**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за июль 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 209 обращений (июль 2021 года – 303 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 99 | письменных обращений; |
| 71 | обращение на телефон доверия; |
| 29 | обращений в интернет-приемную; |
| 8 | устных обращений; |
| 2 | обращения на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 94 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 17 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 12 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 10 |
| Отдел общественной безопасности | 8 |
| Управление образования | 6 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 5 |

За отчетный период в администрацию города поступило 13 коллективных обращений, что составило 6 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 48 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 27 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | от уполномоченного по правам ребёнка в Ставропольском крае; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства финансов Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства физической культуры и спорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из Министерства науки и высшего образования Российской Федерации ФГБОУВО "Российский экономический университет имени Г.В. Плеханова"; |
| 1 | - | из следственного отдела по городу Невинномысск; |
| 2 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 5 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 5 приемов граждан должностными лицами администрации города:

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

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

27 июля прием по личным вопросам провела первый заместитель главы администрации города В.Э. Соколюк. Принят 1 человек.

27 июля прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 3 человека.

28 июля прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города П.С. Крылов. Принят 1 человек.

29 июля специалистами сектора оказано содействие в организации выездного личного приема граждан председателем комитета Ставропольского края по пищевой и перерабатывающей промышленности, торговле и лицензированию Полюбиным Д.В., в ходе которого 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 232 исходящих документа, из них:

215 ответов на обращения граждан;

17 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 43 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: 62 сообщения через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 478 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 110 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 49 граждан.