**Информация**

**о количестве и характере обращений граждан,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**в 2017 году**

В 2017 году в Администрацию города Волгодонска поступило 2165 обращений граждан, что на 252 обращения меньше, чем в 2016 году (2417 обращений).

**Сравнительное количество обращений,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**(2016 год –2017 год)**

В сравнении с 2016 годом в 2017 году количество письменных обращений уменьшилось на 404, количество устных обращений увеличилось на 152.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 год | 2017 год | Уменьшение, увеличение |
| Всего  Из них:  устные  письменные | 2417  283  2134 | 2165  435  1730 | - 252 (10,4%)  +152 (53,7%)  -404 (18,9%) |

**Динамика изменения количества обращений**

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

**(2017 год)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Должность, ФИО | Количество | % от общего количества |
| 1 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по организационной, кадровой политике и взаимодействию с общественными организациями В.П.Потапов | 102 | 4,7% |
| 2 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по экономике С.М.Макаров | 161 | 7,4% |
| 3 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердов | 1108 | 51,2% |
| 4 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по социальному развитию С.Я.Цыба | 284 | 13,1% |
| 5 | Заместитель главы Администрации города Волгодонска по строительству – главный архитектор города Волгодонска Ю.С.Забазнов | 320 | 14,8% |
| 6 | Управляющий делами Администрации города Волгодонска И.В.Орлова | 68 | 3,1% |

Наибольшее количество обращений в 2017 году направлено на рассмотрение заместителю главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердову – 1108 (51,2% 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**

**(2017 год)**

**Количество обращений граждан по темам**

**(2017 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. | **276** | **12,3%** |
| **2** | **Социальная сфера:**  Семья; труд, занятость; социальное обеспечение, социальное страхование; образование, наука, культура; здравоохранение, физкультура и спорт | **284** | **12,7%** |
| **3** | **Экономика:**  хозяйственная деятельность (строительство, архитектура, транспорт, торговля); природные ресурсы и охрана окружающей среды | **738** | **32,9%** |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность** | **25** | **1,1%** |
| **5** | **Жилищно-коммунальная сфера:**  обеспечение граждан жилищем; коммунальное хозяйство; оплата содержания и ремонта жилья | **921** | **41%** |

Наиболее актуальными остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 921 вопрос, содержащийся в обращениях, что составляет 41% от общего количества.

Большое количество обращений посвящено теме «Экономика» - 738 вопросов (32,9%).

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 |  | 2016 год | 2017 год | уменьш.,  увелич.  (един) |
| 1 | Правительство Ростовской области,  из них направлено из Управления Президента РФ | 298  111 | 360  135 | +62  +24 |
| 2 | Государственная Дума | 2 | 2 | На прежнем уровне |
| 3 | Законодательное собрание РО | 2 | 2 | На прежнем уровне |
| 4 | Министерства РО | 6 | 39 | +33 |
| 5 | Госжилинспекция РО | 200 | 205 | +5 |
| 6 | Общественная приемная Губернатора РО | 2 | 2 | На прежнем уровне |
| 7 | Волгодонская городская Дума | 18 | 18 | На прежнем уровне |
| 8 | Прокуратура города Волгодонска | 29 | 41 | +12 |

Из таблицы видно, что увеличилось количество обращений, поступивших в Администрацию города Волгодонска из Правительства Ростовской области (на 62 обращения), в том числе адресованных Президенту РФ (на 24 обращения), из министерств РО (на 33 обращения).

В 2017 году поступили 117 коллективных обращений (6,7% от общего количества). В сравнении с 2016 годом процент коллективных обращений увеличился на 1,3% (116 обращений в прошлом году - 5,4% от общего количества).

**Сравнительное количество коллективных обращений граждан**

**(2016 год – 2017 год)**

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

В 2017 году 17 заявителей (0,8 % от общего количества обращений) обратились с просьбой о повторном рассмотрении их вопроса: о начислениях за жилищно-коммунальные услуги, о переносе контейнерной площадки, о принятии мер к соседке, содержащей большое количество кошек в квартире, спиле деревьев, об образовании трещины в доме №64 по ул.Морской и др. На указанные обращения заявителям направлены ответы-разъяснения в соответствии с законодательством.

2130 обращений поставлены на контроль, 2088 обращений исполнены в установленные сроки, срок исполнения 42 обращений истекает в 2018 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**

**(2016 год – 2017 год, в %)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 2016 год | 2017 год | % от общего кол-ва | % уменьшен.  увеличен. |
| 1 | С выездом на место | 225 (10%) | 230 | 11% | +1% |
| 2 | Комиссионно | 167 (7,4%) | 170 | 8% | +0,6% |

В сравнении с 2016 годом количество обращений, рассмотренных с выездом на место и комиссионно, увеличилось.

Эффективность работы с обращениями граждан оценивается результатами рассмотрения обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Результат рассмотрения | Сравнительный период | | | |
| 2016 год | 2017 год | % от общего кол-ва | % уменьш.,  увеличен. |
| 1 | Разъяснено | 1586 (70,5%) | 1315 | 63% | -7,5% |
| 2 | Поддержано | 655 (29%) | 772 | 37% | +8% |
| 3 | Не поддержано | 8 (0,3%) | 1 | 0,04% | -0,26% |

**Сравнительные результаты рассмотрения обращений граждан**

**(2016 год –2017 год, в %)**

Начальник общего отдела Н.В.Чуприна