# **Справка-анализ**

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

**поступившими в администрацию города Кузнецка**

**в 2019 году**

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.

В 2019 году в адрес администрации города Кузнецка ***всего*** поступило **1421** обращение граждан.

Из них **308** обращений направлено ***из Правительства Пензенской области***, **58** обращений направлено из ***федеральных органов власти***, **1055** – непосредственно от ***заявителей***. ***Президенту Российской Федерации*** адресовано **73** обращения (в 2018 году – 111 обращений, в 2017 году – 101).

Всего поступило ***письменных*** обращений – **1011**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **275**.

***Устных*** обращений – **410**, из них:

* поступивших в ходе *личных приемов* – **346** (в т.ч. **151** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
* полученных по *телефонной связи* – **64**, их них:
* *«прямая линия»* – **44**;
* *«телефон доверия*» – **20**.

***Повторных***обращений поступило **47** (или **3,3 %** от общего количества обращений). В аналогичном периоде 2018 года – 33 (или 2,3%), 2017 года – 38 (или 2,1%).

**Наибольшее число обращений** поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**57%** от общего количества поступивших обращений), из них:

* 44% 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, работа регионального оператора;
* незаконные парковки и автостоянки;
* восстановление территории после раскопок;
* нарушение Правил благоустройства;
* 18% 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;
* 13% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города:
* строительство, ремонт, грейдирование дорог;
* установка искусственных неровностей, знаков, организация пешеходных переходов;
* 13% 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;
* 8% по оплате жилищно-коммунальных услуг:
* несогласие с тарифами на ЖКУ;
* несогласие с оплатой ОДН, СОИ, 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;
* некорректная работа приборов учета коммунальных ресурсов.
* 4% другие:
* состояние и содержание газового оборудования;
* состояние кладбищ и возможность захоронения в определенном месте;
* обеспечение инженерной инфраструктурой районов перспективной застройки.

**На втором месте** – обращения *по жилищным вопросам,* внесшие вклад в общее количество вопросов, равный **12%**, которые в основном касаются:

* предоставления жилья льготным категориям граждан – 45:
* инвалидам, имеющим тяжелую форму заболевания, проживание с которыми невозможно, детям-инвалидам и семьям, имеющим детей инвалидов (27);
* детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей (13);
* участникам боевых действий (4), вдове участника ВОВ (1) – 5;
* сроков расселения жилищного фонда, признанного не пригодным для проживания, включения в программу переселения из ветхого аварийного жилья, обследования жилищного фонда на предмет пригодности (непригодности) для проживания – 42;
* реализации государственной программы обеспечения жильём молодых семей (20), молодых специалистов (6), работников бюджетной сферы (1) – 27;
* улучшения жилищных условий многодетных семей – 10;
* получения жилищных сертификатов бывшими военнослужащими – 4;
* приобретения в собственность муниципального жилья – 4;
* жилищных споров – 3;
* оказания содействия в продаже собственного жилья – 2;
* улучшения жилищных условий одиноких матерей – 2;
* улучшения жилищных условий, предоставления жилья по договору соцнайма различным категориям граждан, в том числе детям военного времени (1) – 25.

**На третьем месте** – *вопросы социальной сферы* (**9%**).

*Вопросы социальной сферы* классифицируются следующим образом:

* *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, возможность обучаться в конкретной образовательной организации, состояние и ремонт образовательных организаций, получение места в детском саду;
* *культура:* присвоение воинских званий посмертно, состояние памятных знаков, просьбы о предоставлении сувенирной продукции, материально-техническое обеспечение учреждений культуры;
* *спорт:* возможность участия в соревнованиях, материально-техническое обеспечение, ремонт учреждений спорта.

*Вопросы градостроительства и землепользования,* внесшие вклад в общее количество вопросов, равный **6%** и, соответственно, **четвертой позиции**,представляют собой просьбы и сообщения:

* о соблюдении градостроительных норм;
* о решении земельных споров;
* о предоставлении земельных участков (в т.ч. семьям, имеющим трех и более детей, детей-инвалидов и др.).

В обращениях по вопросам *обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан,* находящихся на **пятом месте** в общем количестве вопросов (**5%**) *з*атрагиваются проблемы:

* конфликтов на бытовой почве (с соседями) – из них 16 обращений поступило от одной и той же гражданки;
* нарушения тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство).

Поступило обращений по вопросам:

* *транспорта* – **4%**;
* *труда* – **1%**;
* *здравоохранения* – **0,8%**;
* *связи* – **0,4%**;
* *промышленности* – **0,2%**;
* *другие* – **4,6%**.

С целью устранения причин и условий, способствующих повышенной активности населения по различным вопросам, необходимая и важная для граждан информация размещается в печатных СМИ.

Вопросы жилищно-коммунального хозяйства доминируют в обращениях, поступающих от жителей городского округа. Кузнечане обеспокоены не только состоянием их домовладений, но и, в частности, качеством воды, благоустройством города, ремонтом дорог, работой транспорта и т.д. Эти и другие проблемы были освещены на целой полосе местного периодического издания – газеты «Кузнецкий рабочий», посвященной ЖКХ («На условиях софинансирования» // «Кузнецкий рабочий». – 18.12.2019. – № 96. – С. 6).

Подзаголовок информирует: «На вопросы наших читателей отвечает первый заместитель главы администрации города Кузнецка В.Е. Трошин». Так, Владимир Евгеньевич сообщил, в каких проектах в сфере ЖКХ планирует участвовать город в 2020 году: на условиях софинасирования будет выполнен капитальный ремонт водопровода на улицах Полевой – Горького, если муниципалитет пройдет конкурсный отбор в региональной программе «Чистая вода»; подана заявка на включение Кузнецка в региональный проект «Стимулирование жилищного строительства в Пензенской области» – на условиях софинасирования планируется строительство канализационно-насосной станции с напорным самотечным коллектором в районе перспективной застройки «Взлетный»; участие в региональной программе субсидирования ремонта дорог позволит отремонтировать 6 объектов, причем с просьбой о восстановлении одного из них – «дороги по улице Республики от улицы Пензенской до улицы Молодой гвардии с целью организации движения пассажирского транспорта», как подчеркнул вице-мэр, «в городскую администрацию поступало множество обращений от жителей указанного района». Проблему создания объектов уличного освещения в районах индивидуальной застройки «Солнечный» и нефетебазы возможно будет решить путем участия в региональной программе по благоустройству населенных пунктов, а в рамках федеральной целевой программы «Формирование комфортной городской среды» «предстоит выполнить обустройство сквера в Южном микрорайоне на улице Осипенко и благоустройство дворовой территории дома № 98а по ул. Сызранской».

Также в статье жители могут почерпнуть сведения о действии в городе программы по благоустройству детских площадок, сроках решения вопроса с закольцовкой газопровода, диагностике газового оборудования, об изменении маршрута движения общественного транспорта, заключении договоров об организации пассажирских перевозок.

Собственников жилья в многоквартирных домах волнует качество и сроки выполнения капитального ремонта общего имущества. «В 2019 году капитальный ремонт был выполнен в 27 многоквартирных домах, формирующих накопления на капремонт на специальных счетах» – статья «Так решили жители…» информирует об итогах проделанной работы, акцентируя внимание на трех многоквартирных домах – № 7 по ул. 354 Стрелковой дивизии и № 48 по ул. Осипенко, № 10 по ул. Минской («Так решили жители…» // «Кузнецкий рабочий». – 14.12.2019. – № 95. – С. 4). Первый дом (по ул. 354 стрелковой дивизии) в результате работ, которые были выполнены «в течение двух с половиной недель», оснащен новым лифтовым оборудованием: «…Купе, окрашенное светлой порошковой эмалью, имеет современный дизайн, освещается светодиодными светильниками, оснащена круглым постом приказа, имеющим эстетичный вид и антивандальные кнопки». Также указана стоимость затрат и сообщено, что жители путем голосования решили направить скопленные средства именно на замену лифта. Жители двух других домов (№ 48 по ул. Осипенко, № 10 по ул. Минской) решили отремонтировать кровлю «с применением мембранного материала». О его преимуществах и недостатках кузнечане могут узнать из публикации.

«Скоро справят новоселья» – публикация повествует об окончании отделочных работ в квартирах, приобретенных переселенцам («Скоро справят новоселья» // «Кузнецкий рабочий». – 07.11.2019. – № 84. – С. 3). «В рамках программы квартиры … приобретены на первичном и вторичном рынках жилья», – пишет корреспондент.

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 01.01.2020 года в ходе ***личного приема Главы администрации*** города Кузнецка поступило **151** обращение, из них по вопросам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 61;

- жилья – 37;

- землепользования и градостроительства – 18;

- социальной сферы – 13;

- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 6;

- труда – 3;

- здравоохранения – 3;

- транспорта – 3;

- другие – 7.

По всем обращениям даны разъяснения и приняты возможные меры.

Ежегодно в регион-центре газеты «Кузнецкий рабочий» Главой администрации города Кузнецка, заместителями главы, сотрудниками структурных подразделений администрации города Кузнецка и иных органов местного самоуправления города Кузнецка проводится прием граждан по личным вопросам. Таким образом граждане получают возможность реализовать свое право на обращение, задать наиболее интересующие вопросы, ход и результат решения которых контролируются в том числе и представителями СМИ.

Всего в 4 квартале 2019 года было проведено 2 таких приема: 1 – председателем комитета по управлению имуществом города Кузнецка, 1 – начальником отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка. В ходе приема начальника отдела социальной защиты населения администрации города Кузнецка И.А. Мажаевой из 6 вопросов, волновавших граждан, 5 касались денежных компенсаций на оплату ЖКУ различным категориям граждан.

В свою очередь, отделом социальной защиты населения администрации города Кузнецка с помощью газеты «Кузнецкий рабочий» до граждан доведена информация об изменении порядка расчета компенсации за ЖКУ («Изменился порядок расчета компенсации» // «Кузнецкий рабочий» – 09.10.2019. – № 76. – С. 2). В разъяснении содержатся также примеры расчета компенсации и предложение по всем возникающим вопросам обращаться в отдел социальной защиты населения администрации города Кузнецка с указанием адреса и контактного номера телефона.

Наиболее значимые вопросы, входящие в полномочия местных органов власти, рассматриваются на заседаниях коллегии администрации города Кузнецка, заседаниях Собрания представителей города Кузнецка.

06.11.2019 года состоялось заседание коллегии администрации города Кузнецка, на котором был рассмотрен вопрос реализации жилищных программ в городе Кузнецке. Количество выделенных в 2019 году средств из федерального и регионального бюджета, итоги и перспективы реализации программ по обеспечению жильем детей-сирот, ветеранов Великой Отечественной войны и семей погибших (умерших) воинов, участников боевых действий, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, по расселению аварийных домов были озвучены в докладе начальника отдела жилищной политики администрации города Кузнецка И.Н. Березиной. Особое внимание руководитель жилотдела обратила на программы по обеспечению жильем молодых семей, условия участия в них. Ежегодно администрация города Кузнецка изыскивает возможность выделения служебного жилья. В 2019 году предоставлены служебные квартиры врачам Кузнецкой межрайонной больницы и тренеру-преподавателю ДЮСШ № 1 города Кузнецка. Всего в этом году свои жилищные условия улучшат 93 кузнецкие семьи (в 2018 году улучшили 74 семьи) – резюмировал докладчик. «Отметив положительную динамику, глава администрации города Кузнецка С.А. Златогорский сообщил, что нужно искать варианты для увеличения этого показателя, потому что каждая цифра – это чья-то радость, решение чьей-то большой жилищной проблемы», – подробная статья о заседании совещательного органа администрации города Кузнецка опубликована в одном из ноябрьских номеров газеты «Кузнецкий рабочий» («Реализуются программы и проекты» // «Кузнецкий рабочий». – 13.11.2019. – № 86. – С. 3).

Готовность городского хозяйства к работе в осенне-зимний период 2019-2020 годов – одна из тем заседания коллегии администрации города Кузнецка 08.10.2019 года – нашла свое отражение в публикации «Задача – провести отопительный сезон без сбоев» («Задача – провести отопительный сезон без сбоев» // «Кузнецкий рабочий» – 16.10.2019. – № 78. – С. 3). В заголовок вынесено поручение председателя коллегии, Главы администрации города Кузнецка по результатам рассмотрения данного вопроса. Начальник отдела городского хозяйства администрации города Кузнецка доложил членам коллегии о мероприятиях, проведенных для подготовки города к отопительному сезону, как итог – «отопление подано во все многоквартирные жилые дома и объекты социальной сферы». Вместе с тем, приобретены материалы для пополнения аварийного резерва материально-технических ресурсов города на проведение срочного текущего ремонта тепловых сетей.

На заседании Собрания представителей города Кузнецка 28.11.2019 в сообщении «Об утверждении Стратегии социально-экономического развития муниципального образования город Кузнецк Пензенской области на 2015-2024 годы» Глава администрации города Кузнецка С.А. Златогорский в том числе обратил внимание на раздел «Развитие коммунального комплекса, снятие остроты наиболее злободневных инфраструктурных проблем», в котором отражены актуальные задачи: обеспечение жителей Кузнецка качественной питьевой водой, стабилизация деятельности теплового комплекса, благоустройство территорий. В стратегию включено проектирование и строительство новых городских очистных сооружений, а также ремонт и капитальный ремонт дорог автомобильных дорог общего пользования местного значения. «Приняты положительные решения» – статья рассказывает горожанам о результатах работы депутатского корпуса в рамках сессии («Приняты положительные решения» // «Кузнецкий рабочий» – 04.12.2019. – № 92. – С. 5).

Органами местного самоуправления города Кузнецка ведется активная работа по взаимодействию с населением в решении возникающих у граждан проблем и вопросов.

Каждый четверг должностными лицами администрации города Кузнецка проводится ***«прямая линия»*** с населением города Кузнецка. В 2019 году проведено 17сеансов «прямой линии», в ходе которых поступили устные обращения по следующим вопросам (**44)**:

- жилищно-коммунальное хозяйство – 20;

- жилье – 9;

- социальная сфера – 5;

- градостроительство – 2;

- здравоохранение – 2;

- транспорт – 2;

- связь – 2;

- другие – 2.

В администрации города Кузнецка функционирует и ***«телефон доверия»***. Всего за указанный период на «телефон доверия» поступило **20** обращений, которые касаются:

* обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 19:
* *нарушение тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство (5), громкая музыка из магазина (1) – 6;*
* *сообщения о распространении наркотических средств – 4;*
* *сообщение о незаконной торговле и изготовлении некачественного алкоголя – 3;*
* *сообщения о произрастании наркосодержащих растений – 2;*
* *сообщение о семейно-бытовом насилии – 1;*
* *конфликтная ситуация с соседями – 1;*
* *сообщение о частом появлении в подъезде дома лиц мусульманской национальности, имеющих специфическую внешность – 1;*
* *сообщение о возникновении на территории бывшего наркодиспансера символики одного из культов – 1;*
* жилищно-коммунального хозяйства (безопасности дорожного движения) – 1:
* *движение и парковка транспорта без учета безопасности пешеходов – 1.*

Актуальные для горожан вопросы и проблемы комментируются должностными лицами органов местного самоуправления в ходе брифингов и пресс-конференций, проводимых с представителями СМИ города Кузнецка. Информация о проведенных брифингах и пресс-конференциях с подробным описанием озвученных вопросов и ответов на них размещается на официальном сайте администрации города Кузнецка, а также в местной газете «Кузнецкий рабочий».

В 4 квартале 2019 года проведено **2 *брифинга и пресс-конференций***, на которых были рассмотрены следующие вопросы:

* жилищно-коммунальное хозяйство (участие города в федеральных и региональных программах, ремонт дорог в 2020 году, строительство второй станции обезжелезивания, благоустройство центральной части города и т.д.);
* итоги (открытие поролонового завода, станции обезжелезивания воды на водозаборе «Южный», капитальный ремонт двух участков магистральных теплотрасс, открытие на территории школы № 17 имени Ю.А. Гагарина памятника первому космонавту с участием Героя России лётчика-космонавта А. Самокутяева, получения жилья вдовами участников Великой Отечественной войны, ремонт образовательных организаций, реконструкция центральной части города за счет освоения средств гранта по благоустройству малых городов, реализация инвестиционных проектов и др.) и перспективы развития города Кузнецка (дорожное строительство, реализация программы «Формирование комфортной городской среды», строительство хирургического корпуса, реконструкция стадиона в Западном микрорайоне, празднование 75-летия Победы и 240-летия образования Кузнецка, создание арт-объектов, культурные мероприятия и др.).

Всего в 2019 году проведено **14** ***брифингов и пресс-конференций.***

На еженедельных оперативных совещаниях Главы администрации города Кузнецка, первого заместителя главы администрации города Кузнецка и заместителей главы администрации города Кузнецка должностным лицам даются поручения на основании поступивших от граждан обращений, рассматривается информация по поступившим в течение недели обращениям.

Результаты работы с обращениями граждан в администрации города Кузнецка анализируются еженедельно. Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 г. № 171 на информационном портале ССТУ.РФ ежемесячно размещается информация о поступивших обращениях граждан и результатах их рассмотрения, а также о принятых по ним мерах. Информация об общем количестве и результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию города Кузнецка, ежеквартально направляется в Правительство Пензенской области.

По состоянию на 01.01.2020 из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (1421) ***рассмотрены* 1391**. Из них принято решение ***«поддержано***» по **82** обращениям, ***«поддержано, меры прияты»*** (т.е. фактически удовлетворено) по **369**обращениям, по **688** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **252** обращения, решение **«не поддержано»** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрено около половины обращений – **665** (48 %).

По результатам окончательного рассмотрения всех поступивших в адрес администрации города Кузнецка **1421** обращения принято решение ***«поддержано***» по **85** обращениям, ***«поддержано, меры прияты»*** (т.е. фактически удовлетворено) по **374**обращениям, по **709** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **253** обращения, решение **«не поддержано»** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрено около половины обращений – **679** (48 %).

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет. На ***дополнительном контроле*** находится **134** обращения.

Приложение 1.

**СВЕДЕНИЯ**

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

**поступивших в администрацию города Кузнецка**

**в 2019 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | Администрация  города | Администрация  Поселка | Сельские  администрации | Всего |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1011** |  |  | **1011** |
| 2.1. | Направлено от заявителей | 645 |  |  | 645 |
| *2.1.1* | *Поступило обращений через сеть Интернет*  *(в форме электронного документа)* | *275* |  |  | *275* |
| 2.2. | Направлено на рассмотрение из федерального органа власти | 58 |  |  | 58 |
| 2.3. | Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области | 308 |  |  | 308 |
| 3. | Поступило повторных письменных обращений | 38 |  |  | 38 |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **410** |  |  | **410** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 346 |  |  | 346 |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *151* |  |  | *151* |
| 4.2. | Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них: | 64 |  |  | 64 |
| *4.2.1.* | *«прямая линия»* | *44* |  |  | *44* |
| *4.2.2.* | *«телефон доверия»* | *20* |  |  | *20* |
| 5. | Поступило повторных устных обращений | 9 |  |  | 9 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1421** |  |  | **1421** |
| 6.1. | Промышленности | 3 |  |  | 3 |
| 6.2. | Сельского хозяйства | – |  |  | – |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | – |  |  | – |
| 6.4. | Транспорта | 60 |  |  | 60 |
| 6.5. | Связи | 6 |  |  | 6 |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | 809 |  |  | 809 |
| 6.7. | Здравоохранения | 12 |  |  | 12 |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | 130 |  |  | 130 |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *66* |  |  | *66* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *44* |  |  | *44* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *11* |  |  | *11* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *9* |  |  | *9* |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | 70 |  |  | 70 |
| 6.10 | Труда | 14 |  |  | 14 |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | 164 |  |  | 164 |
| 6.12 | Другие, из них: | 153 |  |  | 153 |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *41* |  |  | *41* |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *46* |  |  | *46* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных устных обращений** | **47** |  |  | **47** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1391** |  |  | **1391** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1391 |  |  | 1391 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | – |  |  | – |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | 30 |  |  | 30 |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1391** |  |  | **1391** |
| *10.1* | *«поддержано»* | *82* |  |  | *82* |
| *10.2* | *в том числе «меры приняты»* | *369* |  |  | *369* |
| *10.3* | *«разъяснено»* | *688* |  |  | *688* |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | *252* |  |  | *252* |
| *10.5* | *«не поддержано»* | – |  |  | – |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **665** |  |  | **665** |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *171* |  |  | *171* |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** | **134** |  |  | **134** |
| **12.** | **Всего находящихся на рассмотрении** **письменных и устных обращений** | **30** |  |  | **30** |
| *12.1* | *«поддержано»* | *3* |  |  | *3* |
| *12.2* | *в том числе «меры приняты»* | *5* |  |  | *5* |
| *12.3* | *«разъяснено»* | *21* |  |  | *21* |
| *12.4* | *«направлено по принадлежности»* | *1* |  |  | *1* |
| *12.5* | *«не поддержано»* | *–* |  |  | *–* |
| 12а | Рассмотрено письменных и устных обращений  с выездом на место | 14 |  |  | 14 |
| *12а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *7* |  |  | *7* |
| **13.** | **Окончательные результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1421** |  |  | **1421** |
| *13.1* | *«поддержано»* | *85* |  |  | *85* |
| *13.2* | *в том числе «меры приняты»* | *374* |  |  | *374* |
| *13.3* | *«разъяснено»* | *709* |  |  | *709* |
| *13.4* | *«направлено по принадлежности»* | *253* |  |  | *253* |
| *13.5* | *«не поддержано»* | – |  |  | – |
| **13а** | **Рассмотрено письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **679** |  |  | **679** |
| *13а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | 178 |  |  | 178 |

Приложение 2.

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию города Кузнецка в 2019 году,

в сравнении с аналогичным периодом 2018 и 2017 года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | **2017 год** | **2018 год** | **2019 год** |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 | 1 | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1181** | **1016** | **1011** |
| 2.1. | Направлено от заявителей | 473 | 593 | 645 |
| *2.1.1* | *Поступило обращений через сеть Интернет*  *(в форме электронного документа)* | *252* | *272* | *275* |
| 2.2. | Направлено на рассмотрение из федерального органа власти | 37 | 52 | 58 |
| 2.3. | Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области | 419 | 371 | 308 |
| 3. | Поступило повторных письменных обращений | 25 | 27 | 38 |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **595** | **449** | **410** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 495 | 391 | 346 |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *158* | *167* | *151* |
| 4.2. | Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них: | 100 | 58 | 64 |
| *4.2.1.* | *«прямая линия»* | *59* | *38* | *44* |
| *4.2.2.* | *«телефон доверия»* | *41* | *20* | *20* |
| 5. | Поступило повторных устных обращений | 13 | 6 | 9 |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1776** | **1465** | **1421** |
| 6.1. | Промышленности | – | – | 3 |
| 6.2. | Сельского хозяйства | – | – | – |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | – | – | – |
| 6.4. | Транспорта | 58 | 49 | 60 |
| 6.5. | Связи | – | 7 | 6 |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | 987 | 807 | 809 |
| 6.7. | Здравоохранения | 26 | 17 | 12 |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | 178 | 158 | 130 |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *109* | *91* | *66* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *34* | *45* | *44* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *15* | *8* | *11* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *20* | *14* | *9* |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | 119 | 65 | 70 |
| 6.10 | Труда | 21 | 16 | 14 |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | 173 | 186 | 164 |
| 6.12 | Другие, из них: | 214 | 160 | 153 |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *65* | *43* | *41* |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *98* | *50* | *46* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных**  **и устных обращений** | **38** | **33** | **47** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1729** | **1426** | **1391** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1729 | 1426 | 1391 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | **–** | – | – |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | **47** | **39** | 30 |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1729** | **1426** | **1391** |
| *10.1* | *«поддержано»* | *193* | *89* | *82* |
| *10.2* | *в том числе «меры приняты»* | *376* | *400* | *369* |
| *10.3* | *«разъяснено»* | *1067* | *788* | *688* |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | *93* | *149* | *252* |
| *10.5* | *«не поддержано»* | – | – | – |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **854** | **709** | **665** |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *224* | *202* | *171* |
| **11.** | **Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле** | – | **137** | **134** |
| **12.** | **Всего находящихся на рассмотрении** **письменных и устных обращений** | **47** | **39** | **30** |
| *12.1* | *«поддержано»* | *6* | *2* | *3* |
| *12.2* | *в том числе «меры приняты»* | *13* | *6* | *5* |
| *12.3* | *«разъяснено»* | *26* | *30* | *21* |
| *12.4* | *«направлено по принадлежности»* | *2* | *1* | *1* |
| *12.5* | *«не поддержано»* | *–* | *–* | *–* |
| 12а | Рассмотрено письменных и устных обращений  с выездом на место | 29 | 22 | 14 |
| *12а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *8* | *5* | *7* |
| **13.** | **Окончательные результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1776** | **1465** | **1421** |
| *13.1* | *«поддержано»* | *199* | *91* | *85* |
| *13.2* | *в том числе «меры приняты»* | *389* | *406* | *374* |
| *13.3* | *«разъяснено»* | *1093* | *818* | *709* |
| *13.4* | *«направлено по принадлежности»* | *95* | *150* | *253* |
| *13.5* | *«не поддержано»* | – | – | – |
| **13а** | **Рассмотрено письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **883** | **731** | **679** |
| *13а-1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *223* | *207* | 178 |