доверия главы города. |
|  |  |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 196 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 30 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 24 |
| Общий отдел | 15 |
| Отдел общественной безопасности | 14 |
| Управление образования | 10 |
| Правовое управление | 9 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 7 |

За отчетный период в администрацию города поступило 11 коллективных обращений, что составило 4 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 83 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 53 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 2 | - | из Управления Ставропольского края – государственной жилищной инспекции; |
| 1 | - | из Думы Ставропольского края; |
| 2 | - | из прокуратуры Ставропольского края; |
| 2 | - | из Карачаево-Черкесской транспортной прокуратуры; |
| 1 | - | от Всероссийской политической партии "ЕДИНАЯ РОССИЯ" Региональной общественной приемной Председателя Партии Д.А. Медведева в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 8 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 5 | - | из Думы 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 288 исходящих документов, из них:

252 ответа на обращения граждан;

36 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в 5 социальных сетях («ВКонтакте», Facebook, Instagram, Twitter, «Одноклассники»), за отчетный период отработано 110 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: 48 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 307 сообщений через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 109 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 около 130 телефонных обращений.