**Информация**

**о количестве и характере обращений граждан,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**в 2016 году**

В 2016 году в Администрацию города Волгодонска поступило 2417 обращений, что на 83 обращения меньше, чем в 2015 году.

**Сравнительное количество обращений,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**(2015 год –2016 год)**

В сравнении с 2015 годом в 2016 году количество письменных обращений уменьшилось на 83, количество устных обращений увеличилось на 37.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 год | 2016 год | Уменьшение, увеличение |
| Всего  Из них:  устные  письменные | 2500  246  2254 | 2417  283  2134 | -83  +37  -120 |

**Динамика изменения количества обращений**

698 (33%) письменных обращений поступило через Интернет-приемную Администрации города Волгодонска в форме электронного письма. В аналогичном периоде прошлого года таких обращений поступило 754 (33%).

**Количество обращений, направленных на рассмотрение заместителям главы Администрации города Волгодонска**

**(2016 год)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Должность, ФИО | Количество | % от общего количества |
| 1 | Первый заместитель главы Администрации города Волгодонска С.О.Поляков | 66 | 2,7% |
| 2 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по организационной, кадровой политике и взаимодействию с общественными организациями В.Н.Графов | 52 | 2,2% |
| 3 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по экономике И.В.Столяр/М.Л.Плоцкер | 168 | 7% |
| 4 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердов | 1299 | 53,7% |
| 5 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по социальному развитию Н.В. Полищук | 378 | 15,6% |
| 6 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по строительству – главный архитектор города Волгодонска Ю.С.Забазнов | 282 | 11,7% |
|  | Управляющий делами Администрации города Волгодонска И.В.Орлова | 143 | 5,9% |

Наибольшее количество обращений в 2016 году направлено на рассмотрение заместителю главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердову – 1299 (53,7% от общего количества обращений).

Тематический анализ поступивших обращений позволяет определить основной круг вопросов, по которым обращаются жители.

По поручению Правительства Ростовской области в работе с обращениями граждан используется общероссийский классификатор при определении темы вопроса обращений.

**Тематика обращений, поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**(2016 год)**

**Количество обращений граждан по темам**

**(2016 год)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Тематика обращений | Количество, (ед.) | % от общего  кол-ва |
| **1** | **Государство, общество, политика:**  об оказании гуманитарной помощи, благодарности, выдача копий архивных документов, уведомления о проведении собраний собственников МКД и др. | **334** | **13,7%** |
| **2** | **Социальная сфера:**  Семья; труд, занятость; социальное обеспечение, социальное страхование; образование, наука, культура; здравоохранение, физкультура и спорт | **360** | **14,7%** |
| **3** | **Экономика:**  хозяйственная деятельность (строительство, архитектура, транспорт, торговля); природные ресурсы и охрана окружающей среды | **675** | **27,6%** |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность** | **66** | **2,7%** |
| **5** | **Жилищно-коммунальная сфера:**  обеспечение граждан жилищем; коммунальное хозяйство; оплата содержания и ремонта жилья | **1010** | **41,3%** |

Наиболее актуальными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 1010 обращений, что составляет 41,3 % от общего количества.

Большое количество обращений посвящено теме «Экономика» - 675 обращений (27,6%).

Право граждан на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления закреплено Конституцией Российской Федерации. Часто граждане направляют обращения по вопросам, входящим в компетенцию Администрации города Волгодонска, в другие органы власти. Такие обращения в соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.06.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направляются на рассмотрение в Администрацию города Волгодонска.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Сравнительный период | | |
| п/п |  | 2015 год | 2016 год | уменьш.,  увелич.  (един) |
| 1 | Правительство Ростовской области,  из них направлено из Управления Президента РФ | 283  146 | 298  111 | +15  -35 |
| 2 | Государственная Дума | 5 | 2 | -3 |
| 3 | Законодательное собрание РО | 2 | 2 | На прежнем уровне |
| 4 | Министерства РО | 13 | 6 | -7 |
| 5 | Госжилинспекция РО | 32 | 200 | +168 |
| 6 | Общественная приемная Губернатора РО | 5 | 2 | -3 |
| 7 | Волгодонская городская Дума | 46 | 18 | -28 |
| 8 | Прокуратура города Волгодонска | 18 | 29 | +11 |

Из таблицы видно, что увеличилось количество обращений, поступивших в Администрацию города Волгодонска Государственной жилищной инспекции Ростовской области (на 168 обращений), из Правительства Ростовской области (на 15 обращений), снизилось количество обращений, адресованных Президенту РФ (на 35 обращений), из Волгодонской городской Думы (на 28 обращений).

В 2016 году поступили 116 коллективных обращений (5,4% от общего количества). В сравнении с 2015 годом процент коллективных обращений уменьшился на 0,9 % (142 обращения в прошлом году - 6,3% от общего количества)

**Сравнительное количество коллективных обращений граждан**

**(2015 год – 2016 год)**

Наиболее значимые вопросы коллективных обращений: неудовлетворительное состояние дорог, обрезка деревьев, соблюдении процедуры проведения общего собрания собственников МКД, несогласие с размещением автостоянки, нарушение тишины и покоя в ночное время, о строительстве ливневой канализации и др.

В 2016 году 16 заявителей (0,7 % от общего количества обращений) обратились с просьбой о повторном рассмотрении их вопроса: о строительстве дороги, установке светофора, несогласии с установкой дорожных знаков, спиле деревьев и др. На указанные обращения заявителям направлены ответы-разъяснения в соответствии с законодательством.

2317 обращений поставлены на контроль, 2249 обращений исполнены в установленные сроки, срок исполнения 68 обращений истекает в 2016 году.

Учитывая социальную значимость ряда обращений, с целью объективного их рассмотрения отдельные вопросы рассматривались с выездом на место, с участием заявителя либо комиссионно.

**Вид рассмотрения обращений граждан**

**(2015 год – 2016 год, в %)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 2015 год | 2016 год | % от общего кол-ва | % уменьшен.  увеличен. |
| 1 | С выездом на место | 124 (5,6%) | 225 | 10% | +4,4% |
| 2 | Комиссионно | 43 (2%) | 167 | 7,4% | +5,4% |

В сравнении с 2015 годом количество обращений, рассмотренных с выездом на место и комиссионно, увеличилось.

Эффективность работы с обращениями граждан оценивается результатами рассмотрения обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Результат рассмотрения | Сравнительный период | | | |
| 2015 год | 2016 год | % от общего кол-ва | % уменьш.,  увеличен. |
| 1 | Разъяснено | 1562 (71%) | 1586 | 70,5% | -0,5% |
| 2 | Поддержано | 612 (27,8%) | 655 | 29,% | +1,2% |
| 3 | Не поддержано | 25 (1,2%) | 8 | 0,3% | -0,9% |

**Сравнительные результаты рассмотрения обращений граждан**

**(2015 год –2016 год, в %)**

Показателем деятельности Администрации города Волгодонска является эффективность работы с обращениями граждан непосредственно в органах и структурных подразделениях Администрации города Волгодонска.

**Сведения о количестве обращений граждан,**

**поступивших в структурные подразделения и**

**органы Администрации города в 2016 году**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Наименование структурных подразделений  и органов Администрации города | Количество  обращений | | |
| устные | письменные | всего |
| 1 | Отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей | 30 | 48 | 78 |
| 2 | Отдел муниципальной инспекции | - | 93 | 93 |
| 3 | Сектор по оплате труда, уровню жизни и трудовым отношениям | 48 | - | 48 |
| 4 | Отдел координации отраслей социальной сферы | 13 | - | 13 |
| 5 | Отдел координации отраслей городского хозяйства | 27 | - | 27 |
| 6 | Отдел охраны окружающей среды и природных ресурсов | 3 | - | 3 |
| 7 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | 5 | 8 | 13 |
| 8 | Отдел по молодежной политике | 7 | - | 7 |
| 9 | Комитет по градостроительству и архитектуре | 21 | 50 | 71 |
| 10 | Правовое управление | 25 | - | 25 |
| 11 | Общий отдел | - | 3 | 3 |
| 12 | Комитет по управлению имуществом города Волгодонска | 27 | 111 | 138 |
| 13 | Управление образования г. Волгодонска | 18 | 149 | 167 |
| 14 | Управление здравоохранения г. Волгодонска | 39 | 335 | 374 |
| 15 | Департамент труда и социального развития Администрации города Волгодонска | 51 | 145 | 196 |
| 16 | Отдел записи актов гражданского состояния Администрации города Волгодонска | - | 84 | 84 |
| 17 | Отдел культуры г.Волгодонска | 2 | 8 | 10 |
| 18 | Комитет по физической культуре и спорту города Волгодонска | - | 1 | 1 |
|  | **ИТОГО:** | 316 | 1035 | 1351 |

***В 2016 году в органах и структурных подразделениях Администрации города Волгодонска зарегистрировано 1351 обращение граждан, из них исполнено в установленный законом срок – 1332 (нарушения сроков нет).***

***Результаты рассмотрения:***

***- поддержано - 435 (32,7%);***

***- разъяснено - 859 (64,5%);***

***- не поддержано - 38 (2,9%).***

Начальник общего отдела Н.В.Чуприна