**АНАЛИЗ**

работы администрации города Заринска Алтайского края с обращениями граждан, поступившими в 2016 году

В 2016 году в администрацию города поступило 463 обращения граждан. Количество обращений в сравнении по годам и кварталам текущего года и прошлых лет, распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **СРАВНИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ ПО КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ** | | | |
| **По кварталам** | **2014** | **2015** | **2016** |
| I квартал | 79 (21%) | 68 (13%) | 97 (21%) |
| II квартал | 119 (31 %) | 215 (40%) | 173 (37%) |
| III квартал | 86 (22%) | 148 (27%) | 115 (25%) |
| IV квартал | 100 (26 %) | 112 (21%) | 78 (17%) |
| **Всего** | **384(100%)** | **543(100%)** | **463 (100%)** |

Двадцать девять обращений из общего числа поступивших в 2016 году (6,0%) были зарегистрированы как коллективные.

Из всех поступивших в администрацию города обращений:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Корреспондент** | **2014** | **2015** | **2016** |
| Администрация Губернатора и Правительства Алтайского края в виде электронного документа | 3(1%) | 32 (6%) | 40 (9%) |
| Администрация Президента Российской Федерации в виде электронного документа | 0 (0%) | 53 (10%) | 24 (5%) |
| Государственная Дума ФС РФ | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (0%) |
| Центральная общественная приемная Представителя Партии | 0 (0%) | 0 (0%) | 1 (0%) |
| Обращения с личного приема граждан | 132(34%) | 131 (25%) | 84(18 %) |
| Обращения в администрацию города Заринска (письменные и в электронном виде) | 249(65%) | 327(61%) | 313(68%) |
| **Итого** | **384(100%)** | **534(100%)** | **463(100%)** |

Поступившие обращения в администрацию города были поставлены на контроль и направлены соответствующим должностным лицам по компетенции для рассмотрения и подготовки ответов заявителям. Для сравнения за 2015 и 2016 годы.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ОТВЕТСТВЕННЫМ ИСПОЛНИТЕЛЯМ** | | |
| **Ответственный исполнитель** | **2015** | **2016** |
| Глава администрации города | 16 (3%) | 49 (11%) |
| Первый заместитель главы администрации города | 21 (4%) | 30 (6%) |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по экономике и управлению муниципальным имуществом | 95 (17%) | 53 (11%) |
| Заместитель главы администрации города, председатель комитета по культуре | 10 (2%) | 5 (1%) |
| Секретарь администрации города | 16 (3%) | 15 (3%) |
| Пресс-секретарь главы администрации города | 9 (2 %) | 0 (0 %) |
| Комитет по управлению городским хозяйством, промышленностью, транспортом и связью администрации города | 109 (20%) | 180 (39%) |
| Комитет по строительству и архитектуре администрации города | 98 (18 %) | 46(10 %) |
| Комитет по финансам, налоговой и кредитной политике администрации города | 4(1 %) | 11(2 %) |
| Комитет по физической культуре и спорту администрации города | 5(1%) | 9(2%) |
| Общий отдел администрации города | 22 (4%) | 13(3%) |
| Юридический отдел администрации города | 41 (8%) | 5(1%) |
| Отдел по делам ГО ЧС и мобилизационной работе администрации города | 94 (17%) | 27(6%) |
| Другие | 3 (1%) | 20(4%) |
| **ИТОГО** | **543 (100%)** | **463(100%)** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО МЕСТУ ЖИТЕЛЬСТВА** | | |
| место жительства | Количество обращений | Доля от общего количества, % |
| Микрорайоны многоэтажной застройки | 140 | 30 |
| Микрорайоны индивидуальной застройки | 250 | 54 |
| Иногородние (или без постоянной регистрации) | 57 | 12 |
| Электронные адреса | 16 | 3 |
| ***Итого*** | **463** | **100** |

В 2016 году поступило140 (30%) обращений от жителей многоэтажной застройки города и 250 (54%) обращений от жителей микрорайонов индивидуальной застройки,57 обращений(12%) поступило от иногородних граждан, 16 (3%) обращений поступило с электронного адреса.

Большинство поступивших обращений (191) касалось вопросов обеспечения жизнедеятельности горожан (предоставления жилищно-коммунальных услуг, ремонт дорог, благоустройства территорий и т.д.). Затем идут обращения граждан по вопросам связанных с жильем (предоставления жилья, улучшения жилищных условий) и земельные вопросы (оформление и приобретение земельных участков).

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ** | | | | |
| № п/п | тема | Количество обращений  (% от общего) | | |
| **2014** | **2015** | **2016** |
| 1. | Жилищные вопросы | 92 (24%) | 75 (14%) | 51 (11%) |
| 2. | Вопросы ЖКХ | 132 (34%) | 142 (26%) | 191 (41%) |
| 3. | Вопросы транспорта и связи | 5 (1%) | 13(2%) | 13(3%) |
| 4. | Земельные вопросы | 35(9%) | 35(6%) | 51(11%) |
| 5. | Вопросы строительства и архитектуры | 31(8%) | 13(2%) | 18(4%) |
| 6. | Вопросы пропуска талых паводковых вод | 1(0%) | 135(25%) | 27(6%) |
| 7. | Вопросы труда и заработной платы | 7(2%) | 14(3%) | 11(2%) |
| 8. | Вопросы социальной защиты | 30(8%) | 15(3%) | 13(3%) |
| 9. | Вопросы культуры и спорта | 0(0%) | 0(0%) | 3(1%) |
| 10. | Вопросы здравоохранения | 2(1%) | 3(1%) | 1(0%) |
| 11. | Вопросы охраны общественного порядка | 32(8%) | 30(6%) | 38(8%) |
| 12. | Другие | 17(4%) | 68(13%) | 46(10%) |
|  | ***Итого*** | **384(100%)** | **543(100%)** | **463(100%)** |

По социальному статусу обратившихся в 2016 году обращения распределились следующим образом: от пенсионеров поступило – 94(20 %) обращений, от работающих граждан – 115 (25 %) , от неработающего населения – 67 (14 %). Определить социальный статус более чем у 187 (40 %) обратившихся не представляет возможным (не указан корреспондентом).

В соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все поступившие в 2016 году обращения были рассмотрены в установленный законом срок и сняты с контроля. Основная доля ответов (89,0%) приняты положительные решения, по (6 %) обращений несло разъяснительный характер и (5%) обращений заявителям отказано.

Из 463 обращений рассмотрено в течение 10 дней – 124 (27 %) обращения, в течение 20 дней -121 (26 %) обращение, в течение 30 дней – 201 (43 %) обращение и 17 (4%) обращений ответ дан на месте.

Секретарь администрации города С.Е. Полякова

исп. Чекрыжова В. В.