

## **Анализ обращений граждан в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» за II квартал 2019 года**

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.03.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и Порядком рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

Во II квартале 2019 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1 383 письменных обращения. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года их количество сократилось на 612.

В электронном виде поступило 630 обращений, что составляет 45,6 % от общего количества обращений, из них в Интернет-приемную поступило 220 обращений.

От государственных органов и должностных лиц было переадресовано по компетенции 682 (49,3%) обращения.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, а таких 16, в установленные Федеральным законом сроки направлялись в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Первое место среди поступивших обращений по-прежнему занимают вопросы жилищно-коммунальной сферы (64,7% от общего числа обращений). Во II квартале 2019 года обращений по данной тематике поступило 895, а в 2018 году их было 1052.

По жилищным вопросам поступило 224 обращения (16,2% от общего числа обращений). В сравнении с указанным периодом прошлого года на 112 обращений меньше.

На третьем месте вопросы транспорта. Их число составило 76, а доля от общего количества поступивших обращений – 5,5%. По сравнению с 2018 годом данных обращений поступило почти в 2 раза больше.

По 4% от поступивших обращений за анализируемый период составляют вопросы строительства и образования. Во II квартале 2019 года их поступило 66 и 63 соответственно. Это значительно меньше, чем в аналогичном периоде прошлого года (170 и 102).

Во II квартале 2019 года было проведено 9 личных приемов граждан мэром города Йошкар-Олы и его заместителями, в ходе которых было принято 33 человека.

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 139 повторных обращений. Основными причинами повторных обращений граждан являются некачественное выполнение работ либо непринятие действенных мер для устранения причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, несогласие заявителей с полученным

ответом и, как следствие, безосновательное требование решить свой вопрос положительно, а также использование переписки как формы общения.

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 123 коллективных обращения. В коллективных обращениях граждане совместно пытаются решить такие проблемы, как капитальный ремонт и обслуживание дома, благоустройство дворовых территорий, переселение из аварийного жилья.

Обратившимся заявителям были даны исчерпывающие ответы по интересующим вопросам. Заявителям, проблемы которых не нашли положительного решения по объективным причинам, даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством.

Информация представлена отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».