**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского краяс обращениями граждан, поступившими в 2020 году**

В 2020 году в администрацию города поступило 356 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** | **2018** | **2019** | **2020** |
| I квартал | 57 (15,6%) | 80 (22,4%) | 97 (27,3%) |
| II квартал | 101 (27,6%) | 103 (28,9%) | 115 (32,3%) |
| III квартал | 106 (29%) | 88 (24,6%) | 82 (23%) |
| IV квартал | 102 (27,8%) | 86 (24,1%) | 62 (17,4%) |
| **Всего** | **366 (100%)** | **357 (100%)** | **356 (100%)** |

Сорок пятьобращений из общего числа поступивших в 2020 году (12,6%) 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. В течение 2020 года 6 человек обращались 2 и более раза.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ** | | |
| **2018** | **2019** | **2020** |
| 29 (8%) | 22 (6%) | 45 (12,6%) |
| 366 (100%) | 357 (100%) | 356 (100%) |

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 43(11,8%) | 47(13,2%) | 29(8,1%) |
| Администрация Президента Российской Федерации в виде электронного документа | 11(3%) | 10(2,8%) | 16(4,5%) |
| Обращения с личного приема граждан | 53(14,5%) | 56(15,7%) | 38(10,7%) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде) | 259(70,7%) | 244(68,3%) | 273(76,7%) |
| **Итого** | **366 (100%)** | **357 (100%)** | **356 (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 2018-2019 годами распределились следующим образом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | | |
| **Ответственный исполнитель** | **2018** | **2019** | **2020** |
| Глава города | 9 (2,5%) | 8 (2,2%) | 0 (0%) |
| Первый заместитель главы администрации города | 14 (3,8%) | 15 (4,1%) | 0 (0%) |
| Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом | 46 (12,6%) | 73 (20,5%) | 54 (15,2%) |
| Комитет по культуре | 9(2,5%) | 9(2,5%) | 0(0%) |
| Комитет по образованию | 0(0%) | 8 (2,2%) | 35 (9,8%) |
| Управляющий делами администрации города | 15 (4,1%) | 7 (2%) | 25 (7%) |
| Пресс-секретарь главы города | 0 (0 %) | 0 (0 %) | 5 (1,4 %) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 169(46,1%) | 153  (42,9%) | 176  (49,4%) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 61(16,7 %) | 52(14,6 %) | 17(4,8 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 1(0,28 %) | 1(0,3 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 2(0,55%) | 1(0,3%) | 0 (0%) |
| Общий отдел администрации города | 6(1,64%) | 8(2,2%) | 5 (1,4%) |
| Юридический отдел администрации города | 11(3,0%) | 7(2%) | 31 (8,7%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 2 (0,55%) | 1 (0,3%) | 0 (0%) |
| Другие | 21(5,7%) | 14(3,9%) | 8 (2,3%) |
| **ИТОГО** | **366(100%)** | **357(100%)** | **356(100%)** |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | | |
| место жительства | Количество обращений (%) | | |
| 2018 | 2019 | 2020 |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 108 (30%) | 140 (39,2%) | 131 (36,8%) |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 207 (57%) | 154 (43,2%) | 126 (35,4%) |
| С другой территории | 23(6%) | 44(12,3%) | 89 (25%) |
| Электронные адреса | 28(7%) | 19(5,3%) | 10 (2,8%) |
| ***Итого*** | **366(100%)** | **357(100%)** | **356(100%)** |

В 2020году поступило131 (36,8%) обращение от жителей многоэтажной застройкигорода,126 (35,4%) обращенийот жителей микрорайонов индивидуальной застройки,по электронной почте получено 89 обращений (25%) , с других территорийпоступило 10обращений (2,8%) .

Большинство поступивших обращенийкасалось вопросов обеспечения жизнедеятельности горожан (предоставление жилищно-коммунальных услуг, ремонт дорог, благоустройство территорий, установка фонарей уличного освящения и т.д.). Затем идут обращения граждан по жилищным вопросам (предоставление жилья, улучшение жилищных условий).Актуальными вопросами для жителей города в 2020 году были ремонт моста через р. Чумыш и работа общественного транспорта.

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование рубрики | Количество обращений | Доля  от общего  количества, % |
| **Государство, общество, политика** | **10** | **2,8** |
| - Конституционный строй | 2 |  |
| - Основы государственного управления | 7 |
| - Гражданское право | 0 |
| - Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 |
| **Социальная сфера** | **46** | **12,9** |
| - Семья | 3 |  |
| - Труд и занятость населения | 4 |
| - Социальное обеспечение и социальное страхование | 16 |
| - Образование. Наука. Культура | 7 |
| - Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 16 |
| **Экономика** | **174** | **48,9** |
| - Финансы | 1 |  |
| - Хозяйственная деятельность*(ремонт дорог, комплексное благоустройство, уличное освещение, пассажирские перевозки и т.д.)* | 156 |
| - Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 |
| - Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 11 |
| - Информация и информатизация | 6 |
| **Оборона, безопасность, законность** | **20** | **5,6** |
| - Оборона | 0 |  |
| - Безопасность и охрана | 20 |
| - Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 |
| - Правосудие | 0 |
| - Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.  Нотариат | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **106** | **29,8** |
| - Жилище | 0 |  |
| - Общие положения жилищного законодательства | 1 |
| - Жилищный фонд | 3 |
| - Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 32 |
| - Коммунальное хозяйство*(деятельность управляющих компаний, нормативы потребления коммунальных услуг, капитальный ремонт общего имущества и т.д.)* | 51 |
| - Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 2 |
| - Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) | 2 |
| - Дачное хозяйство | 4 |
| - Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 11 |
| Всего | **356** | 100,0 |

По социальному статусу обратившихся в 2020 году обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 41обращение (11,5 %), от работающих граждан – 36 (10,1 %), от неработающего населения – 20(5,6 %).Определить социальный статус более чем у 235 (66 %) обратившихся граждан не представляется возможным (не указан корреспондентом), 24 обращения (6,8%) поступило от председателей уличных комитетов территориального общественного самоуправления.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО СОЦИАЛЬНОМУ СТАТУСУ** | | | |
| Социальный статус | 2018 | 2019 | 2020 |
| Пенсионеры | 85 (23,2%) | 100 (28%) | 41 (11,5%) |
| Работающие | 170 (46,4%) | 109 (30,5%) | 36 (10,1%) |
| Не работающие | 47(12,9%) | 37 (10,4%) | 20 (5,6%) |
| Статус не определен | 64(17,5%) | 111 (31,1%) | 235 (66%) |
| Уличные комитеты | 0 (0%) | 0 (0%) | 24 (6,8%) |
| ***Итого*** | **366(100%)** | **357(100%)** | **356(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в 2020 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля.

Из 356 обращений рассмотрено в течение 10-ти дней – 75 (21,1 %) обращений, в течение 20-ти дней - 58 (16,3 %) обращений, в течение 30-ти дней – 172 (48,3 %) обращения, по 23обращениям на личном приеме граждан ответ дан на месте (6,4%), 28 обращений (7,9%) – перенаправлено по компетенции.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **сроки** | **2018** | **2019** | **2020** |
| 10 дней | 45 (13,4%) | 64 (18%) | 103 (28,9%) |
| 20 дней | 58 (15,9%) | 54 (15,1%) | 58 (16,3%) |
| 30 дней | 250 (68,1%) | 220 (61,6%) | 172(48,3%) |
| Ответ дан на месте | 9 (2,5%) | 19 (5,3%) | 23 (6,5%) |
| **Всего** | **366 (100%)** | **357 (100%)** | **356 (100%)** |

По рассмотренным обращениям в основном были приняты положительные решения: 136 (41,5%) обращений поддержано (в том числе 35 - меры приняты), 182 обращения (55,5%) – даны разъяснения, 10 (3%) обращений не поддержаны.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ** | | | |
| **сроки** | **2018** | **2019** | **2020** |
| поддержано | 350 (95,5%) | 314 (88%) | 136 (41,5%) |
| даны разъяснения | 9 (2,5%) | 31 (8,6%) | 182 (55,5%) |
| не поддержано | 7 (2%) | 12 (3,4%) | 10 (3%) |
| **Всего** | **366 (100%)** | **357 (100%)** | **328 (100%)** |

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

31.01.2020

Бабанина Ю.В.

8-385-95 (4-13-51)