**Информация**

**о рассмотрении обращений граждан, поступивших**

**в администрацию города Коврова,**

**за 1 квартал 2017 года**

За период с 01.01.2017 по 31.03.2017 в администрацию города поступило 524 письменных обращения и обращений в форме электронного документа.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений **увеличилось** на 15,4% (на 70 обращений). Из них из вышестоящих органов в администрацию города число поступивших обращений **также увеличилось** на 23% (на 27 обращений).

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года число коллективных обращений **увеличилось** на 80% (на 16 обращений), и **увеличилось** количество повторных обращений на 29,6% (на 8 обращения).

диаграмма №1

В отчетном периоде зарегистрировано 66 обращений граждан, обратившихся за решением своих насущных проблем на личном приеме руководителей администрации города, принято на приемах 96 человек; в 1 квартале 2016 года – 50 обращений, принято – 77 человек.

Информация о количественном поступлении обращений граждан в сравнении с 1 кварталом 2016 года, представлена в диаграмме №2.

диаграмма №2

В поступивших обращениях граждан в 1 квартале 2017 года поставлено 641 вопрос, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество вопросов **увеличилось** на 13,85 (1 кв. 2016 года – 563 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 1 квартал 2017 года в сравнении с 1 кварталом 2016 года.

 Таблица № 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан | Письменные обращения | Устные обращения | Всего обращений |
| 1 кв. 2017 | 1 кв. 2016 | 1 кв. 2017 | 1 кв. 2016 | 1 кв. 2017 | 1 кв. 2016 |
| **Количество вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе:** | **557** | **491** | **84** | **72** | **641** | **563** |
| *1.      Государство, общество, политика* | 29 | 14 | 1 | 1 | 30 | 15 |
| *2.      Социальная сфера* | 35 | 36 | 6 | 7 | 41 | 43 |
| *3.      Экономика* | 292 | 250 | 30 | 40 | 322 | 290 |
| *4.      Оборона, безопасность, законность* | 29 | 23 | 2 | 3 | 31 | 26 |
| *5.      Жилищно-коммунальная сфера* | 172 | 168 | 45 | 21 | 217 | 189 |

Анализ обращений свидетельствует, что, по-прежнему основными и жизненно важными вопросами для жителей города остаются *вопросы жилищно-коммунальной сферы*, так за 1 квартал 2017 года поступило **217** таких вопросов, что составляет **33,85%** от общего количества вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество вопросов **увеличилось** на 14,81%.

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* - **322**(**50,23%**).

Из них, значительная часть обращений по *вопросам транспорта и дорожного хозяйства*. Жители жалуются на неудовлетворительное состояние и плохую уборку дорог, тротуаров и придомовых территорий.

Также большой процент составляют вопросы, затрагивающие *проблемы благоустройства город*а, жителей волнуют вопросы озеленения и оснащения детскими площадками улиц города, поднимают острый вопрос об отсутствие ливневой канализации в городе.

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).

Также неотъемлемой частью являются обращения граждан с тематикой:

- *вопросы социальной сферы* **41**(**6,39%**) это вопросы семьи, социального обеспечения, образования и культуры;

- *вопросы государства, общества, политики* **30**(**4,68%**) это благодарности, вопросы награждения, но в основном жалобы граждан на деятельность ОМС и руководителей, некорректные обращения и анонимки;

- *вопросы безопасности и охраны правопорядка* **31**(**4,83%**).

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** | **март** **2017г.** | **март** **2016г.** |
| 1. | Управление экономики, имущественных и земельных отношений | 72 | 50 |
| 2. | Управление строительства и архитектуры | 76 | 69 |
| 3. | Управление образования | 14 | 9 |
| 4. | Управление городского хозяйства | 288 | 171 |
| 5. | Правовое управление | 17 | 13 |
| 6. | Управление делами и кадрами | 29 | 29 |
| 7. | Комитет по культуре, молодежной политике, семье и детству | 6 | 10 |
| 8. | Архивный отдел | - | - |
| 9. | Отдел записи актов гражданского состояния | - | - |
| 10. | Отдел опеки и попечительства | 3 | 4 |
| 11. | Управление по экономической безопасности | 40 | 32 |
| 12. | Финансовое управление | 4 | - |
| 13. | МБУ «Город» | 13 | 6 |
| 14. | МКУ «Управление физкультуры и спорта» | 2 | 6 |
| 15. | МКУ «УГО и ЧС» | - | - |

Как следствие усиленного контроля за соблюдением требований ст. 12 ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (с изм.и доп.) 99,8% обращений рассмотрено специалистами администрации в установленные законом сроки.

За 1 квартал 2017 года структурными подразделениями администрации города рассмотрено 536 письменных и устных обращения.

При подготовке ответов на письменные и устные обращения 174 или 32,46% вопросов рассмотрено комиссионно или с выездом на место, за 1 квартал 2016г. – 175(34,7%) вопросов проверено комиссионно с выездом на место.

В целях окончательного решения вопросов, поставленных гражданами в своих письменных и устных обращениях, 17 обращений были поставлены на повторный контроль, что составляет 3,17% от всех рассмотренных обращений.

10 обращения (1,8% 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 1 квартале 2017 году составляет 14,6% , что выше показателя прошлого года (6,5%).

Результаты рассмотрения обращений, представлены в таблице № 3.

 Таблица № 3

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 1 кв. 2017 г. | 1 кв. 2016 г. |
| Всего рассмотрено обращений | **536** | **490** |
| - поддержано (вопрос признан подлежащим удовлетворению) | 154 | 102 |
| - удовлетворено (вопрос решён фактически и в полном объеме) | 86 | 41 |
| - разъяснено | 295 | 344 |
| - отказано/списано в дело | 1 | 3 |

В отчетном периоде по 35 запросам федеральных государственных органов, государственных органов исполнительной власти Владимирской области специалистами администрации города по обращениям ковровчан подготовлена и предоставлена запрашиваемая информация.

За 1 квартал 2017г. поступило в администрацию города и зарегистрировано 618 заявлений 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 1 кварталом 2016 годом количество заявлений **увеличилось** на **209,49%** (1 квартал 2016 – 295 заявлений).

Зарегистрировано 602 исходящих документа (ответы на вышеуказанные заявления и обращения граждан, переписка по их рассмотрению), в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество исходящих документов **увеличилось** на 36,2% (1 квартал 2016 – 442 документа).

За 1 квартал 2017 год оказана помощь 3 гражданам, направившим свои обращения с использованием терминала «Электронная приемная Президента Российской Федерации», установленного в администрации города.

Зав. отделом по обращениям граждан Е.В. Покровская