# **Анализ**

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

**поступившими в администрацию города Кузнецка**

**за 12 месяцев 2021года**

Администрация города Кузнецка в работе с обращениями граждан руководствуется Конституцией РФ, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», региональными и муниципальными нормативными правовыми актами.

За 12 месяцев 2021 года в адрес администрации города Кузнецка ***всего*** поступило **1229** обращений граждан. Из них: **466** обращений направлено ***из Правительства Пензенской области***, **28** обращений направлено из ***федеральных органов власти***, **735** – непосредственно от ***заявителей***. ***Президенту Российской Федерации*** адресовано **67** обращений.

Всего поступило ***письменных*** обращений – **1054**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **272**.

***Устных*** обращений – **175**, из них:

* поступивших в ходе *личного приема главы администрации* – 133,

***Повторных***обращений поступило **145** (или **12 %** от общего количества обращений).

**Наибольшее число обращений** поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**60,3%** от общего количества поступивших обращений):

* по благоустройству:
* обустройство и содержание придомовой территории, в т.ч. реализация программы «Формирование комфортной городской среды» (асфальтирование внутридомовой территории МКД, обустройство ливневой канализации с целью отведения талых и дождевых вод, восстановление тротуаров, обустройство детских и спортивных площадок, организация придомового освещения и др.);
* организация и восстановление уличного освещения;
* отлов безнадзорных животных (собак);
* спиливание деревьев, их последующий вывоз;
* уборка мусора, снега, работа регионального оператора;
* незаконные парковки и автостоянки.
* по эксплуатации и ремонту домов:
* ремонт кровли, инженерных коммуникаций;
* неудовлетворительное содержание общедомового имущества;
* ремонт квартир, принадлежащих муниципалитету;
* капитальный ремонт, перенос сроков проведения капитального ремонта, исключение МКД из программы;
* вопросы частного домовладения.
* по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города:
* строительство, ремонт, грейдирование дорог;
* установка искусственных неровностей, знаков, организация пешеходных переходов.
* по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций:
* предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (перебои и организация тепло-, водо-, газо- и электроснабжения, в т.ч. неудовлетворительное качество воды);
* невыполнение или выполнение не в полном объеме УК условий договора на управление многоквартирным домом;
* деятельность ТСЖ.
* по оплате жилищно-коммунальных услуг:
* несогласие с тарифами на ЖКУ;
* несогласие с оплатой ОДН, взносов на капитальный ремонт многоквартирных домов;
* льготы, субсидии на оплату ЖКУ, в т.ч. компенсации пенсионерам за вносы на капремонт;
* перерасчет платы за ЖКУ;
* просьбы о реструктуризации или списании задолженности по оплате ЖКУ.
* другие:
* состояние и содержание газового оборудования;
* состояние кладбищ;
* обеспечение инженерной инфраструктурой районов перспективной застройки;
* оказание услуг почты;
* воспроизведение лесов;
* очистные сооружения.

**На втором месте** – обращения *по социальным вопросам,* внесшие вклад в общее количество вопросов, равный **11.6 % .**

* *социальная защита:* оказание материальной и иной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, а также инвалидам, малообеспеченным слоям населения, льготы, выплаты пособий и компенсаций и др.;
* *образование:* конфликты в образовательных организациях, получение места в детском саду;
* *культура*;
* *спорт*.

**На третьем месте** – *вопросы землепользования, градостроительства и архитектуры 9 %.*

**На четвертом месте** в общем количестве вопросов находятся обращения по вопросам о*беспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан.*

На основании регламента работы администрации города Кузнецка, в соответствии с утвержденным графиком проводится личный прием граждан Главой администрации города Кузнецка, первым заместителем и заместителями главы администрации города Кузнецка.

По состоянию на 30.12.2021 года в ходе ***личного приема Главы администрации*** города Кузнецка поступило **133** обращений.

Каждый четверг должностными лицами администрации города Кузнецка проводится ***«прямая линия»*** с населением города Кузнецка. За 12 месяцев 2021 года проведено 12 сеансов телефонной связи.

По состоянию на 30.12.2021 из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (1229) ***рассмотрено* 1229**. Из них принято решение ***«поддержано***» по **240** обращениям, по **834** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **155** обращений, решение **«не поддержано»** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрено **125 обращений** (10,2 %).

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет.

Приложение 1.

**СВЕДЕНИЯ**

**о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,**

**поступивших в администрацию города Кузнецка**

**на 30.12.2021года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Наименование сведений** | **За период с 20.12.2021 по 30.12.2021** | **Всего** |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | 40 | **1054** |
| 2.1. | **Направлено непосредственно от заявителей** | **6** | 288 |
| *2.2.* | ***Поступило обращений через сеть Интернет***  ***(в форме электронного документа)*** | ***6*** | *272* |
| 2.3. | **Направлено на рассмотрение из федеральных органов исполнительной власти** | **1** | 28 |
| 2.4. | **Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области (и от исполнительных органов власти Пензенской области и г.Кузнецка)** | **27** | 466 |
| 2.4.1 | Адресованные Президенту РФ | 1 | 67 |
| 3. | **Поступило повторных письменных обращений** | **7** | **139** |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе:** | **8** | **175** |
| 4.1. | -в ходе личного приема заместителей главы администрации | 3 | 42 |
| *4.1.1.* | *-в ходе личного приема Главы администрации* | 5 | 133 |
| 5. | **Поступило повторных устных обращений** | 2 | 19 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **48** | **1229** |
| 6.1. | Промышленности | 0 | 25 |
| 6.2. | Сельского хозяйства | 0 | 0 |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | 0 | 0 |
| 6.4. | Транспорта | 3 | 32 |
| 6.5. | Связи | 0 | 1 |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | **34** | **741** |
| 6.7. | Здравоохранения | 1 | 25 |
| 6.8. | **Социальной сферы, из них:** | **5** | **143** |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *2* | *103* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *1* | *29* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *1* | *7* |
| *6.8.4.* | *Культура* | 1 | 4 |
| 6.9. | **Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан** | **0** | **72** |
| 6.10 | **Труда** | 0 | 11 |
| 6.11 | **Реализации приоритетных национальных проектов** | **3** | **68** |
| 6.12 | **Другие, из них:** | **2** | **111** |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | 1 | 41 |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *1* | *70* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных и устных обращений** | **9** | **145** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **66** | **1229** |
| 8.1. | В установленные сроки | 66 | 1229 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения |  | 0 |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** |  |  |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | 66 | **1229** |
| *10.1* | *«поддержано»* | 10 | 240 |
| *10.2* | *«разъяснено»* | 50 | 834 |
| *10.3* | *«направлено по принадлежности»* | 6 | 155 |
| *10.4* | *«не поддержано»* | 0 | 0 |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | 9 | 125 |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | 3 | 51 |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** |  | **259** |

Приложение 2.

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию города Кузнецка за 8 месяцев 2021 года,

в сравнении с аналогичным периодом 2017, 2018, 2019 и 2020 года

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** | **2020 год** | **2021 год** |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1181** | **1016** | **1011** | **1129** | **1054** |
| 2.1. | **Направлено от заявителей** | 473 | 593 | 645 | 365 | 288 |
| *2.1.1* | ***Поступило обращений через сеть Интернет***  ***(в форме электронного документа)*** | 37 | *272* | *275* | *328* | *272* |
| 2.2. | **Направлено на рассмотрение из федерального органа власти** | 419 | 52 | 58 | 93 | 28 |
| 2.3. | **Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области** | 252 | 371 | 308 | 343 | 466 |
| 3. | **Поступило повторных письменных обращений** | **38** | **27** | **38** | **98** | **139** |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **595** | **449** | **410** | **193** | **175** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 495 | 391 | 346 | 193 | 175 |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | 158 | *167* | *151* | *119* | *133* |
| 5. | **Поступило повторных устных обращений** | **0** | 6 | 9 | **4** | **19** |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1776** | **1465** | **1421** | **1322** | **1229** |
| 6.1. | Промышленности | – | – | 3 | **44** | **25** |
| 6.2. | Сельского хозяйства | – | – | – | **0** | **-** |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | – | – | – | **0** | **-** |
| 6.4. | Транспорта | 58 | 49 | 60 | **28** | **32** |
| 6.5. | Связи | – | 7 | 6 | **4** | **1** |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | 987 | 807 | 809 | **645** | **741** |
| 6.7. | Здравоохранения | 26 | 17 | 12 | **53** | **25** |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | 178 | 158 | 130 | **252** | **143** |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *109* | *91* | *66* | *214* | *103* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *34* | *45* | *44* | *34* | *29* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *15* | *8* | *11* | *2* | *7* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *20* | *14* | *9* | *5* | *4* |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | 119 | 65 | 70 | **102** | **72** |
| 6.10 | Труда | 21 | 16 | 14 | **16** | **11** |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | 173 | 186 | 164 | **90** | **68** |
| 6.12 | Другие, из них: | 214 | 160 | 153 | **88** | **111** |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *65* | *43* | *41* | *32* | *41* |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *98* | *50* | *46* | *56* | *70* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных**  **и устных обращений** | **38** | **33** | **47** | **102** | **145** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1776** | **1465** | **1421** | **1322** | **1229** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1776 | *1465* | *1421* | 1322 | 1229 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | 0 | *0* | *0* | 0 | 0 |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | 0 | *0* | *0* | **0** | **0** |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1776** | *1465* | *1421* | **1322** | **1229** |
| *10.1* | *«поддержано»* | 588 | 497 | 459 | 303 | 240 |
| *10.3* | *«разъяснено»* | 1093 | 818 | 709 | 796 | 834 |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | 95 | *150* | 253 | 223 | 155 |
| *10.5* | *«не поддержано»* | **-** | - | - | **-** | **-** |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **883** | **731** | **679** | **216** | **125** |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | 223 | *207* | 178 | *111* | *51* |