**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в 2018 году**

В 2018 году в администрацию города поступило 366 обращений граждан. Количество обращений в сравнении по годам и кварталам текущего года и прошлых лет, распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ** | | | |
| **По кварталам** | **2016** | **2017** | **2018** |
| I квартал | 97 (21%) | 99 (25,13%) | 57 (15,6%) |
| II квартал | 173 (37%) | 93 (23,61%) | 101 (27,6%) |
| III квартал | 115 (25%) | 98 (24,88%) | 106 (29%) |
| IV квартал | 78 (17%) | 104 (26,40%) | 102 (27,8%) |
| **Всего** | **463 (100%)** | **394 (100%)** | **366 (100%)** |

Двадцать девять обращений из общего числа поступивших в 2018 году (8%) были зарегистрированы как коллективные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ** | | |
| **2016** | **2017** | **2018** |
| 29 (6%) | 38 (9,4%) | 29 (8%) |
| 463 (100%) | 394 (100%) | 366 (100%) |

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2016** | **2017** | **2018** |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 40 (9%) | 21(5,33%) | 43(11,8%) |
| Администрация Президента Российской Федерации в виде электронного документа | 24 (5%) | 14(3,56%) | 11(3%) |
| Государственная Дума ФС РФ | 1 (0%) | 1(0,26%) | 0(0%) |
| Центральная общественная приемная Представителя Партии | 1 (0%) | 0(0%) | 0(0%) |
| Обращения с личного приема граждан | 84(18 %) | 66(16,76%) | 53(14,5%) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде) | 313(68%) | 292(74,12%) | 259(70,7%) |
| **Итого** | **463(100%)** | **394(100%)** | **366 (100%)** |

Поступившие обращения в администрацию города были поставлены на контроль и направлены соответствующим должностным лицам по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов заявителям. Обращения по исполнителям в сравнении с 2016-2017 годами распределились следующим образом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | | |
| **Ответственный исполнитель** | **2016** | **2017** | **2018** |
| Глава города | 49 (11%) | 16 (4,06%) | 9 (2,5%) |
| Первый заместитель главы администрации города | 30 (6%) | 3 (0,77%) | 14 (3,8%) |
| Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом | 53 (11%) | 51 (12,95%) | 46 (12,6%) |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре | 5(1%) | 6(1,53%) | 9(2,5%) |
| Управляющий делами администрации города | 15 (3%) | 5 (1,27%) | 15 (4,1%) |
| Пресс-секретарь главы администрации города | 0 (0 %) | 2 (0,51 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 180 (39%) | 188 (47,72%) | 154 (42,0%) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 46(10 %) | 57(14,5 %) | 61(16,7 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 11(2 %) | 0(0 %) | 1(0,28 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 9(2%) | 0(0%) | 2(0,55%) |
| Общий отдел администрации города | 13(3%) | 3(0,77%) | 6(1,64%) |
| Юридический отдел администрации города | 5(1%) | 3(0,77%) | 11(3,0%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 27(6%) | 1(0,26%) | 2 (0,55%) |
| Отдел муниципального жилищного контроля | 0(0%) | 33(8,38) | 15 (4,1) |
| Другие | 20(4%) | 20(6,60%) | 21(5,7%) |
| **ИТОГО** | **394(100%)** | **394(100%)** | **366(100%)** |

В 2018 году поступило 108 (29,5%) обращений от жителей многоэтажной застройки города, 207 (56,6%) обращений от жителей микрорайонов индивидуальной застройки, электронной почтой 23 обращения (6,3%) , 28 обращений (7,7 %) с другой территории.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | | |
| место жительства | Количество обращений  (%) | | |
| 2016 | 2017 | 2018 |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 140 (30%) | 132(33,5%) | 108 (30%) |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 250 (54%) | 203 (51,5%) | 207 (57%) |
| С другой территории | 57(12%) | 26(6,6%) | 23(6%) |
| Электронные адреса | 16(4%) | 33(8,3%) | 28(7%) |
| ***Итого*** | **463(100%)** | **394(100%)** | **366(100%)** |

Большинство поступивших обращений (177) касалось вопросов обеспечения жизнедеятельности горожан (предоставления жилищно-коммунальных услуг, ремонт дорог, благоустройства территорий, установка фонарей уличного освящения и т.д.). Затем идут обращения граждан по вопросам строительства и архитектуры, охраны общественного порядка и жилищные вопросы (предоставление жилья, улучшение жилищных условий, оформление и приобретение земельных участков).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** | | | | |
| № п/п | тема | Количество обращений  (% от общего) | | |
| **2016** | **2017** | **2018** |
| 1. | Жилищные вопросы | 51 (11%) | 41(10,41%) | 25(6,8%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ | 191 (41%) | 182(46,20%) | 152(41,5%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 13(3%) | 10(2,54%) | 6(1,6%) |
| 4. | Земельные вопросы | 51(11%) | 22(5,59%) | 18(5,0%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 18(4%) | 39(9,90%) | 60(16,4%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод | 27(6%) | 2(0,51%) | 4(1,1,%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы | 11(2%) | 4(1,02%) | 6(1,6%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 13(3%) | 3(0,77%) | 17(4,7%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 3(1%) | 7(1,78%) | 9(2,5%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения | 1(0%) | 0(0%) | 0(0%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка | 38(8%) | 46(11,68%) | 36(10,0%) |
| 12. | Другие | 46(10%) | 38(9,65%) | 33(9,0%) |
|  | ***Итого*** | **463(100%)** | **394(100%)** | **366(100%)** |

По социальному статусу обратившихся в 2018 году обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 85 (23,2 %) обращений, от работающих граждан – 170 (46,4 %), от неработающего населения– 47 (12,9 %). Определить социальный статус более чем у 64 (17,5 %) обратившихся не представляет возможным (не указан корреспондентом).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО СОЦИАЛЬНОМУ СТАТУСУ** | | | |
| Социальный статус | 2016 | 2017 | 2018 |
| Пенсионеры | 94(20%) | 95 (24%) | 85 (23,2%) |
| Работающие | 115 (25%) | 197 (50%) | 170 (46,4%) |
| Не работающие | 67(14%) | 38(10%) | 47(12,9%) |
| Статус не определен | 187(41%) | 64(16%) | 64(17,5%) |
| ***Итого*** | **463(100%)** | **394(100%)** | **366(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в 2018 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля.

Из 366 обращений рассмотрено в течение 5-ти дней 18 (5 %), в течение 10-ти дней – 31 (8,5 %) обращение, в течение 20-ти дней -58 (15,9 %) обращений, в течение 30-ти дней – 244 (66,8 %) обращение, по 9-ти (2,5%) обращениям ответ дан на месте.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **сроки** | **2016** | **2017** | **2018** |
| 5 дней | 0(0%) | 37 (9,4%) | 18 (5%) |
| 10 дней | 124(27%) | 49 (12,4%) | 31 (8,5%) |
| 20 дней | 121 (26%) | 68 (17,3%) | 58 (15,9%) |
| 30 дней | 201(43%) | 223 (56,6%) | 250 (68,1%) |
| Ответ дан на месте | 17(4%) | 17 (4,3%) | 9 (2,5%) |
| **Всего** | **463 (100%)** | **394 (100%)** | **366 (100%)** |

По результатам рассмотрения обращений в 2018 году 91,5 % обращений поддержаны, 2 % обращений не поддержаны, 2,5 % обращений – даны разъяснения и по 4% меры приняты.

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

Чекрыжова Вера Валерьевна

8-385-95-413-51