**АНАЛИЗ**

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

В III квартале 2017 года в администрацию города поступило 98 обращения граждан из них 9 обращений – коллективные. Сравнительный анализ количества поступивших в III квартале 2015-2017 годов обращений выглядит следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Год | **2015** | **2016** | **2017** |
| Количество обращений | 148 | 115 | 98 |
|  |  |  |  |

Из всех поступивших в III квартале в администрацию города обращений (98):

- 1 (1,02 %) обращений поступили из Администрации Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа;

- 3 (3,07 %) обращение из Администрации Президента России в виде электронного документа;

- 24 (24,5 %) обращений с личного приема граждан;

- 70 (71,41%) обращений 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 | 5,11 |
| Первый заместитель главы администрации города | 0 | 0 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом | 12 | 12,25 |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре | 1 | 1,02 |
| Секретарь администрации города | 2 | 2,04 |
| Пресс-секретарь главы администрации города | 0 | 0 |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 45 | 45,9 |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 14 | 14,29 |
| 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 | 0 | 0 |
| Юридический отдел администрации города | 1 | 1,02 |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 0 | 0 |
| Отдел муниципального жилищного контроля | 7 | 7,15 |
| Другие | 11 | 11,23 |
| ***ИТОГО*** | ***98*** | ***100,0*** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | |
| Место жительства | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 27 | 27,6 |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 58 | 59,2 |
| Электронная почта | 5 | 5,1 |
| Иногородние | 8 | 8,2 |
| ***Итого*** | *98* | *100,0* |

В III квартале 2017 года поступило 27 (27,6 %) обращения от жителей многоэтажной застройки города, 58 (59,2 %) обращений от жителей микрорайонов индивидуальной застройки города, электронной почтой 5 обращений (5,1 %) и 8 обращения (8,2 %) с другой территории.

По социальному статусу обратившихся обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 21 (21,43 %) обращений, от работающих граждан – 52 (53,07 %), от неработающего населения – 11 (11,23 %) -. Определить социальный статус более чем у 14 (14,29 %) обратившихся не представляет возможным (не указан корреспондентом).

Анализ тематики обращений показал, что в III 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 - 45 обращения, около 69,0 % которых касались вопроса ремонта дорог и 17,8% это обращения о вырубке деревьев и свалки, (обращения в основном поступали от жителей индивидуального сектора). В целом тематика обращений за III квартал 2017 года сложилась следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** | | | | |
| № п/п | тема | Количество обращений за 3 квартал  (% от общего) | | |
| **2015** | **2016** | **2017** |
| 1. | Жилищные вопросы | 22 (14,9%) | 11 (10%) | 7 (7,15%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ | 38 (25,7%) | 47 (41%) | 44 (44,9%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 3 (2,0%) | 3 (3%) | 3(3,07%) |
| 4. | Земельные вопросы | 13 (8,8%) | 9 (8%) | 9(9,19%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 3 (2,0%) | 6 (5%) | 8(8,17%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод | 26 (17,6%) | 1 (1%) | 0(0%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы | 2 (1,3%) | 5 (4%) | 1(1,02%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 2 (1,3%) | 2 (1,3%) | 1(1,02%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 0(0%) | 1 (1%) | 0(0%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения | 2 (1,3%) | 0 (0%) | 0(0%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка | 13 (8,8%) | 13 (11%) | 13(13,27%) |
| 12. | Другие | 24 (16,2%) | 17 (15%) | 12(12,25%) |
|  | ***Итого*** | **148(100%)** | **115(100%)** | **98(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в III квартале 2017 года обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля. Из 98 обращений рассмотрено в течение 5- дней 8 (8,2 %) обращений, в течение 10 дней –9 (9,2 %) обращения, в течение 20 дней - 17 (17,3 %) обращения, в течение 30 дней – 59 (60,2 %) обращений и на 5 (5,1%) обращений ответ дан на месте.

В основном по обращениям (84,7 %) результаты рассмотрения обращений поддержаны, (3,07 %) обращений не поддержано (9,7 %) обращения разъяснены и (5,11) меры приняты.

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

Чекрыжова Вера Валерьевна

8-385-95-413-51