

## **Анализ обращений граждан в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» за I квартал 2020 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 I квартале 2020 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1 048 письменных обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество обращений сократилось на 26%.

В электронном виде поступило 400 обращений, что составляет 38,2 % от общего количества обращений. Из них в Интернет-приемную поступило 112 обращений, это на 91 обращение меньше, чем за аналогичный период прошлого года.

От государственных органов и должностных лиц было переадресовано по компетенции 539 (51 %) обращений.

Содержание обращений граждан охватывает весь спектр социально-экономической жизни города - это вопросы землепользования, жилья, строительства, коммунального хозяйства, транспорта, торговли, образования, культуры, социального обеспечения и здравоохранения. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, а таких 36, в установленные Федеральным законом сроки направлялись в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

На протяжении последних лет основными вопросами в обращениях граждан остаются содержание и эксплуатация жилого фонда, текущий и капитальный ремонт в многоквартирных домах, благоустройство улиц и дворовых территорий, строительство социальных объектов (школ, детских садов), улучшение жилищных условий, а также предоставление мест в детские дошкольные учреждения.

На первом месте по-прежнему остаются обращения по вопросам жилищно-коммунальной сферы. За I квартал 2020 года по данной тематике поступило 605 обращений – это меньше, чем в прошлом году на 424 обращения. Вопросы этой сферы составляют 57,7% от общего числа поступивших обращений.

Второе место по значимости занимают обращения по жилищным вопросам. В анализируемый период таких обращений поступило 249, что составило от общего числа обращений 23,8%. В сравнении с указанным периодом прошлого года поступило на 30 обращений больше. По-прежнему основную часть обращений по жилищным вопросам составили письма от граждан, проживающих в аварийном жилье.

Обращения по вопросам работы общественного транспорта от общего количества поступивших обращений составили 6,4% (67 обращений). В прошлом году таких обращений поступило 42.

По вопросам архитектуры и строительства поступило 62 обращения, что составило 5,9% от общего количества обращений. В основном это вопросы строительства школ и дошкольных учреждений.

45 обращений (4,2% от общего количества) поступило по вопросам образования и культуры. Основная их часть - это обращения о предоставлении мест в детские дошкольные учреждения.

В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в I квартале 2020 года было проведено 13 личных приемов граждан мэром города Йошкар-Олы и его заместителями, в ходе которых было принято 42 человека.

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, вынуждает граждан обращаться повторно. В первом квартале поступило 91 повторное обращение, это на 37 обращений больше, чем в анализируемый период прошлого года.

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 94 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».