Приложение 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отчет по работе с обращениями граждан в комитете по строительству, архитектуре и развитию города Барнаула** | 2024 год | 2023 год | +/-,% |
| **Общий документооборот (письменные и устные обращения)** | | | |
| Общее количество обращений граждан, поступивших в комитет по строительству, архитектуре и развитию города | 369 | 372 | -0,81% |
| - заявлений | 327 | 154 | 112,34% |
| - жалоб | 0 | 6 | -100,00% |
| - предложений | 41 | 211 | -80,57% |
| - благодарностей | 0 | 1 |  |
| - сообщений (ПОС) | 8 | 4 | 100,00% |
| - ГИС ЖКХ | 0 | 0 |  |
| - МБ | 1 | 0 |  |
| Коллективные обращения, % от общего числа обращений | 24 | 16 | 50,00% |
| **Письменные обращения** | | | |
| Общее количество письменных обращений граждан. | 334 | 349 | -4,30% |
| Количество писем, поступивших от жителей непосредственно в в комитет по строительству, архитектуре и развитию города | 163 | 217 | -24,88% |
| - из них электронных писем | 41 | 211 | -80,57% |
| Количество писем, поступивших с сопроводительным документом, % от общего количества письменных обращений, из них: | 171 | 132 | 29,55% |
| Количество писем, направленных на исполнение из администрации города, % от числа письменных обращений, поступивших с сопроводительным документом | 156 | 127 | 22,83% |
| **Устные обращения (в том числе обращения, поступившие в ходе личного приема)** | | | |
| Общее количество устных обращений | 35 | 23 | 52,17% |
| Число обращений, поступивших по телефону | 0 | 1 | -100,00% |
| Число проведенных личных приемов/Количество обратившихся граждан, в ходе личных приемов | 6. /. 35 | 4. /22. |  |
| Число проведенных часов прямого провода (прямых линий)/ количество обратившихся граждан | 0. | 0 |  |
| Число проведенных выездных приемов/количество обратившихся граждан | 0 | 0 |  |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан (% от общего количество обращений):** | | | |
| Поддержано. | 57 | 55 | 3,64% |
| Не поддержано. | 16 | 15 | 6,67% |
| Разъяснено | 169 | 158 | 6,96% |
| Направлено на рассмотрение по компетенции | 72 | 15 | 380,00% |
| Рассмотрено с выходом на место | 89 | 58 | 53,45% |
| Количество специалистов, допустивших нарушения при рассмотрении обращений | 0 | 0 |  |
| **Общее количество обращений добавленных в Локальное АРМ ЕС ОГ** | 32 | 16 | 100,00% |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан** | | | |
| вопросы перспективного развития и рекламы | 187 | 257 | -27,24% |
| вопросы строительства | 136 | 95 | 43,16% |
| правовые вопросы в строительстве | 14 | 2 | 600,00% |
| вопросы дежурных планов | 29 | 22 | 31,82% |
| общие вопросы | 4 | 3 | 33,33% |