**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в 2022 году**

В 2022 году в администрацию города поступило 326 обращений граждан. Количество обращений снизилось и в сравнении по годам и кварталам текущего года и прошлых лет, распределилось следующим образом:

|  |
| --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ** |
| **По кварталам** | **2020** | **2021** | **2022** |
| I квартал | 97 (27,3%) | 66 (16,4%) | 54 (16,6%) |
| II квартал | 115 (32,3%) | 120 (30,0%) | 115 (35,3%) |
| III квартал  | 82 (23%) | 124 (30,9%) | 79 (24,2%) |
| IV квартал | 62 (17,4%) | 91 (22,7%) | 78 (23,9%) |
| **Всего**  | **356 (100%)** | **401 (100%)** | **326 (100%)** |

Двадцать семь обращений из общего числа поступивших в 2022 году (8,3%) были зарегистрированы как коллективные. По сравнению с предыдущими годами количество коллективных обращений уменьшилось. Большинство коллективных обращений содержали вопросы жилищно-коммунальной сферы: уличное освещение, ремонт дорожного покрытия, проведение водопровода в районных малоэтажной жилой застройки.

|  |
| --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ** |
|  | **2020** | **2021** | **2022** |
| коллективные | 45 (12,6%) | 61 (15,2%) | 27 (8,3%) |
| всего | 356 (100%) | 401 (100%) | 326(100%) |

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2020** | **2021** | **2022** |
| Администрация Президента России и Аппарат Правительства РФ в виде электронного документа | 16(4,5%) | 25(6,2%) | 18(5,5%) |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 29(8,1%) | 27(6,7%) | 8(2,5%) |
| Обращения с личного приема граждан | 38(10,7%) | 56(14,0%) | 64(19,6%) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде), в т.ч. по подведомственности | 273(76,7%) | 293(73,1%) | 236(72,4%) |
| **Итого** | **356 (100%)** | **401 (100%)** | **326 (100%)** |

Увеличилось количество обращений в ходе личного приема граждан главой города и первым заместителем администрации города.

Кроме того, в течение 2022 года получено 42 обращения от граждан посредством сервиса Госуслуг - Платформа обратной связи (ПОС).

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 2020-2021 годами распределились следующим образом.

|  |
| --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** |
| **Ответственный исполнитель** | **2020** | **2021** | **2022** |
| Заместитель главы администрации по социальным вопросам | 0 (0%) | 13(3,2%) | 18 (5,5%) |
| Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом  | 54 (15,2%) | 91 (22,7%) | 61 (18,7%) |
| Комитет по культуре  | 0(0%) | 0(0%) | 0 (0%) |
| Комитет по образованию  | 35 (9,8%) | 4 (1,0%) | 3 (0,9%) |
| Управляющий делами администрации города  | 25 (7%) | 29 (7,2%) | 25 (7,7%) |
| Пресс-секретарь главы города  | 5 (1,4 %) | 0 (0%) | 1 (0,3%) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 176 (49,4%) | 201 (50,1%) | 163 (50,0%) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 17(4,8 %) | 38(9,5 %) | 24 (7,4 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 0 (0 %) | 0 (0 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города |  0 (0%) |  1 (0,3%) |  3 (0,9%) |
| Общий отдел администрации города | 5 (1,4%) | 3 (0,8%) | 1 (0,3%) |
| Юридический отдел администрации города | 31 (8,7%) | 19 (4,7%) | 26 (8,0%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 0 (0%) | 2 (0,5%) | 1 (0,3%) |
| Другие  | 8 (2,3%) | 0 (0%) | 0 (0%) |
| **ИТОГО** | **356(100%)** | **401(100%)** | **326(100%)** |

|  |
| --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** |
| место жительства | Количество обращений (%) |
| 2020 | 2021 | 2022 |
| Микрорайоны многоэтажной застройки  | 131 (36,8%) | 104 (26%) | 112 (34,3%) |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 126 (35,4%) | 181 (45%) | 137 (42%) |
| Электронные адреса  | 89 (25%) | 100 (25%) | 69 (21,2%) |
| С другой территории | 10 (2,8%) | 16 (4%) | 8 (2,5%) |
| ***Итого***  | **356(100%)** | **401(100%)** | **326(100%)** |

 В 2022 году поступило 112 (34,3%) обращений от жителей многоэтажной застройки города, 137 (42%) обращений от жителей микрорайонов индивидуальной застройки, по электронной почте получено 69 обращений (21,2%) , с других территорий поступило 8 обращений (2,5%).

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 2022 года 6 человек обращались 2 и более раза. Актуальными вопросами для жителей в 2022 году остаются газификация города, водоснабжение домовладений в залинейной части.

В соответствии с типовым тематическим классификатором, действующим с 1 января 2018 года, тематика обращений за 2020-2022 годы сложилась следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| Наименование рубрики | Количество обращений |
| 2020 | 2021 | 2022 |
| **Государство, общество, политика** | **10 (2,8%)** | **2 (0,5%)** | **13 (4%)** |
| - Конституционный строй (*права детей на отдых и занятия спортом, политические партии, действия должностных лиц органов местного самоуправления, права несовершеннолетних)* | 2 | 1 | 8 |
| - Основы государственного управления *(прожиточный минимум, уровень жизни, условия ведения предпринимательской деятельности)* | 7 | 0 | 5 |
| - Гражданское право | 0 | 0 | 0 |
| - Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 | 1 | 0 |
| **Социальная сфера** | **46 (12,9%)** | **31 (7,7%)** | **19 (5,8%)** |
| - Семья *(опека и попечительство)* | 3 | 0 | 1 |
| - Труд и занятость населения  *(трудовые конфликты)* | 4 | 2 | 1 |
| - Социальное обеспечение и социальное страхование *(социальная защита детей-сирот, воспитанников детдомов, социальная поддержка и помощь многодетным семьям, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, пересмотр размеров пенсий)* | 16 | 16 | 10 |
| - Образование. Наука. Культура *(конфликтные ситуации в образовательных учреждениях, труд и социальная защита работников системы образования)* | 7 | 6 | 3 |
| - Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм *(спортивные сооружения, лечение и оказание медицинской помощи)* | 16 | 7 | 4 |
| **Экономика** | **174 (48,9%)** | **216 (53,9%)** | **175 (53,7%)** |
| - Финансы | 1 | 0 | 0 |
| - Хозяйственная деятельность*(благоустройство и ремонт дорог, в т.ч. тротуаров, отсыпка дорог щебнем, комплексное благоустройство, установка дорожных знаков, организация детских и спортивных площадок, вырубка деревьев, ненадлежащее содержание домашних животных, транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки, уличное освещение, водоснабжение поселений, газификация поселений, аренда земельных участков, обустройство парковочных мест)* | 156 | 201 | 152 |
| - Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 0 | 0 |
| - Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды *(землеустройство, установление (изменение) границ земельных участков, приватизация земельных участков, расчистка водоотводного канала, отлов безнадзорных животных, уборка гнезд птиц)* | 11 | 11 | 18 |
| - Информация и информатизация (*запрос архивных данных, пользование информационными ресурсами)* | 6 | 4 | 5 |
| **Оборона, безопасность, законность** | **20 (5,6%)** | **28 (7%)** | **43 (13,2%)** |
| - Оборона *(альтернативная гражданская служба, мобилизация)* | 0 | 1 | 6 |
| - Безопасность и охрана правопорядка *(нарушение правил парковки автотранспорта, охрана общественного порядка, нарушение закона о тишине, конфликты на бытовой почве, санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, привлечение к административной ответственности)* | 20 | 27 | 37 |
| - Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 |
| - Правосудие | 0 | 0 | 0 |
| - Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 0 | 0 | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **106 (29,8%)** | **124 (30,9%)** | **76 (23,3%)** |
| - Жилище  | 0 | 0 | 0 |
| - Общие положения жилищного законодательства | 1 | 0 | 0 |
| - Жилищный фонд *(вопросы частного домовладения, индивидуальное жилищное строительство)* | 3 | 7 | 4 |
| - Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере *(выделение жилья молодым семьям, улучшение жилищных условий, обеспечение жильем инвалидов, детей-сирот, предоставление жилого помещения по договору социального найма)* | 32 | 31 | 14 |
| - Коммунальное хозяйство *(оплата жилищно-коммунальных услуг, нормативы потребления комм.услуг, теплоснабжение - начало отопительного сезона, деятельность управляющих компаний, вывоз мусора, уборка мусора, капитальный ремонт общего имущества, содержание общего имущества, перебои в работе канализации, водоснабжении, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, правила пользования жилыми помещениями)* | 51 | 80 | 57 |
| - Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 2 | 3 | 0 |
| - Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) | 2 | 0 | 1 |
| - Дачное хозяйство | 4 | 0 | 0 |
| - Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 11 | 3 | 0 |
| **Всего** | **356** | **401** | **326** |

Тридцать одно обращение (9,5%) поступило от председателей уличных комитетов территориального общественного самоуправления.

|  |
| --- |
| **Сравнительный анализ количества обращений от председателей уличных комитетов** |
|  | 2020 | 2021 | 2022 |
| Уличные комитеты | 24 (6,8%) | 22 (5,5%) | 31 (9,5%) |
| ***Всего***  | **356(100%)** | **401(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 2022 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля.

Из 362 обращений рассмотрено в течение 10-ти дней – 70 (21,5 %) обращений, в течение 20-ти дней - 68 (20,9%) обращений, в течение 30-ти дней – 139 (42,6 %) обращений, по 27 обращениям на личном приеме граждан ответ дан на месте (8,3%), 22 обращения (6,7%) – перенаправлено по компетенции.

|  |
| --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ** |
| **срок** | **2020** | **2021** | **2022** |
| 10 дней | 103 (28,9%) | 71 (17,7%) | 70 (21,5%) |
| 20 дней | 58 (16,3%) | 88 (22%) | 68 (20,9%) |
| 30 дней | 172(48,3%) | 201(50,1%) | 139(42,6%) |
| Ответ дан на месте | 23 (6,5%) | 24 (6%) | 27 (8,3%) |
| **Всего** | **356 (100%)** | **401 (100%)** | **326 (100%)** |

Анализ результатов рассмотрения показал, что основная часть ответов носила разъяснительный характер. По рассмотренным обращениям были приняты следующие решения: 113 (37%) обращений поддержано (в том числе 45 - меры приняты), 5 (2%) обращений не поддержано, 186 обращений (61%) – даны разъяснения.

|  |
| --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ** |
|  | **2020** | **2021** | **2022** |
| поддержано | 136 (41,5%) | 137 (35,7%) | 113 (37%) |
| даны разъяснения | 182 (55,5%) | 242 (63%) | 186 (61%) |
| не поддержано  | 10 (3%) | 5 (1,3%) | 5 (2%) |
| **Всего** | **328 (100%)** | **384 (100%)** | **304 (100%)** |

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

10.02.2023

Бабанина Юлия Владимировна

8 (38595) 99-1-68