**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в I квартале 2017 года**

В I квартале 2017 года в администрацию города поступило 99 обращений граждан из них 10 обращений – коллективные. Сравнительный анализ количества поступивших в I квартале 2015-2017 годов обращений выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | **2015** | **2016** | **2017** |
| Количество обращений | 68 | 97 | 99 |
|  |  |  |  |

Из всех поступивших в I квартале в администрацию города обращений (99):

- 8 (8 %) обращений поступили из Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа;

- 4 (4 %) обращения из Администрации Президента России в виде электронного документа;

- 11 ( 12 %) обращений с личного приема граждан;

- 76 (77 %) обращения в администрацию города Заринска в письменном виде и в электронной форме.

Поступившие обращения в администрацию города были поставлены на контроль и направлены соответствующим должностным лицам по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов заявителям.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | |
| Ответственный исполнитель | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Глава администрации города | 5 | 5 |
| Первый заместитель главы администрации города | 1 | 1 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом | 10 | 11 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре | 3 | 3 |
| Секретарь администрации города | 3 | 3 |
| Пресс-секретарь главы администрации города | 2 | 2 |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 41 | 41 |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 13 | 13 |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 0 | 0 |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 0 | 0 |
| Общий отдел администрации города | 2 | 2 |
| Юридический отдел администрации города | 1 | 1 |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 0 | 0 |
| Отдел муниципального жилищного контроля | 14 | 14 |
| Другие | 4 | 4 |
| ***ИТОГО*** | ***99*** | ***100,0*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | |
| Место жительства | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 49 | 50 |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 35 | 35 |
| Электронная почта | 8 | 8 |
| Иногородние | 7 | 7 |
| ***Итого*** | *99* | *100,0* |

В I квартале 2017 года поступило 49 (49 %) обращений от жителей многоэтажной застройки города и 35 (35 %) обращений от жителей микрорайонов индивидуальной застройки города, электронной почтой 8 обращений (8 %), 7 обращений ( 7 %) с другой территории.

По социальному статусу обратившихся обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 16 (16 %) обращений, от работающих граждан - 45 (45 %), от неработающего населения - 10 (10 %). Определить социальный статус более чем у 28 (29 %) обратившихся не представляет возможным (не указан корреспондентом).

Анализ тематики обращений показал, что в I квартале 2017 года значительного изменения в характере просьб, заявлений, жалоб граждан по сравнению с прошлыми годами не произошло. По–прежнему остаются актуальными вопросы жилищно – коммунального хозяйства - 43 обращения, около 28 % которых касались вопроса ремонта дорог очистки дорог от снега, (обращения в основном поступали от жителей индивидуального сектора). В целом тематика обращений за I квартал 2017 года сложилась следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** | | | | |
| № п/п | тема | Количество обращений за 1 квартал  (% от общего) | | |
| **2015** | **2016** | **2017** |
| 1. | Жилищные вопросы | 24 (35%) | 10 (10%) | 11 (12%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ | 16(24%) | 44 (45%) | 40 (40%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 3 (4%) | 2(2%) | 3(3%) |
| 4. | Земельные вопросы | 3(4%) | 13(13%) | 2(2%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 2(3%) | 4(4%) | 10(10%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод | 0(0%) | 7(7%) | 1(1%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы | 6(9%) | 1(1%) | 3(3%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 4(6%) | 3(3,1%) | 1(1%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 0(0%) | 1(1,%) | 4(4%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения | 0(0%) | 1(1,%) | 0(0%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка | 2(3%) | 3(3,1%) | 13(13%) |
| 12. | Другие | 8(12%) | 8(8%) | 11(11%) |
|  | ***Итого*** | **68(100%)** | **97(100%)** | **99(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в I квартале 2017 года обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля. Из 99 обращения рассмотрено в течение 5- дней 11 (12%)обращений, в течение 10 дней –22 (22 %) обращения, в течение 20 дней - 23 (23 %) обращения, в течение 30 дней – 38 (38 %) обращений и на 5 (5%) обращений ответ дан на месте.

В основном по обращениям (90 %) были приняты положительные решения, ( 2 %) обращений не поддержано и (8 % ) обращений направлены в соответствующие органы.

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

Чекрыжова Вера Валерьевна