# **Анализ**

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

**поступившими в администрацию города Кузнецка**

**за 2023 год**

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 2023 год в адрес администрации города Кузнецка поступило **1134** обращений граждан. Из них: **443** обращения направлено ***из Правительства Пензенской области***, **58** обращений направлено из ***федеральных органов власти***, **633** – непосредственно от ***заявителей***. ***Президенту Российской Федерации*** адресовано **91**обращение.

Всего поступило ***письменных*** обращений – **961**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **194**.

***Устных*** обращений – **173**, из них:

* поступивших в ходе *личного приема главы администрации* – 142.

***Повторных***обращений поступило **111** (или **9,8 %** от общего количества обращений).

**Наибольшее число обращений** поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**65%** 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 **9,7 % .**

* *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 8,8 %.

**На четвертом месте** – обращения, касающиеся улучшения жилищных условий *6,1%.*

**В 2023 году возникли вопросы, касающиеся военно-боевых действий на Украине, пенсионные вопросы, вопросы, касающиеся экологии и церковные вопросы.**

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

По состоянию на 09.01.2024 года в ходе ***личного приема Главы* города Кузнецка** поступило **142** обращения.

Каждый четверг должностными лицами администрации города Кузнецка проводится ***«прямая линия»*** с населением города Кузнецка. За 2023 год проведено 12 сеансов телефонной связи.

По состоянию на 09.01.2024 из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (1134) ***рассмотрено* 1129**. Из них принято решение ***«поддержано***» по **215** обращениям, по **816** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **98** обращений, решение **«не поддержано»** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрено **347 обращений** (31%).

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет.

Приложение 1.

**СВЕДЕНИЯ**

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

**поступивших в администрацию города Кузнецка**

**на 09.01.2024**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | **Наименование сведений** | **За период с 25.12.2023 по 29.12.2023** | **Всего** |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | 15 | 961 |
| 2.1. | **Направлено непосредственно от заявителей** | **3** | **266** |
| *2.2.* | ***Поступило обращений через сеть Интернет***  ***(в форме электронного документа)*** | ***2*** | ***194*** |
| 2.3. | **Направлено на рассмотрение из федеральных органов исполнительной власти** | **1** | **58** |
| 2.4. | **Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области (и от исполнительных органов власти Пензенской области и г.Кузнецка)** | 9 | 443 |
| 2.4.1 | Адресованные Президенту РФ |  | 91 |
| 3. | **Поступило повторных письменных обращений** | **2** | **118** |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе:** | **2** | **173** |
| 4.1. | -в ходе личного приема заместителей главы администрации | 2 | 31 |
| *4.1.1.* | *-в ходе личного приема Главы города Кузнецка* |  | 128 |
| *4.1.2* | *СВО* |  | 14 |
| 5. | **Поступило повторных устных обращений** |  | 43 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **17** | **1134** |
| 6.1. | **экономики** |  | 25 |
| 6.2. | **Военные вопросы** |  | 9 |
| 6.3. | обращения |  | 6 |
| 6.4. | **Транспорта** |  | 16 |
| 6.5. | пенсии |  | 3 |
| 6.6. | **Жилищно-коммунального хозяйства** | **11** | **737** |
| 6.7. | Здравоохранения |  | 8 |
| 6.8. | **Социальной сферы, из них:** | **4** | **110** |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *3* | *70* |
| *6.8.2.* | *Образование* |  | *23* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *1* | *5* |
| *6.8.4.* | *Культура* |  | 12 |
| 6.9. | **Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан** |  | **43** |
| 6.10 | **Труда** |  | 4 |
| 6.11 | **Реализации приоритетных национальных проектов** |  | **69** |
| 6.12 | **Другие, из них:** | **2** | **100** |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | 1 | 38 |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *1* | *62* |
| *6.13* | ***экология*** |  | ***3*** |
| *6.14* | ***Церковные вопросы*** |  | ***1*** |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных и устных обращений** | **1** | **111** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | 56 | 1129 |
| 8.1. | В установленные сроки | 56 | 1129 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения |  |  |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** |  | **5** |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **56** | **1129** |
| *10.1* | *«поддержано»* | 9 | 215 |
| *10.2* | *«разъяснено»* | 40 | 816 |
| *10.3* | *«направлено по принадлежности»* | 7 | 98 |
| *10.4* | *«не поддержано»* |  |  |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | 32 | 347 |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | 18 | 164 |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** |  | **70** |

Приложение 2.

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию города Кузнецка за 2021, 2022 и 2023 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | **2021 год** | **2022 год** | **2023**  **год** |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1054** | 940 | 961 |
| 2.1. | **Направлено от заявителей** | 288 | **229** | **266** |
| *2.1.1* | ***Поступило обращений через сеть Интернет***  ***(в форме электронного документа)*** | *272* | ***253*** | ***194*** |
| 2.2. | **Направлено на рассмотрение из федерального органа власти** | 28 | **24** | **58** |
| 2.3. | **Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области** | 466 | **434** | 443 |
| 3. | **Поступило повторных письменных обращений** | **139** | **91** | 118 |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **175** | **157** | **173** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 175 | 157 | **173** |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *133* | 116 | 142 |
| 5. | **Поступило повторных устных обращений** | **19** | 7 | 43 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1229** | **1097** | **1134** |
| 6.1. | Промышленности | **25** | **18** | **25** |
| 6.2. | Военные вопросы | **-** | **0** | **9** |
| 6.3. | обращения | **-** | **0** | **6** |
| 6.4. | Транспорта | **32** | **32** | **16** |
| 6.5. | Связи | **1** | **3** | **0** |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | **741** | **669** | **737** |
| 6.7. | Здравоохранения | **25** | **8** | **8** |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | **143** | **182** | **110** |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *103* | *138* | *70* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *29* | *41* | *23* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *7* | *2* | *5* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *4* | 1 | 12 |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | **72** | **67** | **43** |
| 6.10 | Труда | **11** | **7** | **4** |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | **68** | **50** | **69** |
| 6.12 | Другие, из них: | **111** | **61** | **100** |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *41* | 33 | 38 |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *70* | *28* | *62* |
| *6.13* | *экологии* |  |  | *3* |
| *6.14* | *Церковные вопросы* |  |  | *1* |
| *6.15* | *пенсии* |  |  | *3* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных**  **и устных обращений** | **145** | **83** | **111** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1229** | **1097** | **1129** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1229 | 1097 | 1129 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | 0 |  |  |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | **0** | **0** | **5** |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1229** | 1097 | 1129 |
| *10.1* | *«поддержано»* | 240 | 214 | 215 |
| *10.3* | *«разъяснено»* | 834 | 776 | 816 |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | 155 | 107 | 98 |
| *10.5* | *«не поддержано»* | **-** | - | - |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **125** | 251 | 347 |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *51* | 139 | 166 |