# **Анализ**

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

**поступившими в администрацию города Кузнецка**

**за 2020 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 2020 год в адрес администрации города Кузнецка ***всего*** поступило **1322** обращений граждан.

Из них: **343** обращений направлено ***из Правительства Пензенской области***, **93** обращения направлено из ***федеральных органов власти***, ***Президенту Российской Федерации*** адресовано **126** обращений.

**886** обращений поступило непосредственно от ***заявителей***.

Всего поступило ***письменных*** обращений – **1129**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **328**.

**Наибольшее число обращений** поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**48,8%** от общего количества поступивших обращений):

* 38% по благоустройству:
* 30% по эксплуатации и ремонту домов:
* 13% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию 12% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций:
* 6% по оплате жилищно-коммунальных услуг:
* 1% 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 **19% .**

* *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:*
* *культура*;
* *спорт*.

**На третьем месте** – *вопросы обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан 7,7%:*

Обращения по вопросам*,* *жилищной сферы (6,8 %).* находятся на **четвертом месте**.

Поступило обращений по вопросам:

* *градостроительства*– **4,2%**.;

- *здравоохранения* – **4%**;

* *промышленности* – **3,3%**;
* *землепользования***- 2,6%;**
* *транспорта* – **2,1%**;
* *труда* – **1,2%**;
* *связи* – **0,3%**.

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 31.12.2020 года в ходе ***личного приема Главы администрации*** города Кузнецка поступило **119** обращений, из них по вопросам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 34;

- землепользования и градостроительства – 24;

- социальной сферы – 24;

- жилья – 15;

- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 10;

- труда – 5;

-транспорта 4;

-здравоохранения 3.

По всем обращениям даны разъяснения и приняты возможные меры.

Каждый четверг должностными лицами администрации города Кузнецка проводится ***«прямая линия»*** с населением города Кузнецка. За 2020 год проведено 146сеансов телефонной связи.

По состоянию на 01.02.2021 из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений (1322) ***рассмотрено* 1322**.

Из них принято решение ***«поддержано***» по **303** обращениям, по **796** обращениям даны квалифицированные ***разъяснения и рекомендации («разъяснено»)***, ***направлено по компетенции*** **223** обращений, решение **«не поддержано»** не принималось. ***С выездом на место*** ***и при непосредственном участии заявителя*** рассмотрено **216 обращений** (16 %).

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет. На ***дополнительном контроле*** находится **150** обращений.

Приложение 1.

**СВЕДЕНИЯ**

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

**поступивших в администрацию города Кузнецка**

**за 2020год**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование сведений | Администрация  города |
| 1. | Количество муниципальных образований | 1 |
| **2.** | **Поступило письменных обращений, всего**  **в том числе:** | **1129** |
| 2.1. | Направлено от заявителей | 365 |
| *2.2* | *Поступило обращений через сеть Интернет*  *(в форме электронного документа)* | *328* |
| 2.3 | Направлено на рассмотрение из федерального органа власти | 93 |
| 2.4 | Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области | 343 |
| 2.4.1 | Адресованные Президенту РФ | 126 |
| **3.** | **Поступило повторных письменных обращений** | **98** |
| **4.** | **Поступило устных обращений, всего**  **в том числе** | **193** |
| 4.1. | Поступило в ходе личного приема | 193 |
| *4.1.1.* | *в т.ч. в ходе личного приема Главы администрации* | *119* |
| 5. | Поступило повторных устных обращений | **4** |
| **6.** | **Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:** | **1322** |
| 6.1. | Промышленности | **44** |
| 6.2. | Сельского хозяйства | **0** |
| 6.3. | Землепользования в сельской местности | **0** |
| 6.4. | Транспорта | **28** |
| 6.5. | Связи | **4** |
| 6.6. | Жилищно-коммунального хозяйства | **645** |
| 6.7. | Здравоохранения | **53** |
| 6.8. | Социальной сферы, из них: | **252** |
| *6.8.1.* | *Социальная защита* | *214* |
| *6.8.2.* | *Образование* | *34* |
| *6.8.3.* | *Спорт* | *2* |
| *6.8.4.* | *Культура* | *5* |
| 6.9. | Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан | **102** |
| 6.10 | Труда | **16** |
| 6.11 | Реализации приоритетных национальных проектов | **90** |
| 6.12 | Другие, из них: | **88** |
| *6.12.1.* | *Землепользование* | *32* |
| *6.12.2.* | *Градостроительство и архитектура* | *56* |
| **7.** | **Всего поступило повторных письменных устных обращений** | **102** |
| **8.** | **Рассмотрено письменных и устных обращений, всего**  **в том числе:** | **1322** |
| 8.1. | В установленные сроки | 1322 |
| 8.2. | С нарушением сроков рассмотрения | 0 |
| **9.** | **Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода** | **0** |
| **10.** | **Результаты рассмотрения письменных и устных обращений** | **1322** |
| *10.1* | *«поддержано»* | 303 |
| *10.3* | *«разъяснено»* | 796 |
| *10.4* | *«направлено по принадлежности»* | 223 |
| *10.5* | *«не поддержано»* | **0** |
| **11.** | **Рассмотрено**  **письменных и устных обращений**  **с выездом на место** | **216** |
| *11.1* | *в том числе поступивших из Правительства Пензенской области* | *111* |

Приложение 2.

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в администрацию города Кузнецка за 2020 год,

в сравнении с аналогичным периодом 2017, 2018 и 2019 года

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