**АНАЛИЗ**

**работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в 2019 году**

В 2019 году в администрацию города поступило 357 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** | **2017** | **2018** | **2019** |
| I квартал | 99 (25,13%) | 57 (15,6%) | 80 (22,4%) |
| II квартал | 93 (23,61%) | 101 (27,6%) | 103 (28,9%) |
| III квартал | 98 (24,88%) | 106 (29%) | 88 (24,6%) |
| IV квартал | 104 (26,40%) | 102 (27,8%) | 86 (24,1%) |
| **Всего** | **394 (100%)** | **366 (100%)** | **357 (100%)** |

Двадцать два обращения из общего числа поступивших в 2019 году (6%) были зарегистрированы как коллективные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ КОЛЛЕКТИВНЫХ ОБРАЩЕНИЙ** | | |
| **2017** | **2018** | **2019** |
| 38 (9,4%) | 29 (8%) | 22 (6%) |
| 394 (100%) | 366 (100%) | 357 (100%) |

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 21(5,33%) | 43(11,8%) | 47(13,2%) |
| Администрация Президента Российской Федерации в виде электронного документа | 14(3,56%) | 11(3%) | 10(2,8%) |
| Государственная Дума ФС РФ | 1(0,26%) | 0(0%) | 0(0%) |
| Центральная общественная приемная Представителя Партии | 0(0%) | 0(0%) | 0(0%) |
| Обращения с личного приема граждан | 66(16,76%) | 53(14,5%) | 56(15,7%) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде) | 292(74,12%) | 259(70,7%) | 244(68,3%) |
| **Итого** | **394(100%)** | **366 (100%)** | **357 (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 2017-2018 годами распределились следующим образом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | | |
| **Ответственный исполнитель** | **2017** | **2018** | **2019** |
| Глава города | 16 (4,06%) | 9 (2,5%) | 8 (2,2%) |
| Первый заместитель главы администрации города | 3 (0,77%) | 14 (3,8%) | 15 (4,1%) |
| Комитет по экономике и управлению муниципальным имуществом | 51 (12,95%) | 46 (12,6%) | 73 (20,5%) |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре **?????** | 6(1,53%) | 9(2,5%) | 9(2,5%) |
| Комитет по образованию администрации города | 0(0%) | 0(0%) | 8 (2,2%) |
| Управляющий делами администрации города | 5 (1,27%) | 15 (4,1%) | 7 (2%) |
| Пресс-секретарь главы города | 2 (0,51 %) | 0 (0 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 188 (47,72%) | 154 (42,0%) | 136  (38,1%) |
| Отдел муниципального жилищного контроля | 33(8,38) | 15 (4,1) | 17 (4,8) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 57(14,5 %) | 61(16,7 %) | 52(14,6 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 0(0 %) | 1(0,28 %) | 1(0,3 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 0(0%) | 2(0,55%) | 1(0,3%) |
| Общий отдел администрации города | 3(0,77%) | 6(1,64%) | 8(2,2%) |
| Юридический отдел администрации города | 3(0,77%) | 11(3,0%) | 7(2%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 1(0,26%) | 2 (0,55%) | 1 (0,3%) |
| Другие | 20(6,60%) | 21(5,7%) | 14(3,9%) |
| **ИТОГО** | **394(100%)** | **366(100%)** | **357(100%)** |

В 2019 году поступило 140 (39,2%) обращений от жителей многоэтажной застройкигорода, 154 (43,2%) обращения от жителей микрорайонов индивидуальной застройки, по электронной почте (без адреса проживания) получено 44 обращения (12,3%) , с другой территории 19 обращений (5,3%) .

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | | |
| место жительства | Количество обращений  (%) | | |
| 2017 | 2018 | 2019 |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 132(33,5%) | 108 (30%) | 140 (39,2%) |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 203 (51,5%) | 207 (57%) | 154 (43,2%) |
| С другой территории | 26(6,6%) | 23(6%) | 44(12,3%) |
| Электронные адреса | 33(8,3%) | 28(7%) | 19(5,3%) |
| ***Итого*** | **394(100%)** | **366(100%)** | **357(100%)** |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** | | | | |
| № п/п | тема | Количество обращений  (% от общего) | | |
| **2017** | **2018** | **2019** |
| 1. | Жилищные вопросы | 41(10,41%) | 25(6,8%) | 29(8,1%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ | 182(46,20%) | 152(41,5%) | 142(39,8%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 10(2,54%) | 6(1,6%) | 7(2%) |
| 4. | Земельные вопросы | 22(5,59%) | 18(5,0%) | 34(9,5%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 39(9,90%) | 60(16,4%) | 35(9,8%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод | 2(0,51%) | 4(1,1,%) | 1(0,3%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы | 4(1,02%) | 6(1,6%) | 13(3,7%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 3(0,77%) | 17(4,7%) | 19(5,3%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 7(1,78%) | 9(2,5%) | 9(2,5%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения | 0(0%) | 0(0%) | 3(0,8%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка | 46(11,68%) | 36(10,0%) | 23(6,4%) |
| 12. | Другие | 38(9,65%) | 33(9,0%) | 42(11,8%) |
|  | ***Итого*** | **394(100%)** | **366(100%)** | **357(100%)** |

По социальному статусу обратившихся в 2019 году обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 100 обращений (28 %), от работающих граждан – 109 (30,5 %), от неработающего населения – 37(10,4 %). Определить социальный статус более чем у 111 (31,1 %) обратившихся граждан не представляет возможным (не указан корреспондентом).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО СОЦИАЛЬНОМУ СТАТУСУ** | | | |
| Социальный статус | 2017 | 2018 | 2019 |
| Пенсионеры | 95 (24%) | 85 (23,2%) | 100 (28%) |
| Работающие | 197 (50%) | 170 (46,4%) | 109 (30,5%) |
| Не работающие | 38(10%) | 47(12,9%) | 37 (10,4%) |
| Статус не определен | 64(16%) | 64(17,5%) | 111 (31,1%) |
| ***Итого*** | **394(100%)** | **366(100%)** | **357(100%)** |

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в 2019 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля.

Из 357 обращений рассмотрено в течение 5-ти дней - 20 (5,6 %), в течение 10-ти дней – 44 (12,3 %) обращения, в течение 20-ти дней - 54 (15,1 %) обращения, в течение 30-ти дней – 220 (61,6 %) обращений, по 19-ти обращениям на личном приеме граждан (5,4%) ответ дан на месте.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО СРОКАМ ИСПОЛНЕНИЯ** | | | |
| **сроки** | **2017** | **2018** | **2019** |
| 5 дней | 37 (9,4%) | 18 (5%) | 20 (5,6%) |
| 10 дней | 49 (12,4%) | 31 (8,5%) | 44 (12,4%) |
| 20 дней | 68 (17,3%) | 58 (15,9%) | 54 (15,1%) |
| 30 дней | 223 (56,6%) | 250 (68,1%) | 220 (61,6%) |
| Ответ дан на месте | 17 (4,3%) | 9 (2,5%) | 19 (5,3%) |
| **Всего** | **394 (100%)** | **366 (100%)** | **357 (100%)** |

По результатам рассмотрения обращений в 2019 году 88% обращений поддержаны, 3,4% обращений не поддержаны, на 8,6% обращений даны разъяснения.

Заведующий общим отделом

администрации города Т.А. Рубцова

31.01.2020

Бабанина Ю.В. 8-385-95 (4-13-51)