

Анализ обращений граждан в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» за III 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 III квартале 2019 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1 450 письменных обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 282 обращения меньше.

Динамика последних лет показывает стабильное снижение числа письменных обращений, поступающих в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола», наряду с ростом числа обращений, поступивших в форме электронного документа. На электронную почту администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 619 обращений, что составляет 42,7% от общего количества обращений, из них в Интернет-приемную поступило 157 обращений.

От государственных органов и должностных лиц было переадресовано по компетенции 731 (50,4%) обращение.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, а таких 15, 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	1012	69,8
Жилье	205	14,1
Образование	116	8
Архитектура и строительство	67	4,6
Транспорт	58	4
Торговля	46	3,2

Тематический рейтинг существующих проблем, поднимаемых в обращениях граждан, не претерпевает значительных изменений. 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 151 повторное обращение. 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 125 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 1 450 письменных обращений граждан, по которым их авторам были даны окончательные ответы, удовлетворены, решены положительно и приняты меры по 128 обращениям (8,8%), даны разъяснения по 881 обращению (60,8%) и отказано в удовлетворении по 5 обращениям (0,3%).

В III квартале 2019 года сектором по работе с обращениями граждан был организован и проведен 21 прием граждан по личным вопросам, в ходе которых мэром города и его заместителями было принято 64 человека.

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