**Аналитическая справка о количестве обращений граждан, поступивших в Администрацию МО "Городской округ "Город Нарьян-Мар" в 2017 году**

В 2017 году в Администрацию города Нарьян-Мара поступило 1968 обращений граждан, в том числе:

- письменных (включая обращения по электронной почте) – 1796;

(из них: коллективные – 34, поступившие по электронной почте – 72);

- обращения переадресованные в Администрацию МО "Городской округ "Город Нарьян-Мар" – 43, обращения, направленные по компетенции – 22;

- устных обращений на личном приеме главы МО и его заместителей (далее – личный прием) – 172.

По результатам рассмотрения обращений приняты решения:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Характер обращения | Всего | Положительное решение | Даны разъяснения дальнейших действий | Поступили для информации (не требуют ответа) | Находятся на рассмотрении (срок рассмотрения которых не истек) |
| письменные обращения | 1796 | 861 | 838 | 97 | - |
| обращения граждан на личном приеме | 172 | 40 | 132 | - | - |
| всего обращений | 1968 | 901 | 970 | 97 | - |
| в процентном соотношении (письменные обращения) | 91,3% | 95,5% | 86,3% | 100% | 0% |
| в процентном соотношении (устные обращения) | 8,7% | 4,5% | 13,7% | 0% | 0% |

Таким образом, количество обращений граждан, по которым приняты положительные решения, составило 50,2% от общего количества поступивших обращений, в том числе данный показатель составил:

- по письменным обращениям – 95,5%;

- по обращениям граждан на личном приеме – 4,5%.

Количество обращений граждан, по которым даны консультации и разъяснения дальнейших действий, составило 54% от общего количества поступивших обращений.

В ходе личного приема гражданам даются консультации и разъяснения о возможном решении проблем, указанных в обращениях. Показатель количества обращений, по которым даны разъяснения, составил – 13,7%.

По письменным обращениям данный показатель составил 86,3%.

Наибольшее количество поступивших обращений связано с жилищными   
вопросами – 1160, что составило 59% (вопросы, связанные с наймом жилого помещения, постановкой на учет в качестве нуждающихся, а также восстановление в очереди на получение жилья и переселение из ветхого жилья).

Поступило значительное количество обращений в сфере экономики (запросы о предоставлении архивных справок, обращения, касающиеся загрязнения окружающей среды и благоустройства) – 384, что составило 21%, а также в социальной сфере (предоставление земельных участков многодетным, материальная помощь, трудоустройство) – 250, что составило, 12,7%.

Также актуальными являются проблемы в сфере ЖКХ – 32, что составило 1,6%.

За период с 01.01.2017 по 31.12.2017 на "телефон горячей линии" поступило 12 обращений. Решено положительно 9, разъяснено 3.