**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за март 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 293 обращения (март 2022 года – 172 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 169 | письменных обращений; |
| 79 | обращений на телефон доверия; |
| 30 | обращений в интернет-приемную; |
| 12 | устных обращений; |
| 3 | обращения на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 166 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 34 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 31 |
| Отдел общественной безопасности | 11 |
| Управление экономического развития | 8 |
| Управление образования  | 6 |
| Архивный отдел | 5 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 4 |
| Организационно-протокольный отдел | 3 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 12 коллективных обращений, что составило 4 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 126 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 101 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 3 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
|  1 | - | из отделения фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из Управления Росреестра по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из управления ФСБ России по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из управления по координации деятельности в сфере обеспечения общественной безопасности, законности и правопорядка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из ГКУ Ставропольского края «МФЦ»; |
| 1 | - | из Думы Ставропольского края; |
| 1 | - | из администрации города Ставрополя; |
| 3 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 5 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организованы приемы граждан должностными лицами администрации города:

09 марта прием по личным вопросам провела первый заместитель главы администрации города Е.С. Евдоченко. Принято 3 человека.

13 марта прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Д.В. Кияшко. Принято 3 человека.

15 марта прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 2 человека.

20 марта прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Д.В. Кияшко. Принято 2 человека.

29 марта прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 6 человек.

16 марта оказано содействие в организации выездного личного приема граждан заместителем председателя комитета Ставропольского края по делам архивов Валерией Евгеньевной Болотовой, принято 4 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 220 исходящих документов, из них:

202 ответа на обращения граждан;

18 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 180 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», 619 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 120 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 69 граждан.