Приложение 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **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 | 1384 | 1406 | -1,56% |
| - заявлений | 1174 | 897 | 30,88% |
| - жалоб | 3 | 18 | -83,33% |
| - предложений | 207 | 490 | -57,76% |
| - благодарностей | 0 | 1 | -100,00% |
| - сообщений (ПОС) | 55 | *49* | 12,24% |
| - ГИС ЖКХ | 0 | 0 |  |
| - МБ | 14 | 3 | 366,67% |
| Коллективные обращения, % от общего числа обращений | 89 6,43% | 84 5,96% |  |
| **Письменные обращения** | | | |
| Общее количество письменных обращений граждан. | 1282 | 1293 | -0,85% |
| Количество писем, поступивших от жителей непосредственно в в комитет по строительству, архитектуре и развитию города | 422 | 523 | -19,31% |
| - из них электронных писем | 335 | 490 | -31,63% |
| Количество писем, поступивших с сопроводительным документом, % от общего количества письменных обращений, из них: | 962 75,03% | 820 63,4% |  |
| Количество писем, направленных на исполнение из администрации города, % от числа письменных обращений, поступивших с сопроводительным документом | 872 90,64% | 803 97,9% |  |
| **Устные обращения (в том числе обращения, поступившие в ходе личного приема)** | | | |
| Общее количество устных обращений | 102 | 113 | -9,73% |
| Число обращений, поступивших по телефону | 0 | 1 | -100,00% |
| Число проведенных личных приемов/Количество обратившихся граждан, в ходе личных приемов | 23 /102 | 21 / 112 |  |
| 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. | 212 | 201 | 5,47% |
| Не поддержано. | 70 | 84 | -16,67% |
| Разъяснено | 593 | 718 | -17,41% |
| Направлено на рассмотрение по компетенции | 289 | 70 | 312,86% |
| Рассмотрено с выходом на место | 271 | 378 | -28,31% |
| Количество специалистов, допустивших нарушения при рассмотрении обращений | 0 | 0 |  |
| **Тематическая структура наиболее актуальных обращений граждан** | | | |
| вопросы перспективного развития и рекламы | 783 | 732 | 6,97% |
| вопросы строительства | 415 | 405 | 2,47% |
| правовые вопросы в строительстве | 36 | 15 | 140,00% |
| вопросы дежурных планов | 48 | 81 | -40,74% |
| **Общее количество обращений, загруженных в Закрытую часть портала ССТУ** | 122 | 119 | 2,52% |