**Информация**

**о рассмотрении обращений граждан, поступивших**

**в администрацию города Коврова,**

**за 2016 год**

За период с 01.01.2016 по 31.12.2016 в администрацию города поступило 2075 письменных обращения и обращений в форме электронного документа.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений **увеличилось** на 9,6% (на 182 обращений). Из вышестоящих органов в администрацию города число поступивших обращений **увеличилось** на 4,9% (на 24 обращения).

Информация о количественном поступлении обращений граждан через вышестоящие органы в сравнении с 2015 годом, представлена в диаграмме №1.

диаграмма №1

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года число коллективных обращений **уменьшилось** 39,1% (на 56 обращений), и незначительно **увеличилось** количество повторных обращений на 3,75% (на 3 обращения).

диаграмма №2

В отчетном периоде зарегистрировано 280 обращения граждан, обратившихся за решением своих насущных проблем на личном приеме руководителей администрации города, принято на приемах 381 человек; в 2015 году – 322 обращения, принято – 502 человека.

Показатель активности населения г.Коврова, обратившихся в администрацию в 2016 года (в расчете на 10000 жителей) составляет 168,2; за тот же период прошлого года – 158,2.

В поступивших обращениях граждан в 2016 году поставлено 2633 вопроса, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество вопросов незначительно **уменьшилось** на 0,8% (2015 год – 2699 вопроса).

Обращения граждан являются одним из источников информации о составе экономического положения различных групп населения, их настроениях и потребностях. В таблице № 1 представлена информация о тематике вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях граждан, поступивших в администрацию города за 2016 год в сравнении с 2015 годом.

Таблица № 1

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан | Письменные обращения | | Устные обращения | | Всего обращений | |
| 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 |
| **Количество вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе:** | **2238** | **2237** | **395** | **462** | **2633** | **2699** |
| *1.      Государство, общество, политика* | 137 | 41 | 11 | 5 | 148 | 46 |
| *2.      Социальная сфера* | 145 | 261 | 32 | 45 | 177 | 306 |
| *3.      Экономика* | 1182 | 1129 | 175 | 231 | 1357 | 1360 |
| *4.      Оборона, безопасность, законность* | 78 | 97 | 16 | 20 | 94 | 117 |
| *5.      Жилищно-коммунальная сфера* | 696 | 709 | 161 | 161 | 857 | 870 |

Анализ обращений свидетельствует, что, по-прежнему основными и жизненно важными вопросами для жителей города остаются *вопросы жилищно-коммунальной сферы*, так за 2016 года поступило **857** таких вопросов, что составляет **32,55%** от общего количества вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество вопросов незначительно **уменьшилось** на 1,4%.

Актуальны для ковровчан вопросы, как: об отсутствии отопления в жилых помещениях надлежащего качества; по оплате жилья и коммунальных услуг; по вопросам содержания и ремонта жилых помещений, мест общего пользования многоквартирных домов.

Основной процент составляют *вопросы экономики, хозяйственной деятельности, промышленности* - **1357**(**51,53%**).

Из них, третья часть составляют вопросы, затрагивающие *проблемы благоустройства город*а, жителей волнуют вопросы освещения и оснащения детскими площадками улиц города, поднимают острый вопрос об отсутствие ливневой канализации в городе.

Также большой процент обращений по *вопросам транспорта и дорожного хозяйства*. Жители жалуются на неудовлетворительное состояние и плохую уборку дорог, тротуаров и придомовых территорий.

Не уменьшается и количество обращений *по вопросам землеустройства*:

- жители просят предоставить в аренду или собственность земельные участки, занятые палисадами;

- в городе большое количество гаражей и хозяйственных построек, которые не оформлены в установленном порядке, в связи с этим много обращений граждан в администрацию по узаконению данных построек, в том числе и бывших дровяных сараев, построенных вблизи многоквартирных домов (когда отсутствовало центральное отопление).

Увеличилось число обращений *по вопросам охраны окружающей природной среды*, это послужило из-за открытия производства завода минеральных добавок в северной части города.

Также неотъемлемой частью являются обращения граждан с тематикой:

- *вопросы социальной сферы* **177**(**6,72%**) это вопросы семьи, социального обеспечения, образования и культуры;

- *вопросы государства, общества, политики* **148**(**5,62%**) это благодарности, вопросы награждения, но в основном жалобы граждан на деятельность ОМС и руководителей, некорректные обращения и анонимки;

- *вопросы безопасности и охраны правопорядка* **94**(**3,57%**).

Поручения по рассмотрению поставленных вопросов в обращениях граждан своевременно направлены по компетенции в структурные подразделения администрации и муниципальные учреждения (Таблица №2)

Таблица № 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Структурные подразделения** | **2016г.** | **2015г.** |
| 1. | Управление экономики, имущественных и земельных отношений | 288 | 377 |
| 2. | Управление строительства и архитектуры | 306 | 283 |
| 3. | Управление образования | 37 | 52 |
| 4. | Управление городского хозяйства | 1119 | 954 |
| 5. | Правовое управление | 43 | 104 |
| 6. | Управление делами и кадрами | 157 | 169 |
| 7. | Комитет по культуре, молодежной политике, семье и детству | 23 | 37 |
| 8. | Отдел по обеспечению прав граждан на жилище | 72 | 101 |
| 9. | Архивный отдел | 2 | 4 |
| 10. | Отдел записи актов гражданского состояния | 1 | 5 |
| 11. | Отдел опеки и попечительства | 29 | 36 |
| 12. | Управление по экономической безопасности | 226 | 227 |
| 13. | Финансовое управление | 2 | 2 |
| 14. | МБУ «Город» | 36 | 50 |
| 15. | МКУ «Управление физкультуры и спорта» | 15 | 35 |
| 16. | МКУ «УГО и ЧС» | 2 | 4 |

Как следствие усиленного контроля за соблюдением требований ст. 12 ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (с изм.и доп.) 99,95% обращений рассмотрено специалистами администрации в установленные законом сроки.

За 2016 года структурными подразделениями администрации города рассмотрено 2355 письменных и устных обращения.

При подготовке ответов на письменные и устные обращения 786 или 33,37% вопросов рассмотрено комиссионно или с выездом на место, за 2015г. – 37% вопросов проверено комиссионно с выездом на место.

В целях окончательного решения вопросов, поставленных гражданами в своих письменных и устных обращениях, 171 обращения были поставлены на повторный контроль, что составляет 7,2% от всех рассмотренных обращений.

60 обращений (2,54% от всех письменных обращений) направлены по принадлежности в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в данных обращениях граждан.

Процент удовлетворения вопросов, поставленных в обращениях граждан от общего количества письменных и устных обращений, рассмотренных в 2016 году составляет 7,26% , что выше показателя прошлого года (4,4%).

Результаты рассмотрения обращений, представлены в таблице № 3.

Таблица № 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016 г. | 2015 г. |
| Всего рассмотрено обращений | **2355\*** | **2215\*** |
| - поддержано (вопрос признан подлежащим удовлетворению) | 541 | 333 |
| - удовлетворено (вопрос решён фактически и в полном объеме) | 171 | 98 |
| - разъяснено | 1658 | 1794 |
| - отказано/списано в дело | 7/6 | 9/12 |

\* - *количество рассмотренных обращений в отчетном периоде не совпадает с результатами рассмотрения, из-за обращений, поставленных на повторный контроль.*

В отчетном периоде по 170 запросам федеральных государственных органов, государственных органов исполнительной власти Владимирской области специалистами администрации города по обращениям ковровчан подготовлена и предоставлена запрашиваемая информация.

На еженедельных планерках руководителей структурных подразделений администрации глава города постоянно поднимает вопросы по усилению контроля за рассмотрением обращений граждан специалистами администрации с целью объективного и всестороннего их рассмотрения.

За 2016г. поступило в администрацию города и зарегистрировано 1625 заявления граждан о предоставлении земельных участков в собственность, проведение проектно-изыскательских работ, о переводе жилого помещения в нежилое, о выдаче разрешений на строительство или реконструкцию, о получении градостроительного плана земельного участка, разрешения на строительство водопровода, канализации, ввод в эксплуатацию объекта и др. В сравнении с 2015 годом количество заявлений **увеличилось** на 19,2% (2015 – 1363 заявления).

Зарегистрировано 2383 исходящих документов (ответы на вышеуказанные заявления и обращения граждан, переписка по их рассмотрению), в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество исходящих документов **увеличилось** на 20,6% (2015 – 1975 документа).

За 2016 год оказана помощь 11 гражданам, направившим свои обращения с использованием терминала «Электронная приемная Президента Российской Федерации», установленного в администрации города.

Зав. отделом по обращениям граждан Е.В. Покровская