Приложение 1

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Отчет по работе с обращениями граждан комитета по строительству, архитектуре и развитию города Барнаула**  | 2023 год | 2022 год | +/-,% |
| **Общий документооборот (письменные и устные обращения)**   |
| Общее количество обращений граждан, поступивших в орган администрации города (иной орган местного самоуправления) | 1406 | 797 | 76,41% |
|  - заявлений | 897 | 714 | 25,63% |
|  - жалоб | 18 | 12 | 50,00% |
|  - предложений | 490 | 71 | 590,14% |
|  - благодарностей | 1 | 0 |   |
| Коллективные обращения, % от общего числа обращений | 84 5,96% | 74 9,3% | 13,50% |
| Тематическая структура коллективных обращений  |
| вопросы перспективного развития и рекламы | 41 | 58 | -29,31% |
| вопросы строительства | 39 | 21 | 85,71% |
| правовые вопросы в строительстве | 0 | 0 | 0,00% |
| вопросы дежурных планов | 4 | 7 | -42,86% |
| **Письменные обращения**  |
| Общее количество письменных обращений граждан. | 1293 | 734 | 76,16% |
| Количество писем, поступивших от жителей непосредственно в орган администрации города (иной орган местного самоуправления) | 523 | 215 | 143,26% |
|  - из них электронных писем | 490 | 109 | 349,54% |
| Количество писем, поступивших с сопроводительным документом, % от общего количества письменных обращений, из них: | 820 (63,4%) | 519 (70,7%) |   |
| Количество писем, направленных на исполнение из администрации города, % от числа письменных обращений, поступивших с сопроводительным документом | 803 (97,9%) | 516 (99,4%) |   |
| **Устные обращения (в том числе обращения, поступившие в ходе личного приема)**  |
| Общее количество устных обращений | 113 | 63 | 79,37% |
| Число обращений, поступивших по телефону | 1 | 5 | -80,00% |
| Число проведенных личных приемов/Количество обратившихся граждан, в ходе личных приемов | 21 / 112 | 17 / 58 |   |
| Число проведенных часов прямого провода (прямых линий)/ количество обратившихся граждан | 0 | 2ЧПП /0 обр |   |
| Число проведенных выездных приемов/количество обратившихся граждан | 0 | 1 /0 |   |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан (% от общего количество обращений):**  |
| Поддержано. | 201 | 151 | 33,11% |
| Не поддержано. | 84 | 42 | 100,00% |
| Разъяснено | 718 | 308 | 133,12% |
| Направлено на рассмотрение по компетенции | 70 | 99 | -29,29% |
| Рассмотрено с выходом на место | 378 | 238 | 58,82% |
| Количество специалистов, допустивших нарушения при рассмотрении обращений | 0 | 0 |   |
| **Общее количество обращений добавленных в Локальное АРМ ЕС ОГ** | 119 | 221 | -46,15% |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан**  |
| вопросы перспективного развития и рекламы | 732 | 451 | 62,31% |
| вопросы строительства | 405 | 218 | 85,78% |
| правовые вопросы в строительстве | 15 | 35 | -57,14% |
| вопросы дежурных планов | 81 | 108 | -25,00% |
| вопросы доходов от рекламы, предоставления платной услуги | 0 | 2 | -100,00% |
| общие вопросы | 0 | 14 | -100,00% |