**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского краяс обращениями граждан, поступившими в 2021 году**

В 2021 году в администрацию города поступило 401 обращение граждан. Количество обращений увеличилось и в сравнении по годам и кварталам текущего года и прошлых лет, распределилось следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ** | | | |
| **По кварталам** | **2019** | **2020** | **2021** |
| I квартал | 80 (22,4%) | 97 (27,3%) | 66 (16,4%) |
| II квартал | 103 (28,9%) | 115 (32,3%) | 120 (30,0%) |
| III квартал | 88 (24,6%) | 82 (23%) | 124 (30,9%) |
| IV квартал | 86 (24,1%) | 62 (17,4%) | 91 (22,7%) |
| **Всего** | **357 (100%)** | **356 (100%)** | **401 (100%)** |

Шестьдесят одно обращение из общего числа поступивших в 2021 году (15,2%) были зарегистрированы как коллективные. По сравнению с предыдущими годами количество коллективных обращений возросло. Большинство коллективных обращений содержали вопросы жилищно-коммунальной сферы: уличное освещение, работа городского транспорта, отсыпка дорог щебнем, содержание общего имущества.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ** | | |
| **2019** | **2020** | **2021** |
| 22 (6%) | 45 (12,6%) | 61 (15,2%) |
| 357 (100%) | 356 (100%) | 401 (100%) |

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2019** | **2020** | **2021** |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 47(13,2%) | 29(8,1%) | 27(6,7%) |
| Администрация Президента России и Аппарат Правительства РФ в виде электронного документа | 10(2,8%) | 16(4,5%) | 25(6,2%) |
| Обращения с личного приема граждан | 56(15,7%) | 38(10,7%) | 56(14,0%) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде), в т.ч. по подведомственности | 244(68,3%) | 273(76,7%) | 293(73,1%) |
| **Итого** | **357 (100%)** | **356 (100%)** | **401 (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 2019-2020 годами распределились следующим образом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | | |
| **Ответственный исполнитель** | **2019** | **2020** | **2021** |
| Первый заместитель главы администрации города | 15 (4,1%) | 0 (0%) | 0 (0%) |
| Заместитель главы администрации по социальным вопросам | 0 (0%) | 0 (0%) | 13(3,2%) |
| Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом | 73 (20,5%) | 54 (15,2%) | 91 (22,7%) |
| Комитет по культуре | 9(2,5%) | 0(0%) | 0(0%) |
| Комитет по образованию | 8 (2,2%) | 35 (9,8%) | 4 (1,0%) |
| Управляющий делами администрации города | 7 (2%) | 25 (7%) | 29 (7,2%) |
| Пресс-секретарь главы города | 0 (0 %) | 5 (1,4 %) | 0 (0%) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 153  (42,9%) | 176  (49,4%) | 201  (50,1%) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 52(14,6 %) | 17(4,8 %) | 38(9,5 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 1(0,3 %) | 0 (0 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 1(0,3%) | 0 (0%) | 1 (0,3%) |
| Общий отдел администрации города | 8(2,2%) | 5 (1,4%) | 3 (0,8%) |
| Юридический отдел администрации города | 7(2%) | 31 (8,7%) | 19 (4,7%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 1 (0,3%) | 0 (0%) | 2 (0,5%) |
| Другие | 22(6,1%) | 8 (2,3%) | 0 (0%) |
| **ИТОГО** | **357(100%)** | **356(100%)** | **401(100%)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | | |
| место жительства | Количество обращений (%) | | |
| 2019 | 2020 | 2021 |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 140 (39,2%) | 131 (36,8%) | 104 (26%) |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 154 (43,2%) | 126 (35,4%) | 181 (45%) |
| Электронные адреса | 44(12,3%) | 89 (25%) | 100 (25%) |
| С другой территории | 19(5,3%) | 10 (2,8%) | 16 (4%) |
| ***Итого*** | **357(100%)** | **356(100%)** | **401(100%)** |

В 2021 году поступило 100 (26%) обращений от жителей многоэтажной застройки города, 181 (45%) обращение от жителей микрорайонов индивидуальной застройки, по электронной почте получено 100 обращений (25%) , с других территорий поступило 16 обращений (4%) .

Большинство поступивших обращений касалось вопросов обеспечения жизнедеятельности горожан (предоставление жилищно-коммунальных услуг, подключение к центральному водоснабжению, ремонт дорог, установка фонарей уличного освещения, и т.д.), а также жилищных вопросов (предоставление жилья, улучшение жилищных условий). В течение 2021 года 8 человек обращались 2 и более раза. Актуальным вопросом для жителей города в 2021 году стала работа общественного транспорта (22 обращения).

В соответствии с типовым тематическим классификатором, действующим с 1 января 2018 года, тематика обращений за 2021 год сложилась следующим образом:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование рубрики | Количество обращений | Доля  от общего  количества, % |
| **Государство, общество, политика** | **2** | **0,5** |
| - Конституционный строй | 1 |  |
| - Основы государственного управления | 0 |
| - Гражданское право | 0 |
| - Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 |
| **Социальная сфера** | **31** | **7,7** |
| - Семья | 0 |  |
| - Труд и занятость населения | 2 |
| - Социальное обеспечение и социальное страхование | 16 |
| - Образование. Наука. Культура | 6 |
| - Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 7 |
| **Экономика** | **216** | **53,9** |
| - Финансы | 0 |  |
| - Хозяйственная деятельность*(ремонт дорог, комплексное благоустройство, уличное освещение, пассажирские перевозки и т.д.)* | 201 |
| - Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 |
| - Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 11 |
| - Информация и информатизация | 4 |
| **Оборона, безопасность, законность** | **28** | **7,0** |
| - Оборона | 1 |  |
| - Безопасность и охрана правопорядка | 27 |
| - Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 |
| - Правосудие | 0 |
| - Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.  Нотариат | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **124** | **30,9** |
| - Жилище | 0 |  |
| - Общие положения жилищного законодательства | 0 |
| - Жилищный фонд | 7 |
| - Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 31 |
| - Коммунальное хозяйство*(деятельность управляющих компаний, нормативы потребления коммунальных услуг, капитальный ремонт общего имущества и т.д.)* | 80 |
| - Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 3 |
| - Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) | 0 |
| - Дачное хозяйство | 0 |
| - Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 3 |
| Всего | **401** | 100,0 |

По социальному статусу обратившихся в 2021 году обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 36 обращений (9%), от работающих граждан – 25 (6,2%), от неработающего населения – 20 (5%). Увеличилась доля обращений, в которых определить социальный статус гражданина не представляется возможным (не указан корреспондентом), так как большая их часть поступает по почте – 298 обращений (74,3%). Двадцать два обращения (5,5%) поступило от председателей уличных комитетов территориального общественного самоуправления.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО СОЦИАЛЬНОМУ СТАТУСУ** | | | |
| Социальный статус | 2019 | 2020 | 2020 |
| Пенсионеры | 100 (28%) | 41 (11,5%) | 36 (9%) |
| Работающие | 109 (30,5%) | 36 (10,1%) | 25 (6,2%) |
| Не работающие | 37 (10,4%) | 20 (5,6%) | 20 (5 %) |
| Статус не определен | 111 (31,1%) | 235 (66%) | 289 (74,3%) |
| Уличные комитеты | 0 (0%) | 24 (6,8%) | 22 (5,5%) |
| ***Итого*** | **357(100%)** | **356(100%)** | **401(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в 2021 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля.

Из 401 обращения рассмотрено в течение 10-ти дней – 71 (17,7 %) обращение, в течение 20-ти дней - 88 (22 %) обращений, в течение 30-ти дней – 201 (50,1 %) обращение, по 24 обращениям на личном приеме граждан ответ дан на месте (6%), 17 обращений (4,2%) – перенаправлено по компетенции.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **срок** | **2019** | **2020** | **2021** |
| 10 дней | 64 (18%) | 103 (28,9%) | 71 (17,7%) |
| 20 дней | 54 (15,1%) | 58 (16,3%) | 88 (22%) |
| 30 дней | 220 (61,6%) | 172(48,3%) | 201(50,1%) |
| Ответ дан на месте | 19 (5,3%) | 23 (6,5%) | 24 (6%) |
| **Всего** | **357 (100%)** | **356 (100%)** | **401 (100%)** |

Анализ результатов рассмотрения показал, что основная часть ответов носила разъяснительный характер. По рассмотренным обращениям были приняты следующие решения: 137 (35,7%) обращений поддержано (в том числе 52 - меры приняты), 5 (1,3%) обращений не поддержано, 242 обращения (63%) – даны разъяснения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ** | | | |
| **сроки** | **2019** | **2020** | **2021** |
| поддержано | 314 (88%) | 136 (41,5%) | 137 (35,7%) |
| даны разъяснения | 31 (8,6%) | 182 (55,5%) | 242 (63%) |
| не поддержано | 12 (3,4%) | 10 (3%) | 5 (1,3%) |
| **Всего** | **357 (100%)** | **328 (100%)** | **384 (100%)** |

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

10.02.2022

Бабанина Юлия Владимировна

8 (38595) 99-1-68