

## **Анализ обращений граждан в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» за IV квартал 2020 года**

Работа с обращениями граждан в администрации городского округа «Город Йошкар-Ола» ведется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 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 2020 года в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 1 364 обращения граждан.

В электронном виде поступило 730 обращений, что составляет 53,5% от общего количества обращений, из них в Интернет-приемную поступило 182 обращения.

От государственных органов и должностных лиц было переадресовано по компетенции 722 (52,9%) обращения.

Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации, а таких 37, 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 (50,3% от общего числа обращений). В IV квартале 2020 года обращений по данной тематике поступило 686, а в 2019 году их было 821.

По жилищным вопросам поступило 272 обращения (19,9% от общего числа обращений). В сравнении с указанным периодом прошлого года на 21 обращение меньше.

На третьем месте вопросы архитектуры и строительства. Их число составило 120, а доля от общего количества поступивших обращений – 8,8%. По сравнению с 2019 годом данных обращений поступило на 44 больше.

Четвертое место занимают обращения по вопросам образования и культуры – 58, что составило от общего количества обращений 4,3%. В сравнении с аналогичным периодом прошлого года их поступило на 51 обращение меньше.

По сравнению с четвертым кварталом прошлого года в 2020 году увеличилось количество обращений по вопросам работы общественного транспорта (64 обращения).

4,5% от поступивших обращений за анализируемый период составляют обращения по вопросам торговли и землепользования. В IV квартале 2020 года их поступило 42 и 20 соответственно.

В четвертом квартале 2020 года личные приемы граждан мэром города и его заместителями не проводились, в связи с угрозой распространения в Республике Марий Эл новой коронавирусной инфекции и введением режима повышенной готовности на территории Республики Марий Эл. С целью

предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции с 23 марта 2020 года распоряжением мэра города Йошкар-Олы был временно ограничен личный прием граждан в органах и структурных подразделениях администрации городского округа «Город Йошкар-Ола».

За анализируемый период в администрацию городского округа «Город Йошкар-Ола» поступило 178 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 84 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».