**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за сентябрь 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 245 обращений (сентябрь 2021 года – 288 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 114 | письменных обращений; |
| 76 | обращений на телефон доверия; |
| 41 | обращение в интернет-приемную; |
| 10 | устных обращений; |
| 4 | обращения на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 157 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 26 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 25 |
| Отдел общественной безопасности | 21 |
| Управление образования  | 14 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 12 |
| Правовое управление | 6 |

За отчетный период в администрацию города поступило 16 коллективных обращений, что составило 7 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 43 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 16 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 3 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 2 | - | из министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды Ставропольского края; |
| 2 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 1 | - | от Всероссийской политической партии "ЕДИНАЯ РОССИЯ" Региональной общественной приемной Председателя Партии Д.А. Медведева в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из Федеральной службы безопасности Российской Федерации (ФСБ России) Управления по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из Северо-Кавказского межрегионального управления Росприроднадзора; |
| 1 | - | из Управления Росреестра по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из государственного учреждения отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 5 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 2 | - | из ГКУ Ставропольского края "МФЦ"; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 6 приемов граждан должностными лицами администрации города:

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

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

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

26 сентября прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города А.А. Савченко. Принято 2 человека.

27 сентября прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города В.В. Жданов. Принят 1 человек.

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

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 302 исходящих документа, из них:

270 ответов на обращения граждан;

32 запроса.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 168 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: 63 сообщения через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 514 сообщений через единую цифровую платформу обратной связи (ПОС), 149 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 190 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 69 граждан.