**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за декабрь 2022 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 174 обращения (декабрь 2021 года – 264 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 76 | письменных обращений; |
| 55 | обращений на телефон доверия; |
| 33 | обращения в интернет-приемную; |
| 9 | устных обращений; |
| 1 | обращение на почту доверия главы города. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 112 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 27 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 21 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 11 |
| Управление образования  | 10 |
| Отдел общественной безопасности | 5 |
| Правовое управление | 3 |

За отчетный период в администрацию города поступило 9 коллективных обращений, что составило 5 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 53 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 29 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 4 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 3 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 3 | - | из управления Ставропольского края-государственной жилищной инспекции; |
| 2 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства дорожного хозяйства и транспорта Ставропольского края; |
| 1 | - | из государственного учреждения-отделения Пенсионного фонда Российской Федерации по Ставропольскому краю; |
| 1 | - | из отдела МВД России по городу Невинномысску; |
| 1 | - | из военного комиссариата горда Невинномысска; |
| 2 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 3 | - | из прокуратуры города Невинномысска; |
| 3 | - | из Думы города Невинномысска. |

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

05 декабря прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города А.А. Савченко. Принято 2 человека.

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

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

15 декабря прием по личным вопросам провел глава города М.А. Миненков. Принят 1 человек.

21 декабря прием по личным вопросам провел заместитель главы администрации города Р.Ю. Поляков. Принято 6 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 239 исходящих документов, из них:

229 ответов на обращения граждан;

10 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработано 200 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», 578 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 170 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 46 граждан.