**Информация**

**о количестве и характере обращений граждан,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**за 9 месяцев 2015 года**

За 9 месяцев 2015 года в Администрацию города Волгодонска поступило 1847 обращений, что на 384 обращения больше, чем за аналогичный период прошлого года.

**Сравнительное количество обращений,**

**поступивших в Администрацию города Волгодонска**

**(9 месяцев 2014г. – 9 месяцев 2015г.)**

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года увеличилось количество письменных обращений на 392, незначительно сократилось количество устных обращений - на 8 обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 9 месяцев  2014 года | 9 месяцев  2015 года | Уменьшение, увеличение |
| Всего  Из них:  устные  письменные | 1463  183  1280 | 1847  175  1672 | +384  -8  +392 |

**Динамика изменения количества обращений**

Проведя анализ по исполнителям, можно отметить, что наибольшее количество обращений направлено на рассмотрение заместителю главы Администрации города Волгодонска по городскому хозяйству А.М.Милосердову – 921 (51% от общего количества обращений).

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

**(9 месяцев 2015 года)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Должность, ФИО | Количество | % от общего количества |
| 1 | Заместитель главы Администрации города по организационной, кадровой политике и взаимодействию с общественными организациями В.Н.Графов | 89 | 4,9% |
| 2 | Заместитель главы Администрации города по экономике и финансам И.В.Столяр, М.Л.Плоцкер | 148 | 8,2% |
| 3 | Заместитель главы Администрации города по городскому хозяйству А.М.Милосердов | 921 | 51% |
| 4 | Заместитель главы Администрации города по социальному развитию Н.В. Полищук | 281 | 15,6% |

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

Наиболее актуальной остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы – 713 обращений, что составляет 38,6% от общего количества.

493 обращения (267%) посвящено теме «Экономика».

**Количество обращений граждан по темам**

**(9 месяцев2015 года)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | 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. | **262** | **14,2%** |
| **2** | **Социальная сфера:**  Семья; труд, занятость; социальное обеспечение, социальное страхование; образование, наука, культура; здравоохранение, физкультура и спорт | **344** | **18,6%** |
| **3** | **Экономика:**  хозяйственная деятельность (строительство, архитектура, транспорт, торговля); природные ресурсы и охрана окружающей среды | **493** | **26,7%** |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность** | **35** | **1,9%** |
| **5** | **Жилищно-коммунальная сфера:**  обеспечение граждан жилищем; коммунальное хозяйство; оплата содержания и ремонта жилья | **713** | **38,6%** |

**Тематика обращений, поступивших в**

**Администрацию города Волгодонска**

**(9 месяцев 2015 года)**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Наименование | Сравнительный период | | |
| п/п |  | 9 мес.  2014г. | 9 мес.  2015г. | уменьш.,  увелич.  (един) |
| 1 | Правительство Ростовской области,  из них направлено из Управления Президента РФ | 164  58 | 221  110 | +57  +52 |
| 2 | Государственная Дума | 11 | 4 | -7 |
| 3 | Законодательное собрание РО | 3 | 2 | -1 |
| 4 | Министерства РО | 20 | 9 | -11 |
| 5 | Госжилинспекция РО | 9 | 18 | +9 |
| 6 | Общественная приемная Губернатора РО | 5 | 5 | На прежнем уровне |
| 7 | Волгодонская городская Дума | 25 | 29 | +4 |
| 8 | Прокуратура города Волгодонска | 20 | 16 | -4 |

Из таблицы видно, что увеличилось количество обращений, поступивших в Администрацию города Волгодонска из Правительства Ростовской области (на 57 обращений), в том числе, адресованных Президенту РФ (на 52 обращения).

За отчетный период текущего года поступило 113 коллективных письменных обращений (6,8% от общего количества). В сравнении с отчетным периодом прошлого года количество коллективных обращений осталось на прежнем уровне (87 обращений в прошлом году - 6,8%)

**Сравнительное количество коллективных обращений граждан**

**(9 месяцев 2014г. – 9 месяцев 2015г., в %)**

Наиболее значимые вопросы коллективных обращений: благоустройства парка «Дружба», неудовлетворительное состояние дорог, обрезка деревьев, соблюдении процедуры проведения общего собрания собственников МКД, несогласие размещением автостоянки, др.

За отчетный период 11 заявителей (0,7% от общего количества обращений) обратились с просьбой о повторном рассмотрении их вопросов: о предоставлении жилья, отсутствии ГВС, оказании материальной помощи, деятельности ночного павильона. На указанные обращения заявителям направлены ответы-разъяснения в соответствии с законодательством. В сравнении с отчетным период прошлого года доля коллективных обращений не изменилась.

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**

**(9 месяцев 2014г. – 9 месяцев 2015г., в %)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | 9 мес.  2014 г. | 9 мес.  2015 г. | % от общего кол-ва | % уменьшен.  увеличен. |
| 1 | С выездом на место | 101 (6,9%) | 99 | 5,4% | -1,5% |
| 2 | Комиссионно | 44 (3%) | 31 | 2% | -1% |

В сравнении с аналогичным периодом прошлого года вид рассмотрения обращений в основном незначительно сократился, 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 | | | |
| 9 мес.  2014г. | 9 мес.  2015г. | % от общего кол-ва | % уменьш.,  увеличен. |
| 1 | Разъяснено | 772 (60%) | 1124 | 72% | +12% |
| 2 | Поддержано | 519 (35%) | 408 | 27% | -8% |
| 3 | Не поддержано | 56 (5%) | 17 | 1% | -4% |

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

**(9 месяцев 2014г. – 9 месяцев 2015г.)**

Из диаграммы видно, что за 9 месяцев 2015 года незначительно увеличился процент ответов с результатом рассмотрения «разъяснено» и уменьшилось процент ответов с результатом рассмотрения «поддержано».

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 за 9 месяцев 2015 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№  п/п | Наименование структурных подразделений  и органов Администрации города | Количество  обращений | | |
| устные | письменные | всего |
| 1 | Отдел потребительского рынка товаров, услуг и защиты прав потребителей | 31 | 37 | 68 |
| 2 | Отдел муниципальной инспекции | - | 52 | 52 |
| 3 | Отдел по оплате труда, уровню жизни и трудовым отношениям | 25 | - | 25 |
| 4 | Отдел координации отраслей социальной сферы | 21 | - | 21 |
| 5 | Отдел координации отраслей городского хозяйства | 8 | - | 8 |
| 6 | Отдел охраны окружающей среды и природных ресурсов | 6 | - | 6 |
| 7 | Комиссия по делам несовершеннолетних и защите их прав | - | 9 | 9 |
| 8 | Отдел по молодежной политике | 19 | - | 19 |
| 9 | Комитет по градостроительству и архитектуре | 8 | 268 | **276** |
| 10 | Правовое управление | 5 | - | 5 |
| 11 | Архивный отдел | 7 | 96 | 103 |
| 12 | Комитет по управлению имуществом города Волгодонска | 9 | 112 | 121 |
| 13 | Управление образования г. Волгодонска | 14 | 81 | 95 |
| 14 | Управление здравоохранения г. Волгодонска | 26 | 316 | 342 |
| 15 | Департамент труда и социального развития Администрации города Волгодонска | 26 | 88 | 114 |
| 15 | Отдел записи актов гражданского состояния Администрации города Волгодонска | - | 75 | 75 |
|  | **ИТОГО:** | 205 | 1134 | 1339 |

***За 9 месяцев 2015 года 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 - 672 (50,8%);***

***- разъяснено - 566 (42,8%);***

***- не поддержано - 84 (6,4%).***

Начальник общего отдела Н.В.Чуприна