

## **Анализ обращений граждан в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» за IV 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».

В IV квартале 2019 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1 358 письменных обращений, это на 288 обращений меньше, чем в прошлом году.

34,7% составляют электронные обращения, в том числе в Интернет-приемную поступило 143 обращения.

По компетенции было переадресовано от государственных органов и должностных лиц 640 обращений.

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.

Анализ поступивших обращений показал основной круг вопросов, по которым граждане обращаются в органы местного самоуправления.

Тематика обращений	Количество обращений	Процент от общего числа обращений
ЖКХ	821	60,5
Жилье	293	21,6
Образование	109	8
Архитектура и строительство	76	5,6
Транспорт	41	3
Торговля	41	3

Традиционно главные позиции в обращениях касаются решения проблем в сфере жилищно-коммунального хозяйства, реализации жилищных прав граждан, обеспечении детей дошкольными образовательными учреждениями.

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 159 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.

Также за данный период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 98 коллективных обращений. 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.

Из 1 358 письменных обращений граждан, по которым их авторам были даны окончательные ответы, удовлетворены, решены положительно и приняты меры по 88 обращениям, даны разъяснения по 874 обращениям, отказано в удовлетворении по 9 обращениям и в стадии рассмотрения находятся 387 обращений.

В IV квартале 2019 года сектором по работе с обращениями граждан был организовано и проведено 20 приемов граждан по личным вопросам, в ходе которых мэром города и его заместителями было принято 75 человек.

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