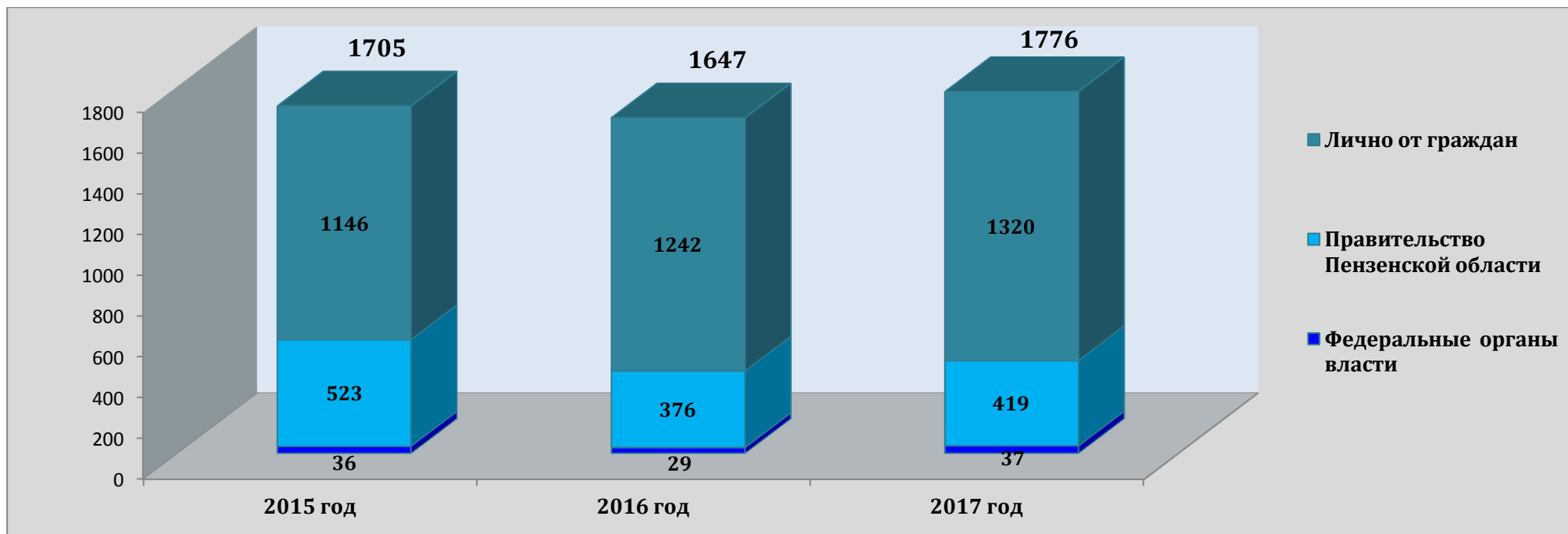


**Информация
о работе с письменными и устными обращениями граждан,
поступившими в администрацию города Кузнецка
в 2017 году**

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 2017 году в адрес администрации города Кузнецка *всего* поступило **1776** обращений граждан. Из них **419** обращений направлено *из Правительства Пензенской области*, **37** обращений направлено из *федеральных органов власти*, **1320** – непосредственно от *заявителей*. *Президенту Российской Федерации* адресовано **101** обращение (в 2016 году – 96 обращений, в 2015 году – 122).

**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка,
с учетом источника поступления**



Всего поступило **письменных** обращений – **1181**, из них *в электронном виде (Интернет-приемная)* – **252**.

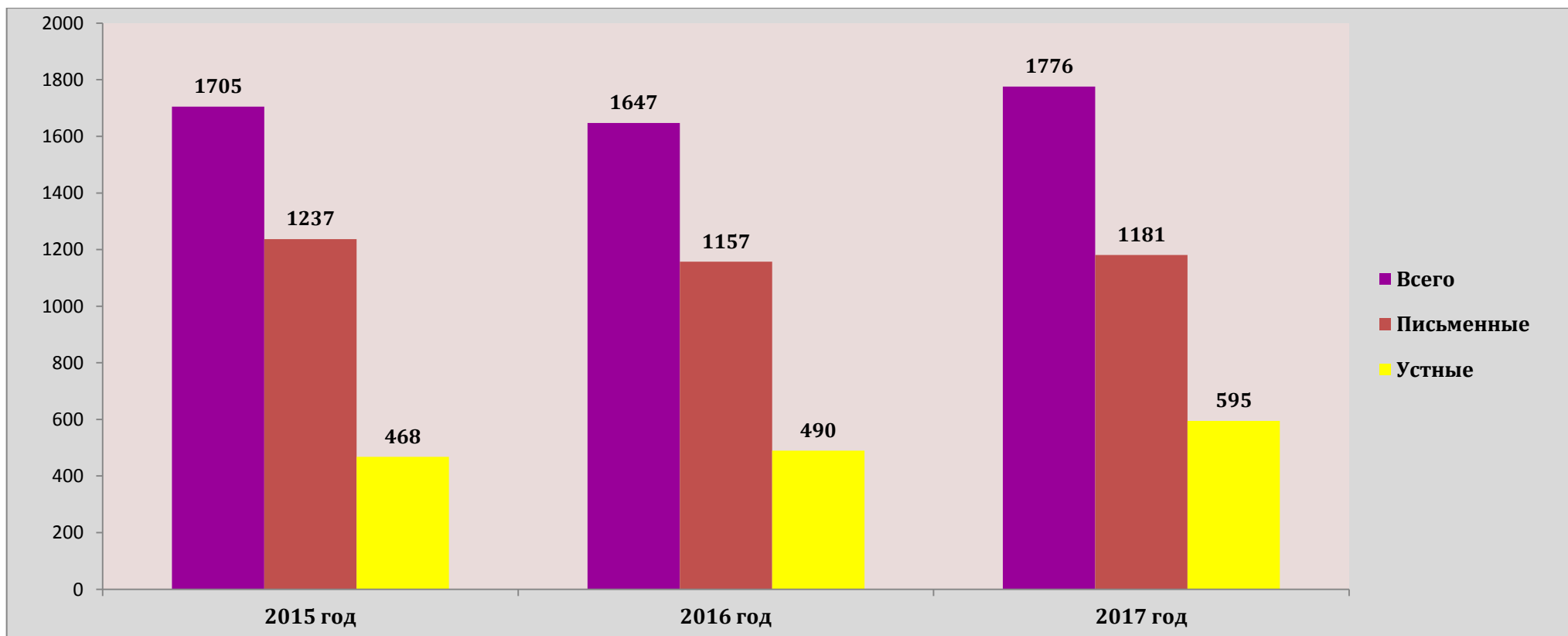
Устных обращений – **595**, из них:

- поступивших в ходе *личных приемов* – **495** (в т.ч. **158** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
- полученных по *телефонной связи* – **100**, их них:
 - «*прямая линия*» – **59**;
 - «*телефон доверия*» – **41**.

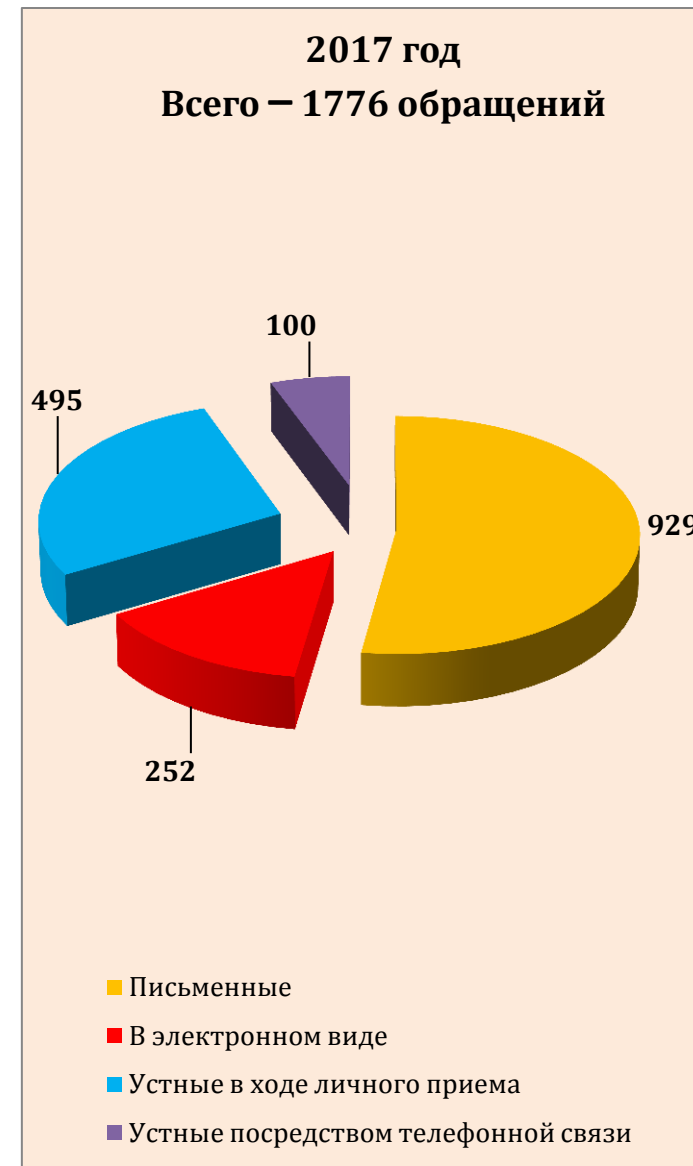
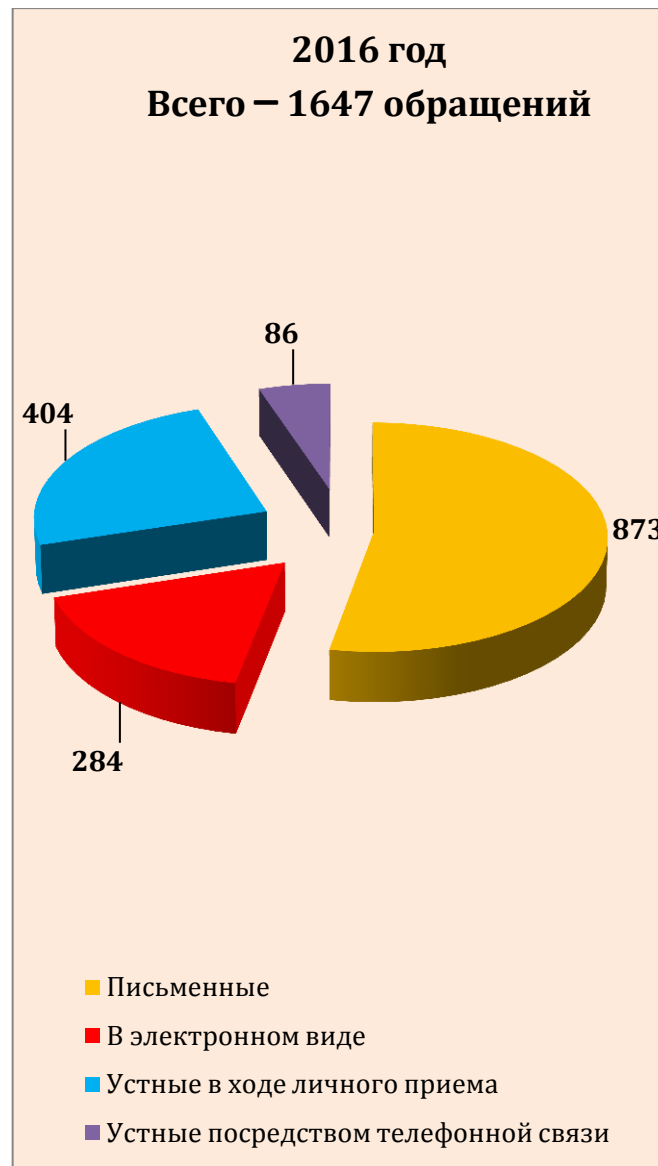
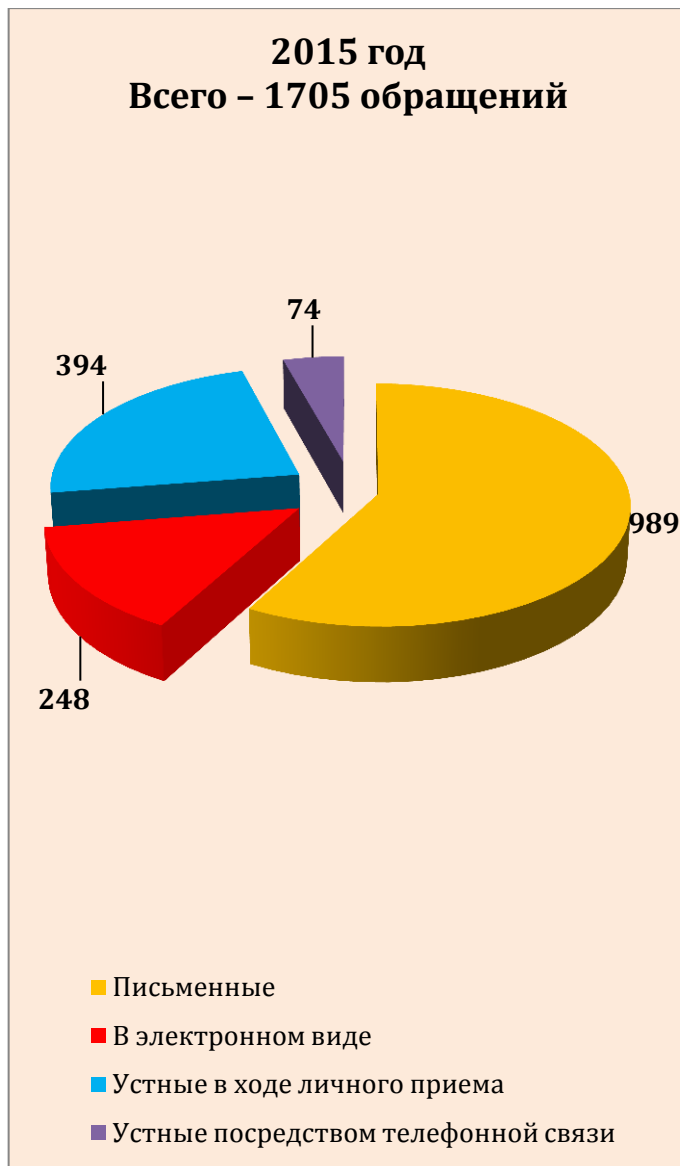
Повторных обращений поступило **38** (или **2,1%** от общего количества обращений).

В 2016 году – 31 (или 1,9%), 2015 году – 36 (или 2,1%).

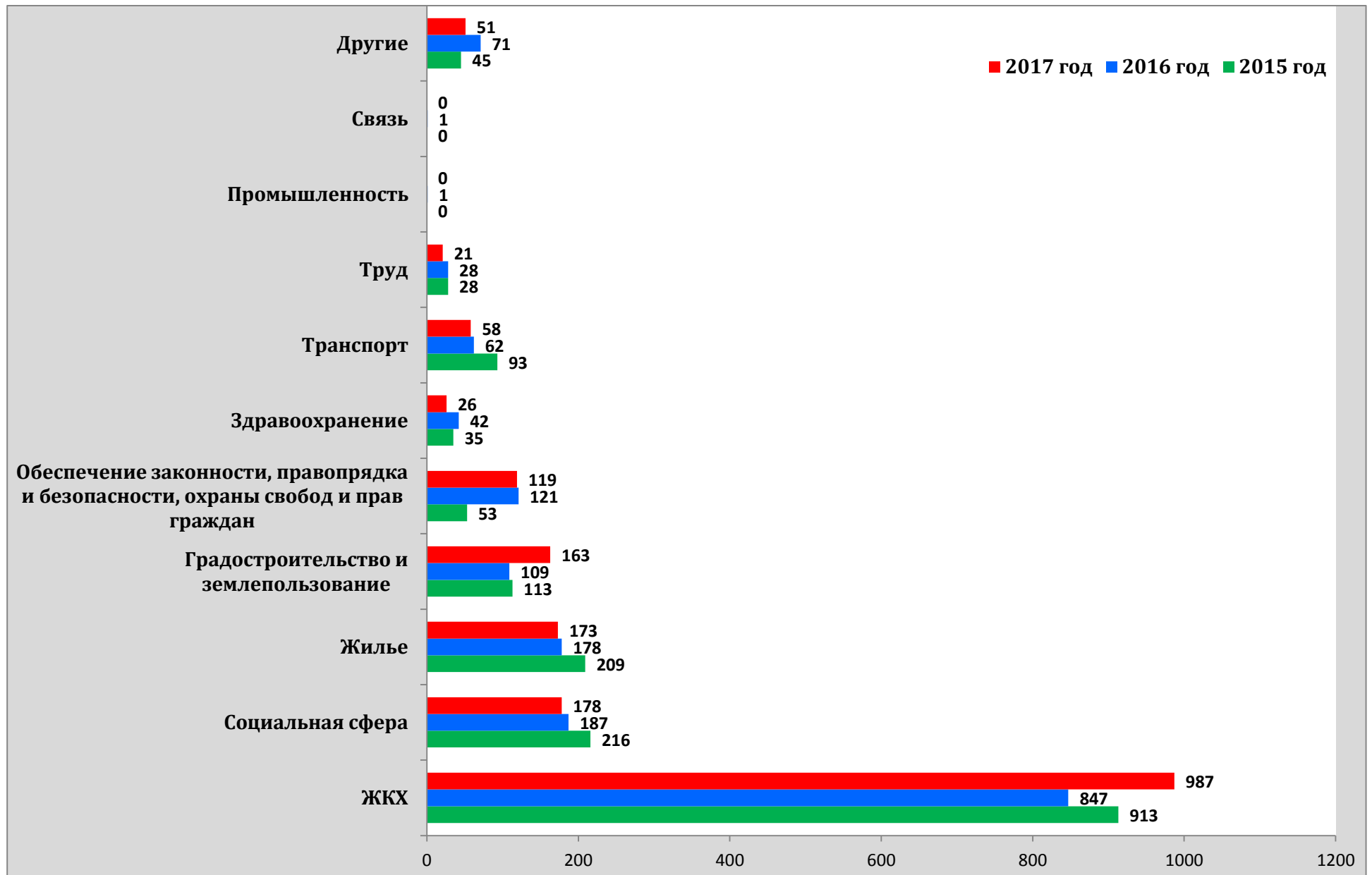
Динамика количества обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка,
по виду обращения



**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка, по виду обращения
с конкретизацией (письменное, в электронном виде, устное в ходе личного приема, устное посредством телефонной связи)**



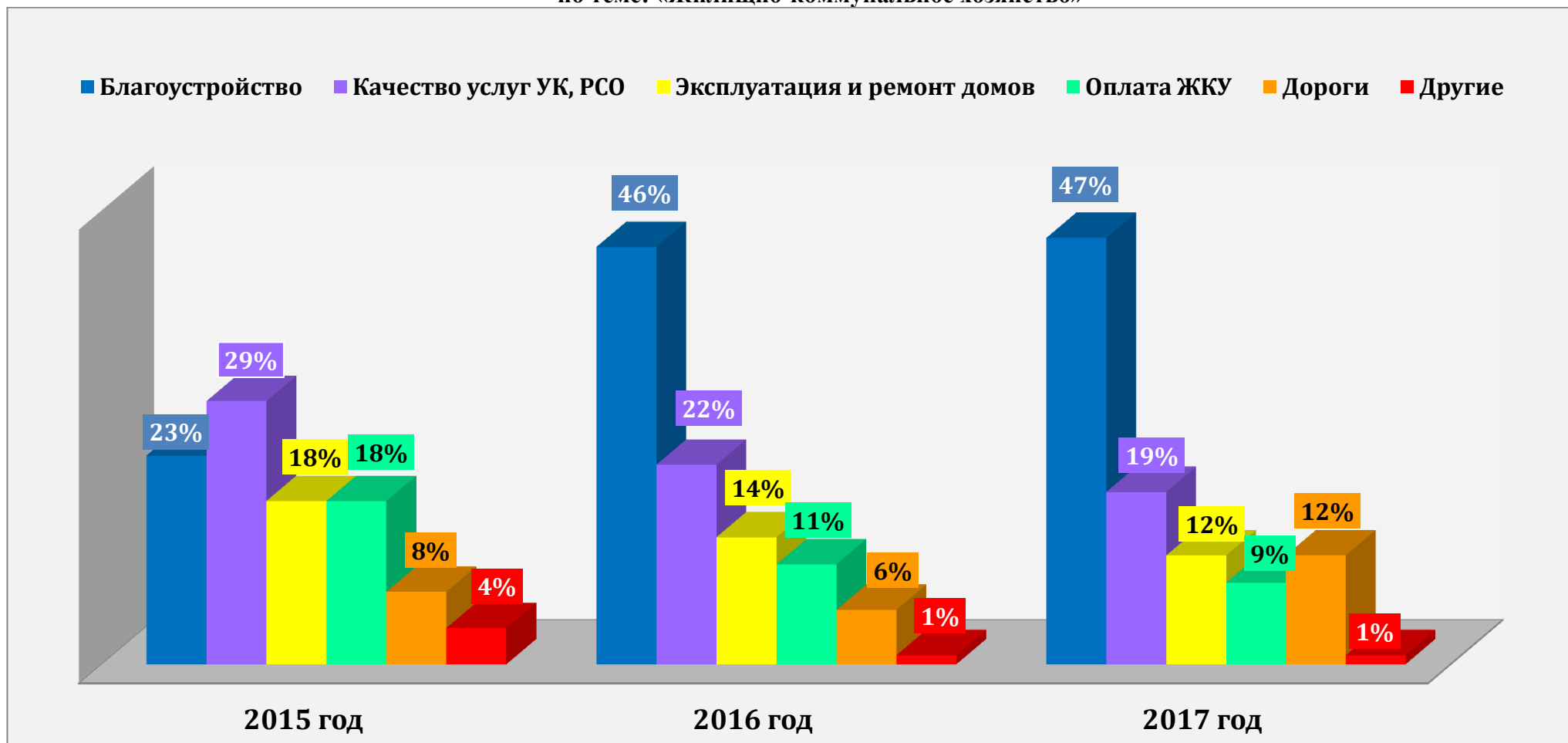
**Темы вопросов в обращениях граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2017 году,
в сравнении с 2016 и 2015 годами**



Наибольшее число обращений поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**56%** от общего количества поступивших обращений), из них:

- 47% по благоустройству;
- 19% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций;
- 12% по эксплуатации и ремонту домов;
- 12% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города;
- 9% по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- 1% другие.

**Динамика вопросов, поставленных в обращениях граждан,
по теме: «Жилищно-коммунальное хозяйство»**



На втором месте – обращения *по жилищным вопросам и вопросам строительства и землепользования*, составляющие **10%** от общего количества поступивших обращений соответственно.

В основном обращения *по жилищным вопросам* касаются:

- переселения из ветхого аварийного жилья, обследования жилищного фонда на предмет пригодности (непригодности) для проживания, качества жилья, предоставляемого взамен аварийного;
- предоставления жилья льготным категориям граждан:
 - инвалидам, имеющим тяжелую форму заболевания, проживание с которыми невозможно, детям-инвалидам и семьям, имеющим детей инвалидов;
 - детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей;
 - ветеранам, инвалидам ВОВ и др.;
 - участникам боевых действий;
- выделения жилья молодым специалистам;
- реализации государственной программы обеспечения жильём молодых семей;
- улучшения жилищных условий, предоставления жилья по договору соцнайма различным категориям граждан;
- другие (в т.ч. приватизация жилья).

Вопросы строительства и землепользования (среди которых доминируют вопросы строительства: 98 к 65) представляют собой просьбы и сообщения:

- о соблюдении градостроительных норм;
- о выносе нефтепровода за пределы города;
- о решении земельных споров;
- о предоставлении земельных участков льготным категориям граждан (в частности семьям, имеющим трех и более детей).

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

Вопросы социальной сферы классифицируются следующим образом:

- *социальная защита* (составляют 60% вопросов указанной тематики): 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*: ремонт и материально-техническое оснащение общеобразовательных организаций, работа и состояние дошкольных воспитательных учреждений, предоставление места, плата за их посещение, работа их сотрудников и др.;
- *культура*: деятельность учреждений культуры, организация культурно-массовых мероприятий, увековечивание памяти граждан;

– *спорт*: состояние и реконструкция спортивных сооружений, развитие физической культуры и спорта и др.

В обращениях по вопросам *обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан*, занимающих **четвертую позицию** в общем количестве обращений граждан (**7%**), затрагиваются проблемы:

- нарушения тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство, посетители кафе);
- торговли некачественным алкоголем;
- конфликтов на бытовой почве, аморального поведения граждан.

Поступило обращений по вопросам:

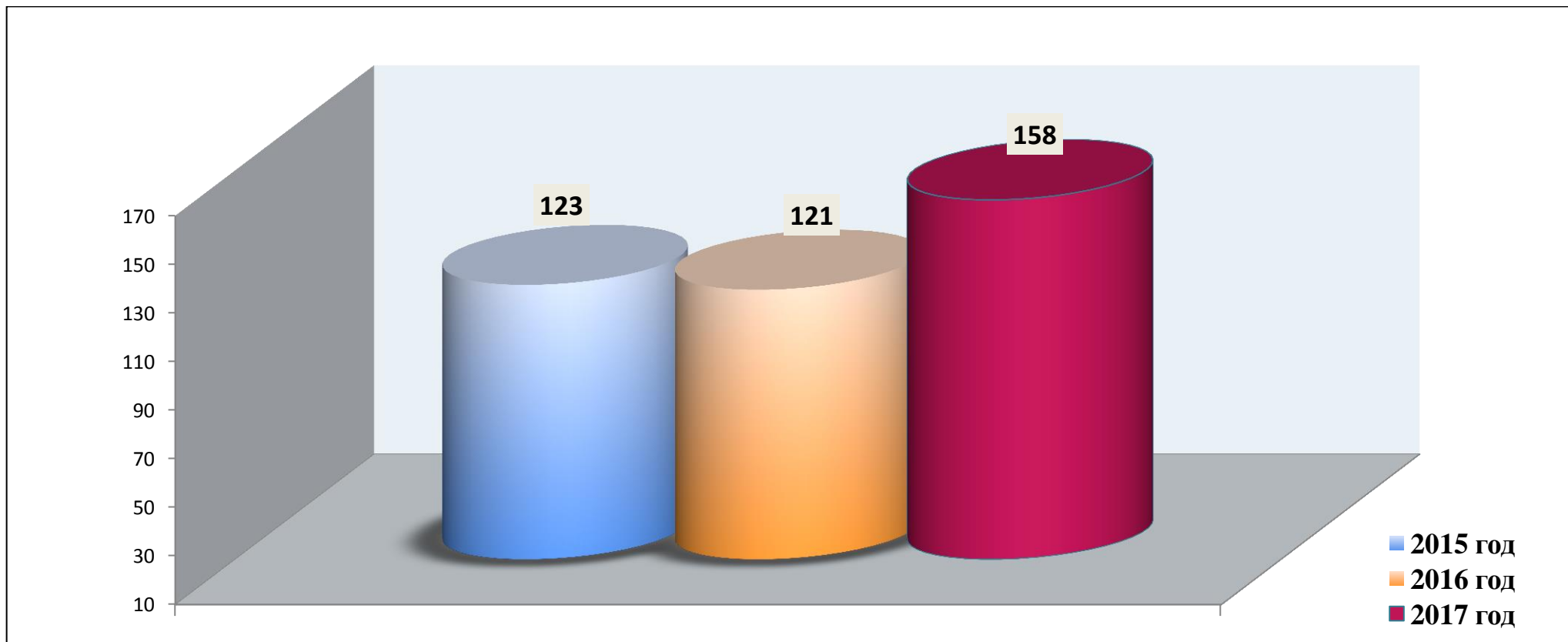
- *транспорта* – **3%**;
- *здравоохранения* – **1%**;
- *труда* – **1%**;
- *другие* – **3%**.

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.

**График приема граждан
в администрации города Кузнецка**

Время (час)	Какая неделя месяца	Кто проводит	Телефон
<i>Понедельник</i>			
15.00	1 и 3	Златогорский Сергей Александрович, Глава администрации города Кузнецка	3 31 43
<i>Вторник</i>			
16.00-18.00	еженедельно	Трошин Владимир Евгеньевич, первый заместитель главы администрации города Кузнецка	3 30 74
17.00 - 18.00	еженедельно	Пастушкова Любовь Николаевна, заместитель главы администрации города Кузнецка	3 31 12
17.00-18.00	2 и 4	Малкин Иван Александрович, заместитель главы администрации города Кузнецка	3 18 35
<i>Четверг</i>			
15.00-17.00	1 и 3	Шабакбаев Рашид Идрисович, заместитель главы администрации города Кузнецка	3 31 27

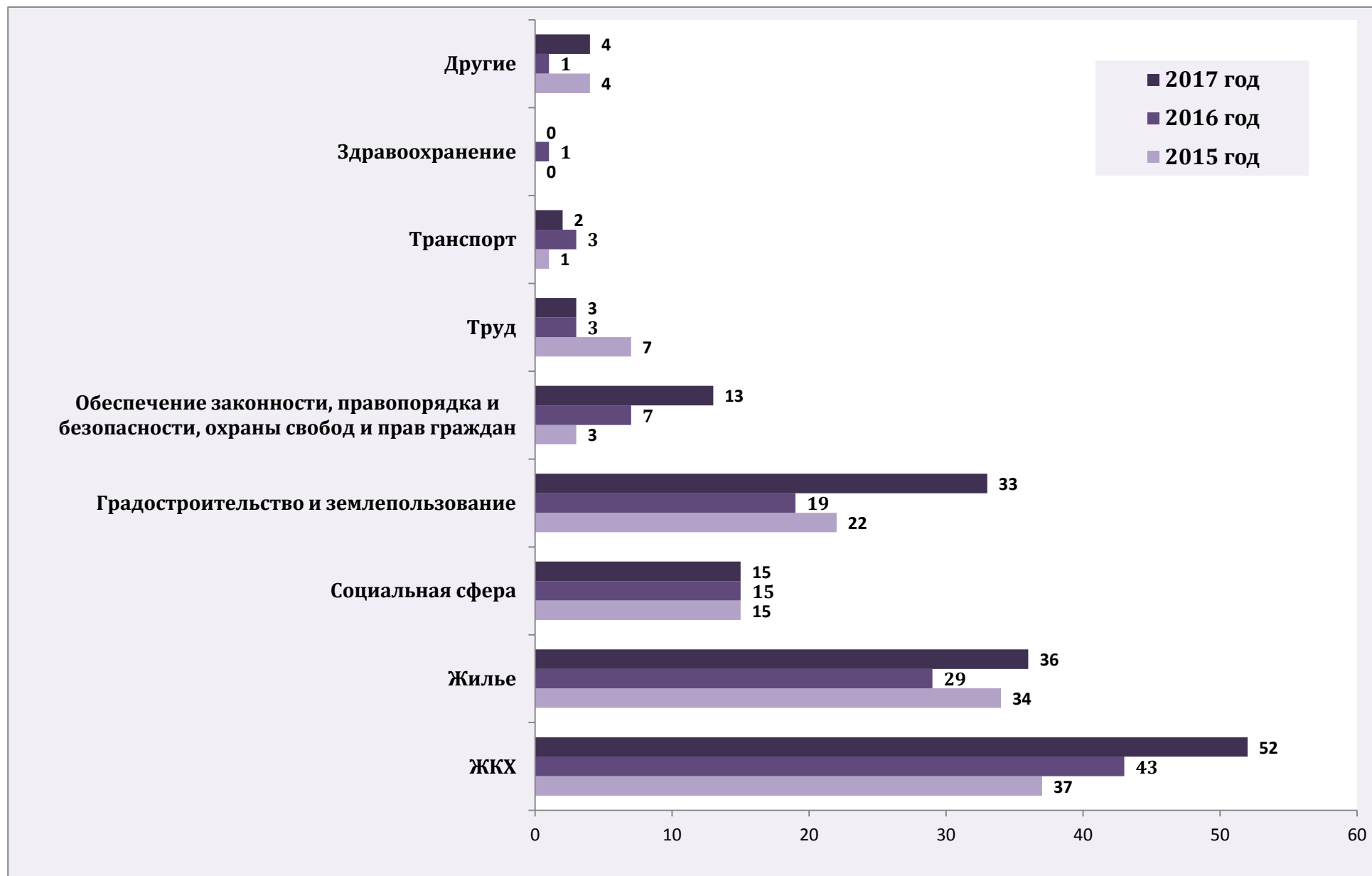
**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка
в 2017 году, в сравнении с 2016 и 2015 годами**



По состоянию на 01.01.2018 года в ходе *личного приема Главы администрации* города Кузнецка поступило **158** обращений, из них по вопросам:

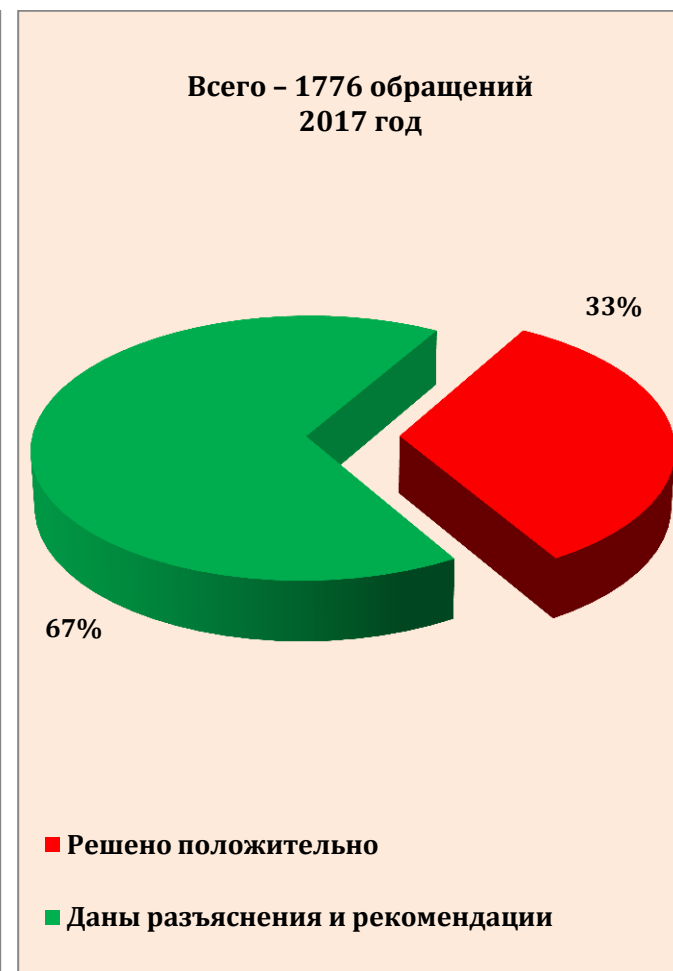
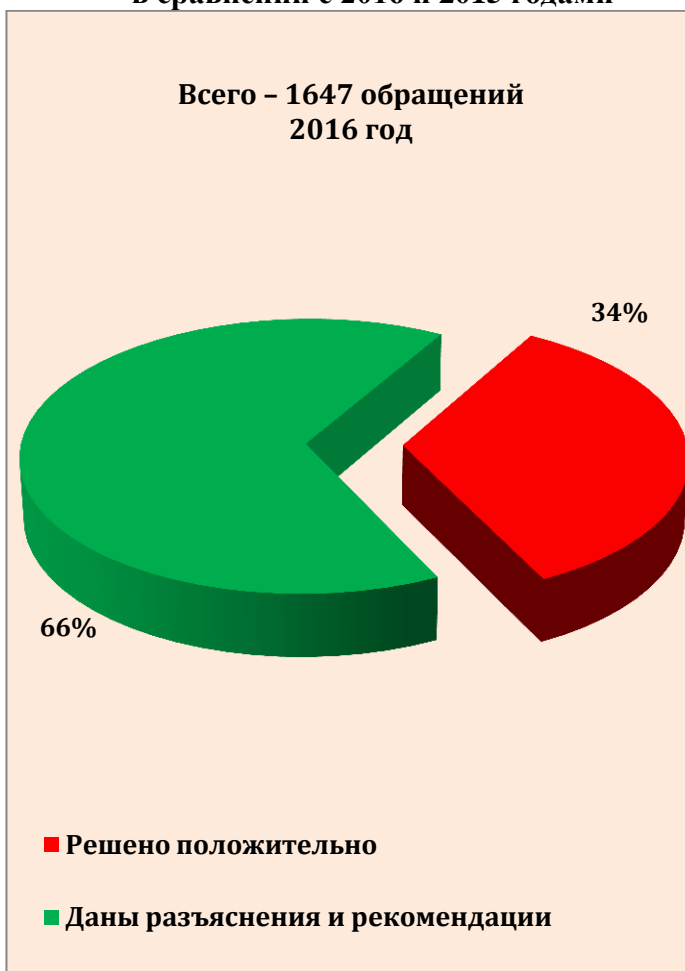
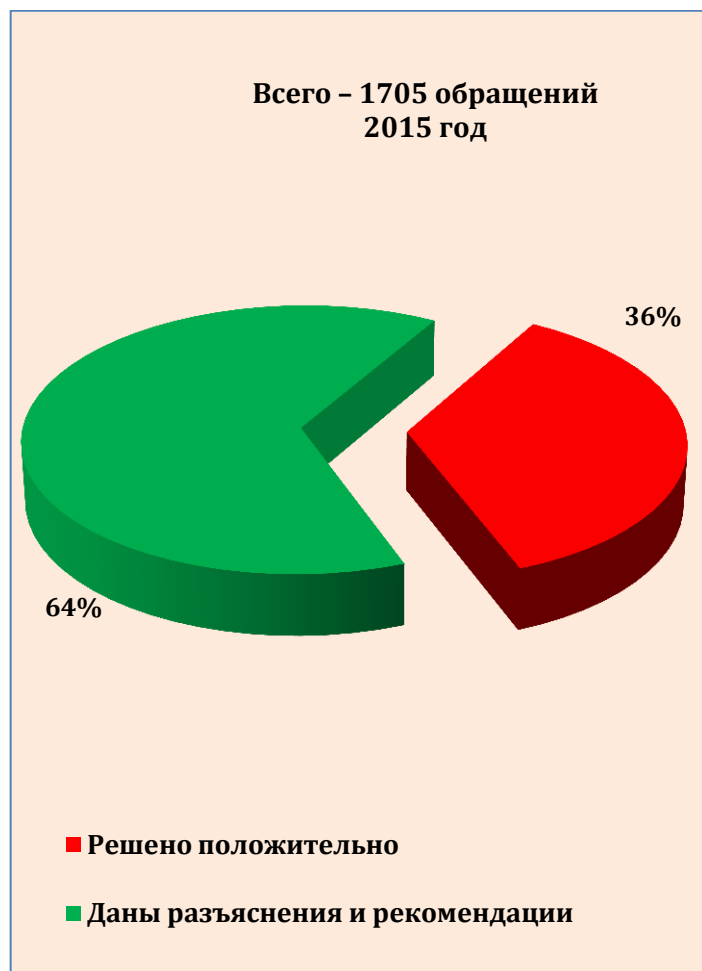
- жилищно-коммунального хозяйства – 52;
- жилья – 36;
- землепользования и строительства – 33;
- социальной сферы – 15;
- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 13;
- труда – 3;
- транспорта – 2;
- другие – 4.

**Темы вопросов в устных обращениях граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка
в 2017 году, в сравнении 2016 и 2015 годами**

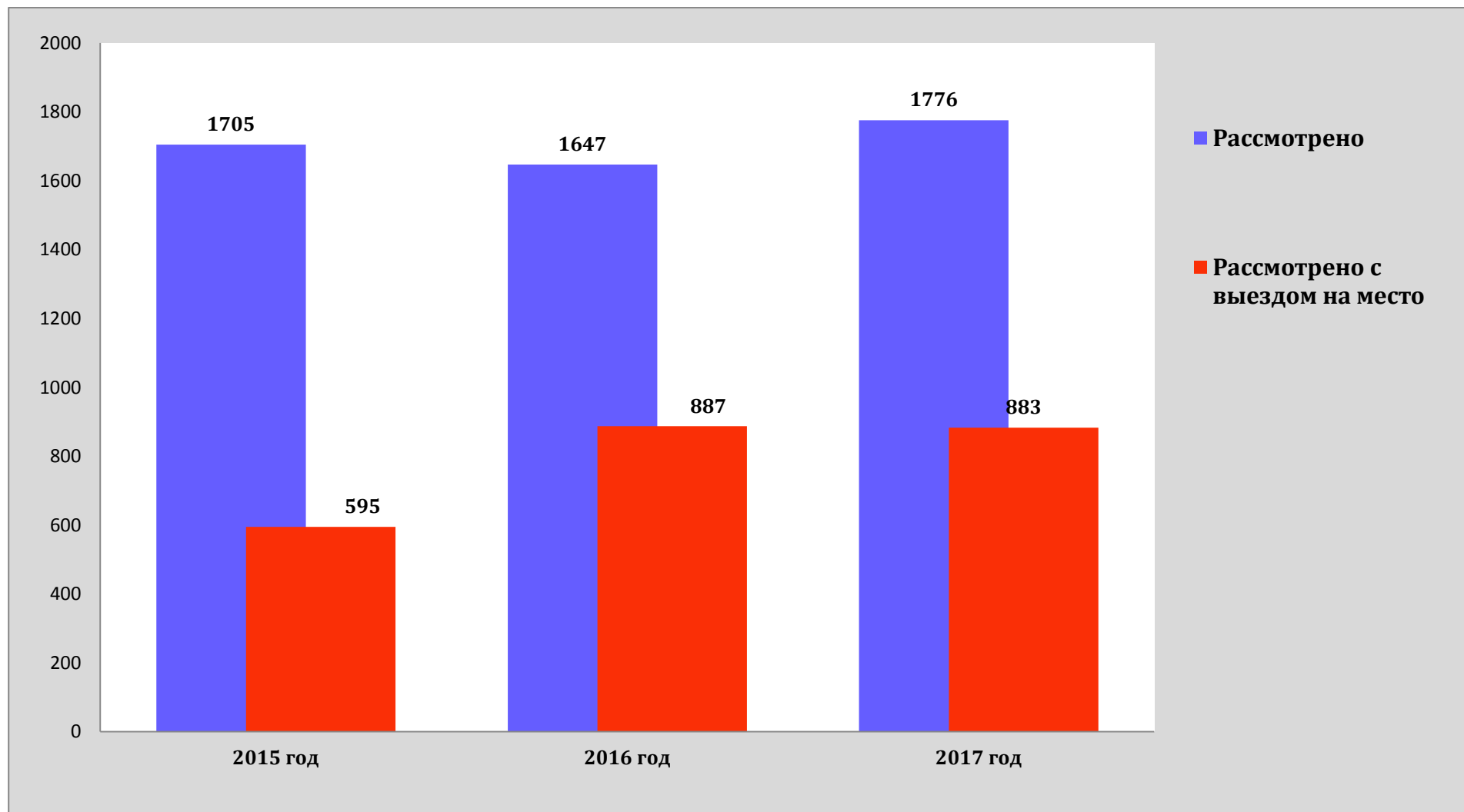


Из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений *рассмотрены все 1776*. Из них *решено положительно 588* обращений (33%), по *1188* (67%) обращениям даны квалифицированные *разъяснения и рекомендации*. *С выездом на место и при непосредственном участии заявителя* рассмотрена половина обращений – *883* (50 %). С нарушением сроков рассмотрения обращений нет.

Результаты рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2017 году,
в сравнении с 2016 и 2015 годами



**Динамика количества обращений,
рассмотренных с выездом на место/при непосредственном участии заявителя
в 2017 году, в сравнении с 2016 и 2015 годами**



Результаты работы с обращениями граждан в администрации города Кузнецка анализируются еженедельно. Информация об общем количестве и результатах рассмотрения обращений граждан (в том числе адресованных Президенту РФ), поступивших в администрацию города Кузнецка, ежеквартально направляется в Правительство Пензенской области.

СВЕДЕНИЯ
о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка
в 2017 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	1181			1181
	в том числе:				
2.1.	Направлено от заявителей	473			473
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа власти	37			37
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	419			419
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	252			252
3.	Поступило повторных письменных обращений	25 <i>Всего – 38</i>			25 <i>Всего – 38</i>
4.	Рассмотрено письменных обращений, всего	1181			1181
	в том числе:				
4.1.	В установленные сроки	1181			1181
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–			–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	32			32
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	662 <i>Всего – 883</i>			662 <i>Всего – 883</i>
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	232			232
7.	Поступило устных обращений, всего	595			595
	в том числе				
7.1.	Поступило в ходе личного приема	495			495
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	158			158
7.2.	Поступило обращений, полученных по	100			100

	телефонной связи, из них:			
7.2.1.	«прямая линия»	59		59
7.2.2.	«телефон доверия»	41		41
8.	Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:	1776		1776
8.1.	Промышленности	–		–
8.2.	Сельского хозяйства	–		–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–		–
8.4.	Транспорта	58		58
8.5.	Связи	–		–
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	987		987
8.7.	Здравоохранения	26		26
8.8.	Социальной сферы, из них:	178		178
8.8.1.	<i>Социальная защита</i>	109		109
8.8.2.	<i>Образование</i>	34		34
8.8.3.	<i>Спорт</i>	15		15
8.8.4.	<i>Культура</i>	20		20
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	119		119
8.10	Труда	21		21
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	173		173
8.12	Другие, из них:	214		214
8.12.1.	<i>Землепользование</i>	65		65
8.12.2.	<i>Градостроительство и архитектура</i>	98		98
9.	Результаты рассмотрения письменных и устных обращений	1776		1776
9.1.	Удовлетворено	588		588
9.2.	Разъяснено	1188		1188
9.3.	Отказано	–		–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–		–
11.	Всего находящихся на рассмотрении письменных и устных обращений	–		–

СВЕДЕНИЯ
о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2017 году,
в сравнении с 2015 и 2016 годами

№ п/п	Наименование сведений	2015 год	2016 год	2017 год
1.	Количество муниципальных образований	1	1	1
2.	Поступило письменных обращений, всего	1237	1157	1181
	в том числе:			
2.1.	Направлено от заявителей	430	468	473
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа исполнительной власти	36	29	37
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	523	376	419
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	248	284	252
3.	Поступило повторных письменных обращений	36	31	25 <i>Всего – 38</i>
4.	Рассмотрено письменных обращений, всего	1237	1157	1181
	в том числе:			
4.1.	В установленные сроки	1237	1157	1181
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–	–	–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	–	–	32
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	595	649 887 – всего	662 <i>Всего – 883</i>
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	241	224	232
7.	Поступило устных обращений, всего	468	490	595
	в том числе			
7.1.	Поступило в ходе личного приема	394	404	495
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	123	121	158
7.2.	Поступило обращений, полученных по	74	86	100

	телефонной связи, из них:			
7.2.1.	«прямая линия»	52	64	59
7.2.2.	«телефон доверия»	22	22	41
8.	Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:	1705	1647	1776
8.1.	Промышленности	–	1	–
8.2.	Сельского хозяйства	–	–	–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–	–	–
8.4.	Транспорта	93	62	58
8.5.	Связи	–	1	–
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	913	847	987
8.7.	Здравоохранения	35	42	26
8.8.	Социальной сферы	216	187	178
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	53	121	119
8.10	Труда	28	28	21
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	209	178	173
8.12	Другие	158	180	214
9.	Результаты рассмотрения письменных и устных обращений	1705	1647	1776
9.1.	Удовлетворено	611	567	588
9.2.	Разъяснено	1094	1080	1188
9.3.	Отказано	–	–	–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–	–	–