**Анализ обращений граждан за 2017 год**

Основной принцип деятельности администрации - открыто, достоверно, своевременно обеспечить доступ к информации о деятельности главы, администрации, Думы Добрянского городского поселения. В здании администрации и во всех подведомственных муниципальных учреждениях на стендах размещена контактная информация сотрудников администрации, формы работы с населением, часы приема граждан.

В 2017 году в администрацию поступили 2331 обращения граждан (на 6,5% меньше, чем в прошлом году), из них 1848 заявлений о предоставлении муниципальных услуг в рамках административных регламентов предоставления государственных и муниципальных услуг. Заявления граждан об оказании муниципальных услуг рассматриваются в порядке, установленным иными федеральными законами, чем федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Рассмотрено в установленные сроки 2302 обращения, с нарушением срока – 29 (1,2%). Произошло снижение показателя нарушений сроков исполнения обращений граждан на 0,25%, в прошлом году этот показатель составлял 1,45% от общего количества обращений.

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика | Количество |
| земельные вопросы | 950 |
| архитектура и градостроительство | 484 |
| строительство | 277 |
| жилищные вопросы | 228 |
| коммунальное хозяйство, благоустройство | 163 |
| деятельность ТСЖ и УК, тарифы | 84 |
| социальная политика | 74 |
| другое | 40 |
| юридическое консультирование | 31 |

В течение года наблюдалось увеличение количества обращений, поступивших в форме электронного документа, и обращений, в которых содержались вопросы, решение которых не входит в компетенцию органов местного самоуправления поселения.

В 2017 году на приём по личным вопросам к главе и заместителям главы обратились 372 человека (в 2016 – 273). В ходе приема граждан даны устные разъяснения 266 гражданам, приняты письменные обращения у 106 граждан, на все обращения граждан даны ответы в письменном виде в установленные сроки.

**Тематика обращений граждан,
обратившихся на личный прием**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Обращения граждан |
| Жилищные вопросы | 45,70% |
| Земельные вопросы | 18,82% |
| ЖКХ | 6,99% |
| Ремонт и строительство дорог | 5,11% |
| Строительство | 4,30% |
| Благоустройство | 2,69% |
| Газификация | 2,15% |
| Градостроительство и архитектура | 2,15% |
| Юридическое консультирование | 1,88% |
| Разное | 10,22% |

Проводился Общероссийский день приема граждан 12 декабря 2017 г. с 12:00 до 20:00. На прием обратилось 4 гражданина, на обращения были даны устные разъяснения в ходе приема.