|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | |
| **Отчет по работе с обращениями граждан в** (наименование органа местного самоуправления) | **2024 год**  **за 12месяцев** | **2023 год**  **за 12**  **месяцев** | | **+/-,%** |
| Общее количество обращений граждан, поступивших в орган администрации города (иной орган местного самоуправления) | 2853 | 3104 | |  |
| - заявлений | 2614 | 2870 | | -8,09 |
| - жалоб | 0 | 0 | | 0 |
| - предложений | 0 | 0 | | 0 |
| - благодарностей | 0 | 0 | | 0 |
| - сообщений (ПОС) | 70 | 49 | | +38,7 |
| - ГИС ЖКХ | 0 | 0 | | 0 |
| - МБ | 28 | 18 | | +55,6 |
| Коллективные обращения, % от общего числа обращений | 107/3,8% | 92/2,96 | | +16,3 |
| **Письменные обращения** |  | | | |
| Общее количество письменных обращений граждан. | 2614 | 2870 | -8,92 | |
| Количество писем, поступивших от жителей **непосредственно** в комитет по земельным ресурсам и землеустройству города Барнаула, **из них:** | 2150 | 2226 | -6,4 | |
| - электронных обращений | 870 | 776 | +12,1 | |
| Количество писем, поступивших с сопроводительным документом, % от общего количества письменных обращений**, из них:** | 422/16,1% | 511/17,8% | -17,4 | |
| Количество писем, направленных на исполнение из администрации города, % от числа письменных обращений, поступивших с сопроводительным документом | 464/10% | 644/126,03% | -2,8 | |
| **Устные обращения (в том числе обращения, поступившие в ходе личного приема)** |  | | | |
| Общее количество устных обращений, в т.ч. поступившие от зам главы | 239 | 234 | | +2,1 |
| Число обращений, поступивших по телефону | 0 | 0 | | 0 |
| **Число проведенных личных приемов/Количество обратившихся граждан, в ходе личных приемов руководителя органа местного самоуправления** | 22/237 | 23/223 | | -4,3/ +6,3 |
| Число проведенных часов прямого провода (прямых линий)/ количество обратившихся граждан | 0 | 0 | | 0 |
| Число проведенных выездных приемов/количество обратившихся граждан | 0 | 0 | | 0 |
| **Результаты рассмотрения обращений граждан (% от общего количество обращений):** |  | | | |
| Поддержано | 0 | 0 | | 0 |
| Меры приняты | 0 | 0 | | 0 |
| Не поддержано | 0 | 0 | | 0 |
| Разъяснено | 2465/86,4% | 2876/92,65% | | -14,3 |
| Направлено на рассмотрение по компетенции | 183/6,4% | 120/3,87% | | +52,5 |
| Рассмотрено с выходом на место | 89/3,1% | 851/2,74% | | +4,7 |
| Количество специалистов, допустивших нарушения при рассмотрении обращений | 0 | 0 | | 0 |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан, поступивших в орган местного самоуправления:** |  | | | |
| Предоставление земельных участков многодетным семьям, льготные категории | 285 | 263 | | +8,4 |
| Оформление права на земельные участки, предоставление земельных участков | 537 | 645 | | -16,7 |
| Оплата аренды земельных участков (администрирование) | 602 | 628 | | -4,1 |
| О нарушении прав пользования земельными участками, спор по границам, проведение МЗК, благоустройство | 457 | 506 | | -9,7 |
| Изменение вида разрешенного использования земельного участка | 78 | 71 | | +9,9 |
| обращения участников СВО | 28 | 18 | | +55,6 |
| разное | 866 | 974 | | -11,1 |
| **Общее количество обращений, загруженных**  **в Закрытую часть портала ССТУ** | 47 | 92 | | -48,9 |