**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за июнь 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 215 обращений (июнь 2021 года – 295 обращений).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 90 | письменных обращений; |
| 73 | обращения на телефон доверия; |
| 43 | обращения в интернет-приемную; |
| 9 | устных обращений. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 161 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 29 |
| Управление образования | 15 |
| Правовое управление | 14 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 11 |
| Отдел общественной безопасности | 5 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 11 |

За отчетный период в администрацию города поступило 12 коллективных обращений, что составило 6 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 49 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 34 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства строительства и архитектуры Ставропольского края; |
| 7 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 3 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 2 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 2 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 7 приемов граждан должностными лицами администрации города:

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

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

14 июня прием по личным вопросам провела первый заместитель главы администрации города Е.С. Евдоченко. Принят 1 человек.

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

20 июня прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города А.А. Савченко. Принят 1 человек.

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

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

22 июня специалистами сектора оказано содействие в организации выездного личного приема граждан министром труда и социальной защиты населения Ставропольского края Мамонтовой Е.В., 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 215 исходящих документов, из них:

203 ответа на обращения граждан;

12 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 36 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: 61 сообщение через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 444 сообщения 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 130 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 58 граждан.