**Информация о работе с обращениями граждан**

**в администрации города Невинномысска**

**за январь 2023 года**

Всего за отчетный период в адрес администрации города поступило 147 обращений (январь 2022 года – 172 обращения).

Поступившие обращения распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| 61 | письменное обращение; |
| 60 | обращений на телефон доверия; |
| 23 | обращения в интернет-приемную; |
| 3 | устных обращения. |

Обращения направлены на рассмотрение должностным лицам соответствующих структурных подразделений:

|  |  |
| --- | --- |
| *Исполнитель* | *количество рассматриваемых вопросов* |
| Управление жилищно-коммунального хозяйства | 96 |
| Комитет по управлению муниципальным имуществом | 27 |
| Комитет по труду и социальной поддержке населения | 13 |
| Управление документационного и кадрового обеспечения | 9 |
| Отдел общественной безопасности | 7 |
| Управление экономического развития | 5 |
| Отдел по торговле и бытовому обслуживанию | 5 |
| Управление образования  | 4 |
| Правовое управление | 4 |

За отчетный период в администрацию города поступило 9 коллективных обращений, что составило 6 % от всей поступившей корреспонденции.

Из поступивших за прошедший период обращений 31 переслано из вышестоящих инстанций:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 19 | - | из аппарата Правительства Ставропольского края; |
| 1 | - | от уполномоченного по правам ребенка в Ставропольском крае; |
| 1 | - | из министерства образования Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства жилищно-коммунального хозяйства Ставропольского края; |
| 1 | - | из министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края; |
| 1 | - | из ТО ГАДН по Ставропольскому краю МТУ Ространснадзора по СКФО; |
| 1 | - | из главного управления МЧС России по Ставропольскому краю; |
| 2 | - | из территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ставропольскому краю в городе Невинномысске; |
| 4 | - | из Думы города Невинномысска. |

За отчетный период организовано 3 приема граждан должностными лицами администрации города:

12 января прием по личным вопросам провел глава города М.А. Миненков. Принят 1 человек.

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

26 января 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 122 исходящих документа, из них:

106 ответов на обращения граждан;

16 запросов.

В автоматизированной системе управления негативными мнениями в социальных сетях «Инцидент Менеджмент», позволяющей отслеживать информационные поводы в социальных сетях, за отчетный период отработан 201 инцидент. 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: 65 сообщений через цифровую платформу вовлечения граждан в принятие решений управления городским хозяйством «Умный город», 593 сообщения 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 более 120 телефонных сообщений, консультативную помощь получили 36 граждан.