**Информация**

**о количестве и характере обращений граждан,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**в 2015 году**

В 2015 году в Администрацию города Волгодонска поступило 2500 обращений, что на 506 обращение больше, чем за аналогичный период 2014 года.

**Сравнительное количество обращений,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**(2014 год –2015 год)**

В сравнении с 2014 годом в 2015 году количество письменных обращений увеличилось на 506, количество устных обращений осталось на прежнем уровне.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2014 год | 2015 год | Уменьшение, увеличение |
| ВсегоИз них: устныеписьменные | 1994246748 | 25002462254 | +506на прежнем уровне+506 |

**Динамика изменения количества обращений**

Наибольшее количество обращений в 2015 году направлено на рассмотрение заместителю главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердову – 1269 (51% от общего количества обращений).

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

**(2015 год)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Должность, ФИО | Количество | % от общего количества |
| 1 | Заместитель главы Администрации города по организационной, кадровой политике и взаимодействию с общественными организациями В.Н.Графов | 111 | 4,4% |
| 2 | Заместитель главы Администрации города по экономике и финансам М.Л.Плоцкер | 214 | 8,6% |
| 3 | Заместитель главы Администрации города по городскому хозяйству А.М.Милосердов | 1269 | 51% |
| 4 | Заместитель главы Администрации города по социальному развитию Н.В. Полищук | 414 | 16,6% |

Тематический анализ поступивших обращений позволяет определить основной круг вопросов, по которым обращались жители в 2015 году.

Наиболее актуальными оставались вопросы жилищно-коммунальной сферы – 940 обращений, что составляет 37,6% от общего количества.

691 обращение (27,7%) было посвящено теме «Экономика».

**Количество обращений граждан по темам**

**(2015 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. | **337** | **13,5%** |
| **2** | **Социальная сфера:**Семья; труд, занятость; социальное обеспечение, социальное страхование; образование, наука, культура; здравоохранение, физкультура и спорт | **491** | **19,6%** |
| **3** | **Экономика:**хозяйственная деятельность (строительство, архитектура, транспорт, торговля); природные ресурсы и охрана окружающей среды | **692** | **27,7%** |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность** | **40** | **1,6%** |
| **5** | **Жилищно-коммунальная сфера:** обеспечение граждан жилищем; коммунальное хозяйство; оплата содержания и ремонта жилья  | **940** | **37,6%** |

**Тематика обращений, поступивших в**

**Администрацию города Волгодонска**

**(2015 год)**

Часть письменных обращений поступила в Администрацию города Волгодонска из вышестоящих органов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Сравнительный период |
| п/п |  | 2014г. | 2015г. | уменьш.,увелич.(един) |
| 1 | Правительство Ростовской области, из них направлено из Управления Президента РФ | 22893 | 283146 | +55+47 |
| 2 | Государственная Дума | 0 | 5 | +5 |
| 3 | Законодательное собрание РО | 4 | 2 | -2 |
| 4 | Министерства РО | 36 | 13 | -23 |
| 5 | Госжилинспекция РО | 9 | 32 | +23 |
| 6 | Общественная приемная Губернатора РО | 7 | 5 | -2 |
| 7 | Волгодонская городская Дума | 33 | 46 | +13 |
| 8 | Прокуратура города Волгодонска | 30 | 18 | -12 |

Из таблицы видно, что увеличилось количество обращений, поступивших в Администрацию города Волгодонска из Правительства Ростовской области (на 55 обращений), в том числе, адресованных Президенту РФ (на 47 обращений).

 В 2015 году поступили 142 коллективных обращения (6,3% от общего количества). В сравнении с 2014 годом процент коллективных обращений уменьшился на 0,3 % (115 обращений в прошлом году - 6,6% от общего количества)

**Сравнительное количество коллективных обращений граждан**

**(2014 год – 2015 год, %)**

Наиболее значимые вопросы коллективных обращений: незаконная торговля по ул. Морской, благоустройство парка «Дружба», неудовлетворительное состояние дорог, обрезка деревьев, соблюдении процедуры проведения общего собрания собственников МКД, несогласие с размещением автостоянки, др.

В 2015 году 18 заявителей (0,8 % от общего количества обращений) обратились с просьбой о повторном рассмотрении его вопроса: о предоставлении жилья, отсутствии ГВС, оказании материальной помощи, деятельности ночного павильона, о переносе остановки. На указанные обращения заявителям направлены ответы-разъяснения в соответствии с законодательством.

2251 обращение поставлено на контроль, 2199 обращений исполнены в установленные сроки, срок исполнения 52 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**

**(2014 год – 2015 год, в %)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 2014 г. | 2015 г. | % от общего кол-ва | % уменьшен.увеличен. |
| 1 | С выездом на место | 123 (7,5%) | 124 | 5,6% | -1,9% |
| 2 | Комиссионно | 46 (2,8%) | 43 | 2% | -0,8% |

В сравнении с 2014 годом проценты письменных обращений, рассмотренных с выездом на место и комиссионно, незначительно сократились, так как большинство граждан обращается за получением консультаций либо разъяснений по интересующим их вопросам, в связи с этим при рассмотрении обращений не требуется выезда на место либо создания комиссии.

Эффективность работы с обращениями граждан оценивается результатами рассмотрения обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Результат рассмотрения | Сравнительный период |
| 2014г. | 2015г. | % от общего кол-ва | % уменьш.,увеличен. |
| 1 | Разъяснено | 1133 (60,4%) | 1562 | 71% | +10,6% |
| 2 | Поддержано | 673 (35,9%) | 612 | 27,8% | -8,1% |
| 3 | Не поддержано | 70 (3,7%) | 25 | 1,2% | -2,5% |

**Сравнительные результаты рассмотрения обращений граждан, в %**

**(2014 год –2015 год)**

 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 2015 году**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №№п/п | Наименование структурных подразделений и органов Администрации города | Количествообращений |
| устные | письменные | всего |
| 1 | Отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей | 70 | 67 | 137 |
| 2 | Отдел муниципальной инспекции | - | 57 | 57 |
| 3 | Отдел по оплате труда, уровню жизни и трудовым отношениям | 32 | - | 32 |
| 4 | Отдел координации отраслей социальной сферы | 24 | - | 24 |
| 5 | Отдел координации отраслей городского хозяйства | 29 | - | 29 |
| 6 | Отдел охраны окружающей среды и природных ресурсов | 24 | - | 24 |
| 7 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | 8 | 11 | 19 |
| 8 | Отдел по молодежной политике | 24 | - | 24 |
| 9 | Комитет по градостроительству и архитектуре | 17 | 307 | 324 |
| 10 | Правовое управление | 9 | - | 9 |
| 11 | Архивный отдел | 8 | 114 | 122 |
| 12 | Комитет по управлению имуществом города Волгодонска | 12 | 153 | 165 |
| 13 | Управление образования г. Волгодонска | 17 | 120 | 137 |
| 14 | Управление здравоохранения г. Волгодонска | 33 | 447 | 480 |
| 15 | Департамент труда и социального развития Администрации города Волгодонска | 38 | 108 | 146 |
| 15 | Отдел записи актов гражданского состояния Администрации города Волгодонска  | - | 98 | 98 |
|  | **ИТОГО:** | 345 | 1482 | 1827 |

 ***В 2015 году в органах и структурных подразделениях Администрации города Волгодонска зарегистрировано 1339 обращений граждан, из них исполнено в установленный законом срок – 1322 (нарушения сроков нет).***

 ***Результаты рассмотрения:***

 ***- поддержано - 952 (52,1%);***

 ***- разъяснено - 797 (43,6%);***

 ***- не поддержано - 57 (3,1%).***

И.о.начальника общего отдела Т.А.Кунишевская