**Информация**

**о рассмотрении обращений граждан, поступивших**

**в администрацию города Коврова,**

**за 2 квартал 2017 года**

За период с 01.04.2017 по 30.06.2017 в администрацию города поступило **633** письменных обращения и обращений в форме электронного документа. С учетом количества обращений, перешедших с предыдущего периода, во 2 кв. 2017 на рассмотрении было **745** письменных обращений и обращений в форме электронного документа.

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений **увеличилось** **на 16,36%** (на 89 обращений). Из них из вышестоящих органов в администрацию города число поступивших обращений **также увеличилось** **на 49,18%** (на 60 обращений).

Информация по динамике и количеству обращений граждан, поступивших в администрацию города, представлена в таблице № 1 (в сравнении с предыдущим кварталом).

таблица №1

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **период** | **поступило обращений всего** | **в т.ч. через вышестоящие органы** | **в т.ч. повторных** | **в т.ч. коллективных** |
| **1 кв. 2017 года** | **592** | **160** | **35** | **36** |
| **2 кв. 2017 года** | **745** | **204** | **30** | **56** |
| **динамика** | **+25,84% (153)** | **+27,5% (44)** | **-16,66% (5)** | **+55,55% (20)** |

В отчетном периоде зарегистрировано **79** обращений граждан, обратившихся за решением своих насущных проблем на личном приеме руководителей администрации города, принято на приемах 109 человек; во 2 кв. 2016 года – 74 обращения, принято – 105 человек. С учетом количества обращений, перешедших с предыдущего периода, во 2 кв. 2017 на рассмотрении было **92** устное обращение.

Информация о количестве обращений граждан поступивших в ходе личного приема руководителей администрации города (в сравнении с предыдущим кварталом).

таблица № 2

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **период** | **поступило всего (обращений/граждан)** | **личный прием главы города (обращений/граждан)** | **личный прием заместителей главы (обращений/граждан)** |
|
| 1 кв. 2017 года | 66/96 | 28/42 | 38/54 |
| **2 кв. 2017 года** | **79/109** | **29/34** | **50/75** |

В поступивших обращениях граждан во 2 кв. 2017 года поставлено **761 вопрос**, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года количество вопросов **увеличилось** **на 12,57%** (2 кв. 2016 года – 676 вопросов).

Обращения граждан являются одним из источников информации о составе экономического положения различных групп населения, их настроениях и потребностях. В таблице № 3 представлена динамика поступления вопросов по группам соответствующих тематических разделов, согласно типовому общероссийскому классификатору обращений граждан, поступивших в администрацию города за 2 кв. 2017 года в сравнении со 2 кв. 2016 года.

Таблица № 3

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика вопросов, содержащихся в обращениях граждан | Письменные обращения | | Устные обращения | | Всего обращений | |
| 2 кв.  2017 | 2 кв.  2016 | 2 кв.  2017 | 2 кв.  2016 | 2 кв.  2017 | 2 кв.  2016 |
| **Количество вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе:** | **651** | **570** | **110** | **106** | **761** | **676** |
| *1.      Государство, общество, политика* | 36 | 37 | 2 | - | 38 | 37 |
| *2.      Социальная сфера* | 33 | 24 | 5 | 9 | 38 | 33 |
| *3.      Хозяйственная деятельность* | 346 | 337 | 51 | 50 | 396 | 387 |
| *4.      Оборона, безопасность, законность* | 48 | 7 | 12 | - | 60 | 8 |
| *5.      Жилищно-коммунальная сфера* | 188 | 165 | 40 | 46 | 229 | 211 |

Анализ обращений свидетельствует, что, по-прежнему основными и жизненно важными вопросами для жителей города остаются *вопросы жилищно-коммунальной сферы*, так за 2 кв. 2017 года поступило **229** таких вопросов, что составляет **30,09%** от общего количества вопросов, содержащихся в письменных и устных обращениях.

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, благоустройство придомовых территорий, ограждения, а также актуальны вопросы вывоза мусора.

Основной процент составляют *вопросы экономики, хозяйственной деятельности, промышленности* - **396**(**52,03%**).

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

Также большой процент составляют вопросы, затрагивающие *проблемы благоустройства город*а, жителей волнуют вопросы освещения, 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;

- много обращений граждан в администрацию по узаконению гаражей и хозяйственных построек.

По **38 (4,99%)** вопросов в обращениях граждан с тематикой:

- *вопросы социальной сферы,* это вопросы семьи, социального обеспечения, образования и культуры;

- *вопросы государства, общества, политики****,*** это благодарности, вопросы награждения, но в основном жалобы граждан на деятельность ОМС и руководителей, некорректные обращения и анонимки.

*Вопросы безопасности и охраны правопорядка* составляют  **7,88% (60).**

Поручения по рассмотрению поставленных вопросов в обращениях граждан своевременно направлены по компетенции в структурные подразделения администрации и муниципальные учреждения (Таблица № 4)

Таблица № 4

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Структурные подразделения** | **2 кв.**  **2017г.** | **2 кв.**  **2016г.** |
| 1. | Управление экономики, имущественных и земельных отношений | 65 | 71 |
| 2. | Финансовое управление | 1 | - |
| 3. | Управление по экономической безопасности | 114 | 48 |
| 4. | Управление делами и кадрами | 25 | 25 |
| 5. | Отдел записи актов гражданского состояния | - | - |
| 6. | Архивный отдел | 1 | 1 |
| 7. | Правовое управление | 13 | 10 |
| 8. | Управление образования | 10 | 7 |
| 9. | Отдел опеки и попечительства | 8 | 7 |
| 10. | Комитет по культуре, молодежной политике, семье и детству | 4 | 6 |
| 11. | Управление строительства и архитектуры | 79 | 63 |
| 12. | Управление городского хозяйства | 308 | 294 |
| 13. | МБУ «Город» | 4 | 10 |
| 14. | МКУ «Управление физкультуры и спорта» | 3 | 2 |
| 15. | МКУ «УГО и ЧС» | 3 | - |

Как следствие усиленного контроля за соблюдением требований ст. 12 ФЗ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ (с изм.и доп.) 100% обращений рассмотрено специалистами администрации в установленные законом сроки.

За 2 кв. 2017 года структурными подразделениями администрации города **рассмотрено 719** письменных и устных обращения.

При подготовке ответов на письменные и устные обращения 277 или 38,52% вопросов рассмотрено комиссионно или с выездом на место, за 2 кв. 2016г. – 198(32%) вопросов проверено комиссионно с выездом на место.

В целях окончательного решения вопросов, поставленных гражданами в своих письменных и устных обращениях, 39 обращений были поставлены на повторный контроль, что составляет 5,42% от всех рассмотренных обращений.

11 обращений (1,52% 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 во 2 кв. 2017 году составляет ***15,71%*** , что выше показателя прошлого года (8,89%).

Результаты рассмотрения обращений, представлены в таблице № 5.

Таблица № 5

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2 кв.  2017 г. | 2 кв.  2016 г. |
| Всего рассмотрено обращений | **719** | **618** |
| - поддержано (вопрос признан подлежащим удовлетворению) | 229 | 155 |
| - удовлетворено (вопрос решён фактически и в полном объеме) | 113 | 55 |
| - разъяснено | 365 | 392 |
| - направлено по компетенции | 11 | 13 |
| - отказано/списано в дело | 1 | 3 |

На отчетную дату (01.07.2017) 120 письменных и устных обращения находятся на рассмотрении (переходят на рассмотрение на июль меся 3 квартал).

В отчетном периоде по 32 запросам федеральных государственных органов, государственных органов исполнительной власти Владимирской области специалистами администрации города по обращениям ковровчан подготовлена и предоставлена запрашиваемая информация.

За 2 кв. 2017г. поступило в администрацию города и зарегистрировано ***571 заявление 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 со 2 кв. 2016 годом количество заявлений **увеличилось** **на 58,17%** (361 заявление).

Зарегистрировано ***656 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 1,23%** (2 кв. 2016 – 648 документов).

За 2 кв. 2017 год оказана помощь 4 гражданам, направившим свои обращения с использованием терминала «Электронная приемная Президента Российской Федерации», установленного в администрации города.

Зав. отделом по обращениям граждан Е.В. Покровская