**Итоги работы с письменными и устными обращениями граждан**

**за 2019год**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2019 г. | 2018 г. | +/-,% |
| **Общее количество обращений граждан, поступивших в комитет, из них:** | 719 | 785 | -8,4 |
| - заявлений | 680 | 721 | -5,7 |
| - жалоб | 37 | 59 | -37,3 |
| - предложений | 2 | 2 | 0,0 |
| - благодарностей | 0 | 3 | -100,0 |
| коллективных обращений | 100 | 53 | +88,6 |
| Общее количество письменных обращений | 653 | 729 | -10,4 |
| Общее количество устных обращений | 64 | 56 | 14,3 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан** | 2019 г. | 2018 г. | +/-,% |
| поддержано | 283 | 371 | -23,7 |
| не поддержано  | 10 | 8 | +25 |
| разъяснено | 464 | 416 | +11,5 |
| направлено на рассмотрение по компетенции | 15 | 21 | -28,6 |
| рассмотрено исполнителем с выходом на место | 71 | 93 | -23,7 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематическая структура обращений граждан** | 2019 г. | 2018 г. | +/-,% |
| вопросы газификации | 232 | 174 | 33,3 |
| вопросы водоснабжения | 197 | 253 | -22,1 |
| электроснабжение | 34 | 49 | -30,6 |
| предоставление услуг ненадлежащего качества (отопление, водоснабжение, канализация) | 30 | 79 | -62,0 |
| вопросы работы канализации | 70 | 71 | -1,4 |