**ИНФОРМАЦИЯ**

**о работе с обращениями граждан,**

**поступивших в администрацию города Мценска**

**в IV квартале 2020 года**

 Право граждан на обращение в государственные органы гарантируется Конституцией Российской Федерации. Обеспечение реализации этого права в городе Мценске проводится в строгом соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденным заместителем Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, руководителем рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций Антоном Эдуардовичем Вайно, Законом Орловской области от 20 апреля 1995 г. № 1-ОЗ «О порядке рассмотрения жалоб, заявлений и предложений граждан в органах государственной власти и местного самоуправления Орловской области», Уставом города Мценска, Регламентом работы администрации города Мценска и является основной целью и задачей деятельности отдела информационно-документационного и хозяйственного обеспечения комитета организационно-кадровой работы, информатизации и делопроизводства администрации города Мценска.

 В IV квартале 2020 года в администрацию города Мценска поступило 319 обращений граждан, из них письменных – 319 (100% обращений), устных – 0 (0% обращений).

 В соответствии с пунктом 1.9 раздела II указа Губернатора Орловской области от 03 апреля 2020 года №156 «О мерах по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения на территории Орловской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID – 19)» в администрации города Мценска было введено временное ограничение проведения личных приемов граждан.

 Информация о работе с письменными обращениями граждан,поступивших в администрацию города Мценска в IV квартале 2020 года, представлена в таблице 1.

**Таблица 1**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | IV квартал2020 года | III квартал2020 года | Разница обращений в IV квартале 2020 г. к III кварталу 2020 г., (%) | IV квартал2019 года | Разница обращений в 2020 году к 2019 году, (%) |
| Переходящий остаток за предыдущий квартал | 53 | 77 | -31,2 | 118(+1 вопрос) | -55,1 |
| **Поступило** **обращений, всего:** | **319**(+1 вопрос) | **420**(+1 вопрос) | **-24,0** | **474**(+1 вопрос) | **-32,7** |
| *в том числе заявлений* | 317 | 420 | -24,5 | 452(+1 вопрос) | -30,0 |
| *в том числе жалоб* | 3 | 1 | больше на 2 жалобы | 1 | больше на 2 жалобы |
| *в том числе предложений* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *в том числе благодарностей* | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| *в том числе устно (личный прием)* | 0 | 0 | - | 21 | - |
| В форме электронного документа | 52 | 35 | +48,6 | 18 | +188,0 |
| Повторных обращений | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Рассмотрено обращений в органе, всего** | **320** | **421** | **-24,0** | **475** | **-32,6** |
| Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | 0 | 0 | 0 | 0 | меньше на 2 обращения |
| **Результаты рассмотрения обращений в органе, всего:**(количество обращений отчетного квартала + количество обращений переходящего остатка за предыдущий квартал) | **344**(+1 вопрос) | **444**(+1 вопрос) | **-22,5** | **525**(+2 вопроса) | **-34,5** |
| *поддержано* | 224 | 288 | -22,2 | 343 | -34,7 |
| *в том числе меры приняты* | 221 | 277 | -20,2 | 277 | -20,2 |
| *разъяснено* | 114(+1 вопрос) | 153(+1 вопрос) | -25,5 | 178(+2 вопроса) | -36,0 |
| *не поддержано* | 7 | 3 | больше на 4 обращения | 4 | больше на 3 обращения |
| Рассмотрено с выездом на место | 40 | 62 | -35,5 | 96 | -58,3 |
| факты подтвердились  | 36 | 58 | -38,0 | 80 | -55,0 |
| **Находятся на рассмотрении на 1 число месяца,** **следующего за отчетным кварталом**  | **28** | **53** | **-47,2** | **67** | **-58,2** |

 Рисунок 1. Количество обращений, Рисунок 2. Результаты рассмотрения вопросов,

 поступивших в IV квартале 2020 года, содержащихся в обращениях граждан, в IV квартале 2020 года

 в III квартале 2020 года и в IV квартале 2019 года

 В отчетном периоде, как и в предыдущие кварталы, авторы использовали преимущественно удаленные формы доступа для обращения в администрацию города Мценска.

 Количество обращений, поступивших в письменной форме в IV квартале 2020 года, уменьшилось по сравнению с III кварталом 2020 года на 24% и уменьшилось по сравнению с IV кварталом 2019 года на 29,6%.

 Количество обращений, поступивших в форме электронного документа в IV квартале 2020 года, выросло по сравнению с III кварталом 2020 года на 48,6% и выросло по сравнению с IV кварталом 2019 года на 188% или почти в 3 раза.

 Всего за отчётный период в соответствии с данными по состоянию на 1 января 2021 года сотрудниками администрации города Мценска было рассмотрено 345 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе с выездом на место — 40, из них, в 36 случаях факты подтвердились. В результате, «поддержано» 224 вопроса или 65% от общего количества отработанных вопросов, в том числе «меры приняты» – по 221 вопросу или 64%, «разъяснено» – по 114 или 33%, «не поддержано» - 7 или 2%.

 В IV квартале 2020 года поступило 11 коллективных обращений или 3,4% от общего количества поступивших обращений (в III квартале 2020 года - 12 или 3% , в IV квартале 2019 года – 16 или 3,4%), а также было зафиксировано 11 случаев, в которых возникла необходимость продления срока рассмотрения обращения ещё на 30 дней, или 3,4% от общего количества поступивших обращений (в III квартале 2020 года - 10 или 2,4%, в IV квартале 2019 года – 38 или 8%).

 В IV квартале 2020 года в адрес администрации города Мценска поступило 74 служебных письма, содержащих в качестве приложения к которым обращения жителей города Мценска, направивших для рассмотрения обозначенных ими своих вопросов в другие органы власти или организации (таблица 2).

**Таблица 2**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование органа | Запрос информации | Жалоба в порядке переадресации | Просьба в порядке переадресации | Поступило из других органов в IV квартале 2020 г., всего | Поступило из других органов в III квартале 2020 г., всего | Поступило из других органов в IV квартале 2019 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 1. |  - от органов исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области в порядке переадресации из Администрации Президента Российской Федерации | 3 | 1 | 0 | **4** | 4 | 4 |
| 2. | - от Губернатора Орловской области | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 2 |
| 3. | - из Орловского областного Совета народных депутатов | 1 | 4 | 2 | **7** | 0 | 1 |
| 4. | - от Первого заместителя Губернатора Орловской области | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 1 |
| 5. | - из Департамента строительства, ТЭК, ЖКХ, транспорта и дорожного хозяйства Орловской области | 5 | 3 | 0 | **8** | 7 | 2 |
| 6. | - из Департамента по проектам развития территорийОрловской области | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 0 |
| 7. | - из Департамента промышленности и торговли Орловской области | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 1 |
| 8. | - из Департамента образования Орловской области | 1 | 0 | 0 | **1** | 0 | 0 |
| 9. | - из Управления государственной жилищной инспекции Орловской области | 0 | 6 | 0 | **6** | 8 | 7 |
| 10. | - из Управления градостроительства, архитектуры и землеустройства Орловской области | 1 | 0 | 0 | **1** | 2 | 1 |
| 11. | - из Управления экологического надзора и природопользования Орловской области | 1 | 1 | 0 | **2** | 0 | 0 |
| 12. | - из Управления культуры и архивного дела Орловской области | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 |
| № | Наименование органа | Запрос информации | Жалоба в порядке переадресации | Просьба в порядке переадресации | Поступило из других органов в IV квартале 2020 г., всего | Поступило из других органов в III квартале 2020 г., всего | Поступило из других органов в IV квартале 2019 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 13. | - из Главного контрольного управления Орловской области | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 |
| 14. | - из Федеральной антимонопольной службы по Орловской области | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 |
| 15. | - от Уполномоченного по правам ребенка в Орловской области | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 |
| 16. | - из Орловской природоохранной межрайонной прокуратуры | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 0 |
| 17. | - из Мценской межрайонной прокуратуры  | 2 | 30 | 0 | **32** | 12 | 7 |
| 18. | - из Территориального отдела Роспотребнадзора в г. Мценске | 0 | 4 | 0 | **4** | 2 | 1 |
| 19. | - из Мценского городского Совета народных депутатов | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 |
| 20. | - из Администрации Мценского района | 0 | 1 | 3 | **4** | 2 | 0 |
|  | Всего: | **14** | **55** | **5** | **74** | **39** | **29** |

 Как видно из таблицы 2, количество служебных писем, поступивших в администрацию города Мценска в IV квартале 2020 года, увеличилось по сравнению с III кварталом 2020 года на 35 писем или на 90% и увеличилось по сравнению с IV кварталом 2019 года на 45 писем или на 155%, то есть почти в 2,5 раза.

 Информация о количестве вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в администрацию города Мценска в IV квартале 2020 года, в III квартале 2020 года и в IV квартале 2019 года, с распределением вопросов по тематическим разделам в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, представлена в таблице 3.

**Таблица 3**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические разделы | Тематики | IV квартал2020 года | % | III квартал2020 года | % | IV квартал2019 года | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Государство, общество, политика | Конституционный строй. | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0,4 |
| Основы государственного управления. | 52 | 16,0 | 34 | 8,0 | 70 | 14,6 |
| Международные отношения. Международное право. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Гражданское право. | 33 | 11,0 | 49 | 12,0 | 34 | 7,0 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Всего по разделу:** | **85** | **27,0** | **83** | **20,0** | **106** | **22,0** |
| Социальная сфера | Семья. | 40 | 12,5 | 38 | 8,5 | 49 | 10,3 |
| Труд и занятость населения. | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0,2 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование. | 46 | 14,2 | 50 | 12,0 | 49 | 10,3 |
| Образование. Наука. Культура. | 1 | 0,3 | 2 |  | 1 | 0,2 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм. | 0 | 0 | 0 | 0,5 | 3 | 1,0 |
|  | **Всего по разделу:** | **87** | **27,0** | **90** | **21,0** | **103** | **22,0** |
| Экономика | Финансы. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Хозяйственная деятельность. | 30 | 10,0 | 74 | 17,5 | 72 | 15,0 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды. | 11 | 3,0 | 30 | 7,5 | 28 | 6,0 |
| Информация и информатизация. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Всего по разделу:** | **41** | **13,0** | **104** | **25,0** | **100** | **21,0** |
| Тематические разделы | Тематики | IV квартал2020 года | % | III квартал2020 года | % | IV квартал2019 года | % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| Оборона, безопасность,законность | Оборона. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Безопасность и охрана порядка. | 0 | 0 | 3 | 0,5 | 22 | 4,8 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правосудие. | 11 | 3,0 | 3 | 0,5 | 5 | 1,2 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  | **Всего по разделу:** | **11** | **3,0** | **6** | **1,0** | **27** | **6,0** |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилищное законодательство и его применение. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Жилищный фонд. | 31 | 10,5 | 67 | 16,0 | 45 | 9,5 |
| Нежилой фонд. | 4 | 1,5 | 7 | 2,0 | 6 | 1,3 |
| Обеспечение права на жилье. | 12 | 3,5 | 16 | 4,0 | 20 | 4,2 |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда. | 49 | 14,5 | 48 | 11,0 | 68 | 14,0 |
|  | **Всего по разделу:** | **96** | **30,0** | **138** | **33,0** | **139** | **29,0** |
|  | Итого по обращениям:  | 320 | 100% | 421 | 100% | 475 | 100% |

 Рисунок 3. Количество вопросов, Рисунок 4. Количество вопросов, Рисунок 5. Количество вопросов,

 содержащихся в обращениях, содержащихся в обращениях, содержащихся в обращениях,

 поступивших в IV квартале 2020 года, поступивших в III квартале 2020 года, поступивших в IV квартале 2019 года,

 по тематическим разделам. по тематическим разделам. по тематическим разделам.

 В отчетном периоде было принято к рассмотрению 320 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, из них 96 вопросов или 30% от общего количества поступивших вопросов, решение целого ряда которых относится к тематическому разделу «Жилищно – коммунальная сфера», второе и третье места по количеству вопросов, содержащихся в обращениях граждан, разделяют вопросы, относящиеся к социальной сфере в количестве – 87 или 27% и вопросы тематического раздела «Государство, общество, политика» — 85 или 27%.

 В III квартале 2020 года был принят к рассмотрению 421 вопрос, содержащийся в обращениях граждан, из них 138 вопросов или 33% от общего количества поступивших вопросов, решение целого ряда которых относится к тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», второе место по количеству вопросов, содержащихся в обращениях граждан, занимают вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Экономика» в количестве – 104 или 25% и на третьем месте находятся вопросы тематического раздела «Социальная сфера» — 90 или 21%.

 В IV квартале 2019 года было принято к рассмотрению 475 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, из них 139 вопросов или 29% от общего количества поступивших вопросов, решение целого ряда которых относится к тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», второе и третье места по количеству вопросов, содержащихся в обращениях граждан, разделяют вопросы, относящиеся к тематическому разделу «Государство, общество, политика» в количестве – 106 или 22 % и вопросы тематического раздела «Социальная сфера» — 103 или 22%.

 Информация о количестве вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших в администрацию города Мценска в IV квартале 2019 года, и о результатах их рассмотрения, с распределением вопросов по тематическим разделам в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, утвержденным Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, представлена в таблицах 4 и 5.

**Таблица 4**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические разделы | Тематики | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Государство, общество, политика | Конституционный строй. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Основы государственного управления. | 6 | 6 | 1 | 0 | **7** | 30 | 30 | 12 | 5 | **47** | 0 | 5 | **52** |
| Международные отношения. Международное право. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Гражданское право. | 8 | 8 | 0 | 0 | **8** | 29 | 26 | 2 | 0 | **31** | 0 | 2 | **33** |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
|  | **Всего по разделу:** | 14 | 14 | 1 | 0 | **15** | 59 | 56 | 14 | 5 | **78** | 0 | 7 | **85** |
| Тематические разделы | Тематики | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Социальная сфера | Семья. | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 37 | 37 | 2 | 0 | **39** | 0 | 1 | **40** |
| Труд и занятость населения. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Социальное обеспечение и социальное страхование. | 2 | 2 | 1 | 0 | **3** | 36 | 36 | 8 | 0 | **44** | 0 | 2 | **46** |
| Образование. Наука. Культура. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
|  | **Всего по разделу:** | 4 | 4 | 1 | 0 | **5** | 73 | 73 | 11 | 0 | **84** | 0 | 3 | **87** |
| Экономика | Финансы. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Хозяйственная деятельность. | 5 | 5 | 5 | 0 | **10** | 11 | 11 | 16 | 0 | **27** | 0 | 3 | **30** |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Природные ресурсы и охрана окружающей среды. | 0 | 0 | 1 | 2 | **3** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
| Информация и информатизация. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
|  | **Всего по разделу:** | 5 | 5 | 6 | 2 | **13** | 14 | 14 | 24 | 0 | **38** | 0 | 3 | **41** |
| Оборона, безопасность,законность | Оборона. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Безопасность и охрана порядка. | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Уголовное право. Исполнение наказаний. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Правосудие. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 11 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
|  | **Всего по разделу:** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 11 | 0 | **11** | 0 | 0 | 11 |
| Тематические разделы | Тематики | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилищное законодательство и его применение. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| Жилищный фонд. | 6 | 6 | 1 | 0 | **7** | 24 | 24 | 1 | 0 | **25** | 0 | 6 | **31** |
| Нежилой фонд. | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 0 | 0 | **4** |
| Обеспечение права на жилье. | 3 | 3 | 0 | 0 | **3** | 4 | 4 | 4 | 0 | **8** | 0 | 4 | **12** |
| Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда. | 2 | 2 | 7 | 0 | **9** | 12 | 12 | 32 | 0 | **44** | 0 | 5 | **49** |
|  | **Всего по разделу:** | 11 | 11 | 8 | 0 | **19** | 44 | 44 | 37 | 0 | **81** | 0 | 15 | **96** |
|  | Итого по обращениям: | 34 | 34 | 17 | 2 | **53** | 190 | 187 | 97 | 5 | **292** | 0 | 28 | **320** |

**Таблица 5**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические разделы | Поддержано | В том числе«мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях в органев IV кв. 2020 г., всего | Поддержано | В том числе«мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях в органев IV кв. 2019 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| Государство, общество, политика | 73 | 70 | 15 | 5 | **93** | 91 | 62 | 25 | 2 | **118** |
| Социальная сфера | 77 | 77 | 12 | 0 | **89** | 89 | 88 | 12 | 0 | **101** |
| Экономика | 19 | 19 | 30 | 2 | **51** | 60 | 42 | 52 | 1 | **113** |
| Оборона, безопасность, законность | 0 | 0 | 12 | 0 | **12** | 10 | 0 | 21 | 0 | **31** |
| Жилищно-коммунальная сфера | 55 | 55 | 45 | 0 | **100** | 93 | 85 | 70 | 1 | **164** |
| Итого: | 224 | 221 | 114 | 7 | **345** | 343 | 277 | 180 | 4 | **527** |

 Анализируя таблицы 4 и 5, можно сделать следующие выводы.

 В IV квартале 2020 года работниками структурных подразделений администрации города Мценска было отработано 345 вопросов, что на 182 вопроса или на 34,5% меньше по сравнению с IV кварталом 2019 года.

 В IV квартале 2020 года доля количества ответов с результатом «поддержано» имеет наибольшее значение 87% (77 из 89) ответов на обращения по вопросам, относящихся к тематическому разделу «Социальная сфера», с результатом «меры приняты» имеет наибольшее значение 87% (77 из 89) ответов на обращения по вопросам опять же социальной сферы, с результатом «разъяснено» имеет наибольшее значение 100% (12 из 12) ответов на обращения по вопросам, относящихся к тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность».

 В IV квартале 2019 года доля количества ответов с результатом «поддержано» имеет наибольшее значение 88% (89 из 101) ответов на обращения по вопросам, относящихся к тематическому разделу «Социальная сфера», с результатом «меры приняты» имеет наибольшее значение 87% (88 из 101) ответов на обращения по вопросам опять же социальной сферы, с результатом «разъяснено» имеет наибольшее значение 68% (21 из 31) ответов на обращения по вопросам, относящихся к тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность».

 Работниками структурных подразделений администрации города Мценска в IV квартале 2020 года было принято к рассмотрению 320 вопросов, содержащихся в обращениях граждан (таблица 6).

**Таблица 6**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование структурного подразделения администрации города Мценска  | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обра-щенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1. | Комитет по архитектуре иградостроительству | 18 | 18 | 3 | 0 | **21** | 67 | 67 | 12 | 5 | **84** | 0 | 14 | **98** |
| 2. | Управление жилищно – коммунального хозяйства | 3 | 3 | 12 | 2 | **17** | 16 | 16 | 59 | 0 | **75** | 0 | 5 | **80** |
| 3. | Отдел опеки и попечительства | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 58 | 58 | 2 | 0 | **60** | 0 | 2 | **62** |
| 4. | Управление по муниципальному имуществу города Мценска | 9 | 9 | 0 | 0 | **9** | 37 | 34 | 8 | 0 | **45** | 0 | 5 | **50** |
| № п/п | Наименование структурного подразделения администрации города Мценска  | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обра-щенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 5. | Комитет организационно-кадровой работы, информатизации и делопроизводства | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 7 | 7 | 6 | 0 | **13** | 0 | 0 | **13** |
| 6. | Отдел культуры и социальной политики | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 1 | **11** |
| 7. | Комитет по экономике, прогнозированию, предпринимательству и торговле | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 2 | 2 | 1 | 0 | **3** | 0 | 1 | **4** |
| 8. | Управление образования | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
|  | Всего: | 34 | 34 | 17 | 2 | **53** | 190 | 187 | 97 | 5 | **292** | 0 | 28 | **320** |

 Анализируя таблицу 6, можно сделать следующие выводы.

 За отчетный период работниками комитета по архитектуре и градостроительству было принято к рассмотрению 98 вопросов, содержащихся в обращениях граждан, что составило 31% от общего количества поступивших вопросов, на втором месте находится управление жилищно-коммунального хозяйства с количеством вопросов, равным 80, или 25% и на третьем месте расположился отдел опеки и попечительства с показателями соответственно 62 и 19%.

 При общем подсчете видно, что наибольшая часть, то есть 240 вопросов или 75% от общего количества поступивших для рассмотрения в администрацию города Мценска вопросов, приходится именно на эти три структурные подразделения.

 Более подробная разбивка обращений, поступивших в IV квартале 2020 года, по тематике вопросов и информация о результатах их рассмотрения, указанные в соответствии с компетенцией того или иного структурного подразделения администрации города Мценска, представлена в таблицах 7-14.

 **Таблица 7**

Комитет по архитектуре и градостроительству

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0117 | Арендные отношения | 6 | 6 | 1 | 0 | **7** | 28 | 28 | 2 | 5 | **35** | 0 | 3 | **38** |
|  | **Всего по тематике** **«Основы государственного управления»:** | 6 | 6 | 1 | 0 | **7** | 28 | 28 | 2 | 5 | **35** | 0 | 3 | **38** |
| 0688 | Градостроительство. Архитектура и проектирование | 4 | 4 | 1 | 0 | **5** | 8 | 8 | 7 | 0 | **15** | 0 | 2 | **17** |
|  | **Всего по тематике** **«Хозяйственная деятельность»:** | 4 | 4 | 1 | 0 | **5** | 8 | 8 | 7 | 0 | **15** | 0 | 2 | **17** |
| 1119 | Вопросы частного домовладения | 1 | 1 | 1 | 0 | **2** | 9 | 9 | 0 | 0 | **9** | 0 | 1 | **10** |
|  1120 | Индивидуальное жилищное строительство | 5 | 5 | 0 | 0 | **5** | 15 | 15 | 1 | 0 | **16** | 0 | 5 | **21** |
|  | **Всего по тематике «Жилищный фонд»:** | 6 | 6 | 1 | 0 | **7** | 24 | 24 | 1 | 0 | **25** | 0 | 6 | **31** |
| 1146 | Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 3 | 3 | 2 | 0 | **5** | 0 | 3 | **8** |
|  | **Всего по тематике** **«Обеспечение права на жилье»:** | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 3 | 3 | 2 | 0 | **5** | 0 | 3 | **8** |
| 1181 | Нежилые помещения | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 3 | 3 | 0 | 0 | **3** | 0 | 0 | **3** |
| 1182 | Перевод жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
|  | **Всего по тематике «Нежилой фонд»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 0 | 0 | **4** |
|  | Итого по комитету: | 18 | 18 | 3 | 0 | **21** | 67 | 67 | 12 | 5 | **84** | 0 | 14 | **98** |

**Таблица 8**

Управление жилищно-коммунального хозяйства

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0699 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
| 0733 | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 3 | 0 | **3** | 0 | 0 | **3** |
| 0742 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 1 | 1 | 3 | 0 | **4** | 0 | 0 | 2 | 0 | **2** | 0 | 0 | **2** |
| 0743 | Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 1 | 2 | 0 | **3** | 0 | 0 | **3** |
|  | **Всего по тематике** **«Хозяйственная деятельность»:** | 1 | 1 | 3 | 0 | **4** | 1 | 1 | 8 | 0 | **9** | 0 | 0 | **9** |
| 0830 | Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности | 0 | 0 | 1 | 2 | **3** | 2 | 2 | 4 | 0 | **6** | 0 | 0 | **6** |
| 0866 | Отлов животных | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 1 | 4 | 0 | **5** | 0 | 0 | **5** |
|  | **Всего по тематике «Природные ресурсы и** **охрана окружающей природной среды»:** | 0 | 0 | 1 | 2 | **3** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
| 1007 | Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
|  | **Всего по тематике** **«Безопасность и охрана правопорядка»:** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| 1085 | Разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 11 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
|  | **Всего по тематике «Правосудие»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 11 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1147 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 1 | 2 | 0 | **3** | 4 | 4 | 8 | 0 | **12** | 0 | 0 | **12** |
| 1149 | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | **0** |
| 1153 | Перебои в электроснабжении | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 3 | 3 | 6 | 0 | **9** | 0 | 1 | **10** |
| 1156 | Перебои в теплоснабжении | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 4 | 4 | 1 | 0 | **5** | 0 | 1 | **6** |
| 1160 | Обращение с твердыми коммунальными отходами | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 1 | **2** |
| 1161 | Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | 0 | 0 | 3 | 0 | **3** | 0 | 0 | **3** |
| 1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 0 | 0 | 3 | 0 | **3** | 1 | 1 | 13 | 0 | **14** | 0 | 2 | **16** |
|  | **Всего по тематике** **«Коммунальное хозяйство»:** | 2 | 2 | 7 | 0 | **9** | 12 | 12 | 32 | 0 | **44** | 0 | 5 | **49** |
|  | Итого по управлению: | 3 | 3 | 12 | 2 | **17** | 16 | 16 | 59 | 0 | **75** | 0 | 5 | **80** |

**Таблица 9**

Управление по муниципальному имуществу города Мценска

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0117 | Арендные отношения | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 2 | 2 | 4 | 0 | **6** | 0 | 2 | **8** |
|  | **Всего по тематике** **«Основы государственного управления»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 2 | 2 | 4 | 0 | **6** | 0 | 2 | **8** |
| 0209 | Приобретение права собственности. Прекращение права собственности | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 4 | 4 | 2 | 0 | **6** | 0 | 1 | **7** |
| 0210 | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | 6 | 6 | 0 | 0 | **6** | 25 | 22 | 0 | 0 | **25** | 0 | 1 | **26** |
|  | **Всего по тематике «Гражданское право»:** | 8 | 8 | 0 | 0 | **8** | 29 | 26 | 2 | 0 | **31** | 0 | 2 | **33** |
| 0312 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 5 | 5 | 0 | 0 | **5** | 0 | 0 | **5** |
|  | **Всего по тематике «Социальное** **обеспечение и социальное страхование»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 5 | 5 | 0 | 0 | **5** | 0 | 0 | **5** |
| 1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья гражданам, нуждающихся в жилых помещениях | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 1128 | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | 0 | 0 | 2 | 0 | **2** | 0 | 0 | **2** |
| 1139 | Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 1 | **1** |
|  | **Всего по тематике** **«Обеспечение права на жилье»:** | 1 | 1 | 0 | 0 | **1** | 1 | 1 | 2 | 0 | **3** | 0 | 1 | **4** |
|  | Итого по управлению: | 9 | 9 | 0 | 0 | **9** | 37 | 34 | 8 | 0 | **45** | 0 | 5 | **50** |

**Таблица 10**

Отдел опеки и попечительства

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0230 | Права и обязанности родителей и детей | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 10 | 10 | 1 | 0 | **11** | 0 | 0 | **11** |
| 0235 | Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 19 | 19 | 1 | 0 | **20** | 0 | 1 | **21** |
| 0236 | Устройство детей, оставшихся без попечения родителей, в организации для детей, оставшихся без попечения родителей | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 0 | 0 | **4** |
| 0237 | Назначение опекунского пособия (увеличение размера) | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 0 | 0 | **4** |
|  | **Всего по тематике «Семья»:** | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 37 | 37 | 2 | 0 | **39** | 0 | 1 | **40** |
| 0311 | Социальная защита молодежи, детей, в т. ч. детей-сирот, воспитанников детдомов | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 21 | 21 | 0 | 0 | **21** | 0 | 1 | **22** |
|  | **Всего по тематике «Социальное** **обеспечение и социальное страхование»:** | 2 | 2 | 0 | 0 | **2** | 21 | 21 | 0 | 0 | **21** | 0 | 1 | **22** |
|  | Итого по отделу: | 4 | 4 | 0 | 0 | **4** | 58 | 58 | 2 | 0 | **60** | 0 | 2 | **62** |

**Таблица 11**

Комитет по экономике, прогнозированию, предпринимательству и торговле

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0769 | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 2 | 2 | 1 | 0 | **3** | 0 | 1 | **4** |
|  | **Всего по тематике** **«Хозяйственная деятельность»:** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 2 | 2 | 1 | 0 | **3** | 0 | 1 | **4** |
|  | Итого по комитету: | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 2 | 2 | 1 | 0 | **3** | 0 | 1 | **4** |

**Таблица 12**

Комитет организационно-кадровой работы, информатизации и делопроизводства

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0132 | Предоставление дополнительных документов и материалов | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 6 | 0 | **6** | 0 | 0 | **6** |
|  | **Всего по тематике** **«Основы государственного управления»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 6 | 0 | **6** | 0 | 0 | **6** |
| 0307 | …Социальная защита граждан, подвергшихся воздействию радиации (ЧАЭС, Семипалатинский полигон, ПО «Маяк», подразделения особого риска)… | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 7 | 7 | 0 | 0 | **7** | 0 | 0 | **7** |
|  | **Всего по тематике «Социальное** **обеспечение и социальное страхование»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 7 | 7 | 0 | 0 | **7** | 0 | 0 | **7** |
|  | Итого по комитету: | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 7 | 7 | 6 | 0 | **13** | 0 | 0 | **13** |

**Таблица 13**

Отдел культуры и социальной политики

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0294 | Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 1 | **12** |
|  | **Всего по тематике «Социальное** **обеспечение и социальное страхование»:** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 1 | **11** |
|  | Итого по отделу: | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 3 | 3 | 8 | 0 | **11** | 0 | 1 | **11** |

**Таблица 14**

Управление образования

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код вопроса | Тематика вопроса | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращениях переходящегоостатка за III кв.2020 г., всего | Поддержано | В том числе «мерыприняты» | Разъяснено | Не поддержано | Результаты рассмотрения вопросов в обращенияхв органеза IV кв.2020 г., всего | Направлено на рассмотрение в иные органы, всего | Находятся на рассмотрении на01.01.2021 г., всего | Принято к рассмотрению в органев IV кв. 2020 г., всего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 0331 | Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
|  | **Всего по тематике** **«Образование. Культура. Наука»:** | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |
|  | Итого по управлению: | 0 | 0 | 0 | 0 | **0** | 0 | 0 | 1 | 0 | **1** | 0 | 0 | **1** |

 Анализ письменных вопросов, содержащихся в обращениях граждан, показывает то, что наибольшее количество вопросов, поступивших в IV квартале 2020 года, составили вопросы в сфере арендных отношений в количестве 46 вопросов и увеличилось по сравнению с III кварталом 2020 года (29) на 58,6% и уменьшилось по сравнению с IV кварталом 2019 года (61) на 24,6%.

 Согласно подпункту «б» пункта 2 Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 1 июля 2017 года отдел информационно - документационного и хозяйственного обеспечения обеспечивает ежемесячное внесение сведений в электронной форме о результатах рассмотрения обращений граждан, а также о мерах, принятых по таким обращениям, через раздел «Результаты рассмотрения обращений» на закрытом информационном ресурсе ССТУ. РФ в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

 Администрацией города Мценска в настоящее время продолжается работа и принимаются все необходимые меры для того, чтобы участвовать в федеральных и областных программах по всем направлениям, связанным с жизнеобеспечением города Мценска, в том числе в сфере образования, здравоохранения, строительства и капитального ремонта муниципального жилищного фонда.

 В администрации города Мценска создана единая дежурная диспетчерская служба, которая круглосуточно принимает жалобы и предложения в устной форме (по телефону) от жителей и ежедневно докладывает обстановку в сфере ЖКХ главе города Мценска и первому заместителю главы администрации города Мценска, курирующему данное направление.

 В управлении ЖКХ администрации города Мценска оперативно с выездом на место решаются вопросы, поступившие как в письменном виде, так и по телефону.

 В осенне-зимний период вопросы отопления города находятся на контроле у главы города Мценска и первого заместителя главы администрации города Мценска круглосуточно.

 Ежедневно первым заместителем главы администрации города Мценска, курирующим сферу ЖКХ, проводятся оперативные совещания по проблемным вопросам.

 Еженедельно главой города Мценска проводятся рабочие совещания, с участием руководителей управляющих компаний, муниципальных предприятий обеспечивающего комплекса.

 В здании администрации города Мценска введена в эксплуатацию структурированная кабельная сеть с целью увязки всех компьютеризированных рабочих мест в каждом структурном подразделении в единое информационное пространство, что позволяет существенно ускорить внутренний документооборот.

 Персональные компьютеры работников органов местного самоуправления в количестве 96 единиц подключены к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» с использованием высокоскоростного кабельного канала. Таким образом, работники органов местного самоуправления, территориально размещенные в здании администрации, готовы к приему в электронном виде с последующей обработкой обращений граждан и организаций об оказании им муниципальных услуг.

 В настоящее время функционирует и поддерживается в актуальном состоянии официальный сайт администрации города Мценска. На официальном сайте администрации города Мценска создан раздел «Муниципальные услуги города Мценска», в котором гражданам и организациям представлена вся необходимая информация об условиях получения муниципальных услуг. Также аналогичная информация размещена в базе данных реестра государственных услуг.

 Документы по наиболее острым социально-экономическим вопросам размещаются в открытом доступе на информационных стендах в здании администрации города Мценска, в том числе организовано взаимодействие с городскими средствами массовой информации.

 В рамках информирования граждан в полном объеме о деятельности органов местного самоуправления на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются нормативно-правовые акты, осуществляется актуализация информации по имеющимся разделам.

 Все поступающие письменные обращения (жалобы, предложения, запросы и т.п.) граждан записываются в журналах регистрации. Каждое обращение рассматривается главой города Мценска, либо лицом, исполняющим его обязанности, и затем согласно их резолюции направляется сотрудникам для проверки и исполнения. Исполненные обращения возвращаются в отдел информационно - документационного и хозяйственного обеспечения со справкой о проделанной работе или с ответом заявителю. Обращения с промежуточным ответом остаются на дополнительном контроле, как в отделе, так и у исполнителя.

 При необходимости срок рассмотрения обращения продляется в установленном законом порядке, о чем сообщается заявителю.

 В устном порядке работникам структурных подразделений администрации города Мценска делается напоминание о приближении срока возврата обращений с подготовленными ответами. О просроченных обращениях (если такие имеются) исполнители извещаются в письменной форме.

 По истечении установленного законом срока, заявителю почтовым отправлением направляется ответ.

 При формировании дел к обращениям прилагаются копии ответов, либо справка об исполнении с резолюцией главы города Мценска «В дело». В журналах регистрации производится соответствующая запись, содержащая номер и дату ответа, а также номер дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

 Журналы регистрации обращений граждан ведутся в соответствии с установленными требованиями.

 Сотрудники отдела при приеме заявлений лично беседуют с гражданами, разъясняют полномочия и компетенцию администрации города Мценска, при необходимости информируют их в какие органы государственной власти или учреждения им следует обратиться.

 Аналитическая справка начальника отдела информационно - документационного и хозяйственного обеспечения о работе с письменными и устными обращениями граждан заслушивается на заседании при главе города Мценска один раз в год.

Исполнил: начальник отдела информационно - документационного и

хозяйственного обеспечения Артамонова Е. А.

т. 8 (48 646) 2-16-86