

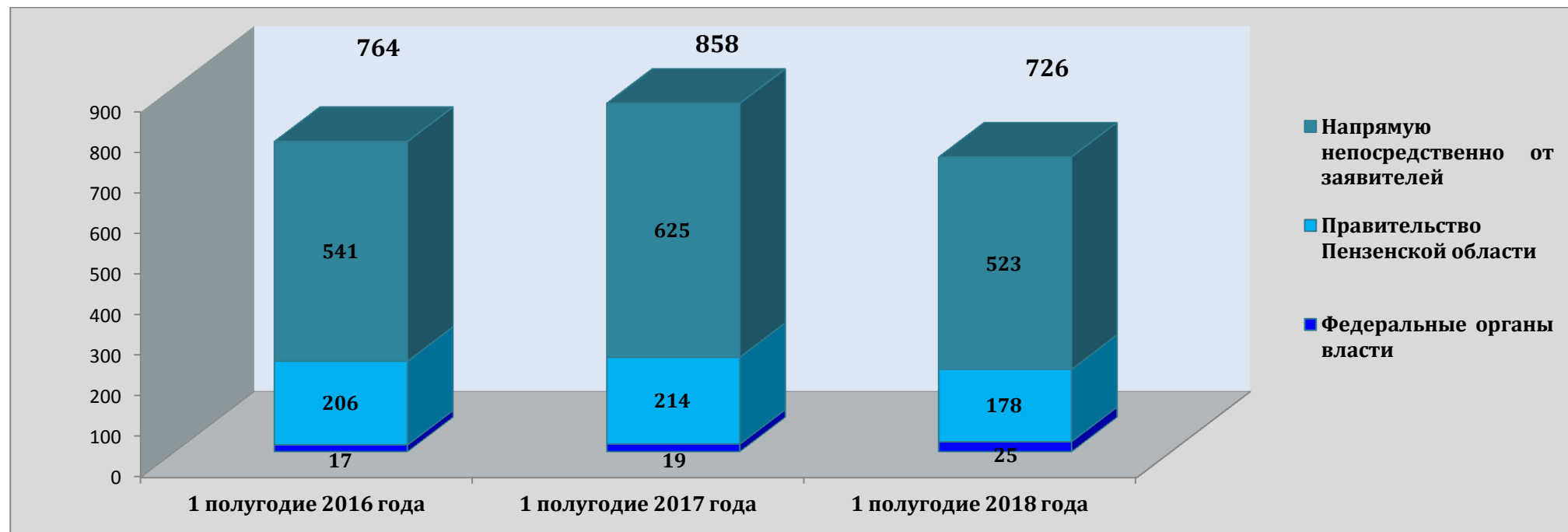
**Информация
о работе с письменными и устными обращениями граждан,
поступившими в администрацию города Кузнецка
в 1 полугодии 2018 года**

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 1 полугодии 2018 года в адрес администрации города Кузнецка *всего* поступило **726** обращений граждан.

Из них **178** обращений направлено *из Правительства Пензенской области*, **25** обращений направлено *из федеральных органов власти*, **523** – непосредственно от *заявителей*. Президенту Российской Федерации адресовано **68** обращений (в 1 полугодии 2017 года – 57 обращений, в 1 полугодии 2016 года – 57).

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



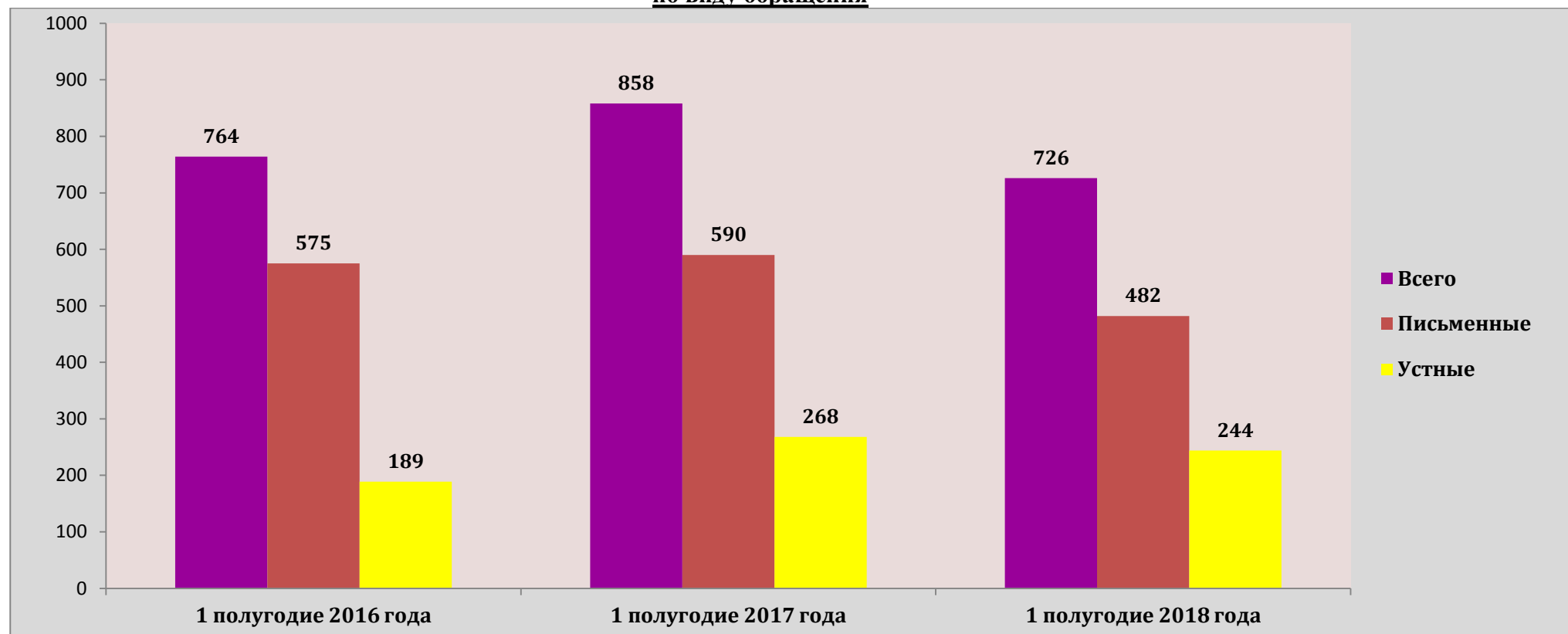
Всего поступило **письменных** обращений – **482**, из них в *форме электронного документа (Интернет-приемная)* – **124**.

Устных обращений – **244**, из них:

- поступивших в ходе *личных приемов* – **214** (в т.ч. **96** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
- полученных по *телефонной связи* – **30**, их них:
 - «*прямая линия*» – **16**;
 - «*телефон доверия*» – **14**.

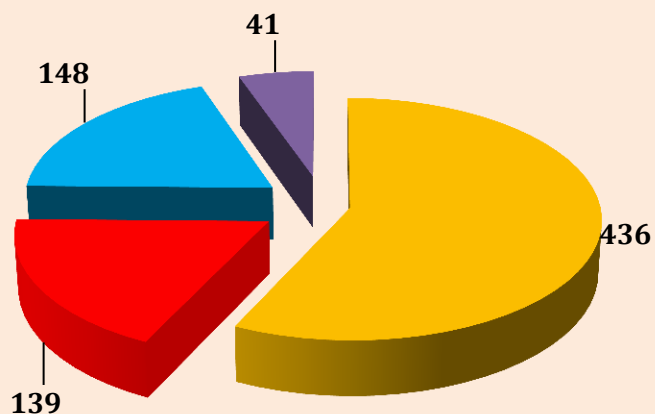
Повторных обращений поступило **17** (или **2,3 %** от общего количества обращений). В аналогичном периоде 2017 года – **11** (или **1,3%**), 2016 года – **13** (или **1,7 %**).

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



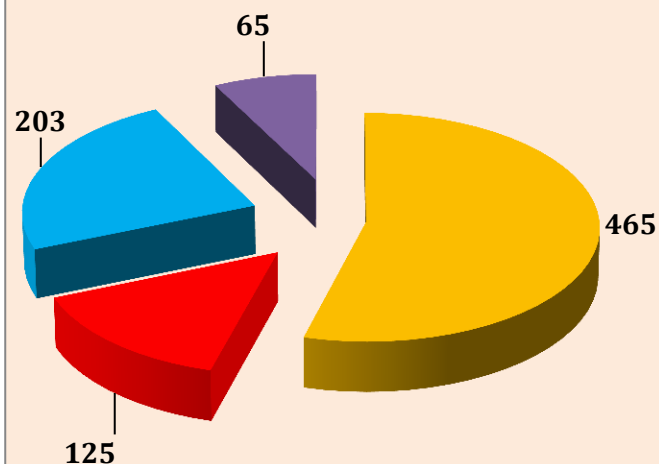
**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка, по виду обращения
с конкретизацией (письменное, в форме электронного документа, устное в ходе личного приема, устное посредством
телефонной связи)**

**1 полугодие 2016 года
Всего – 764 обращения**



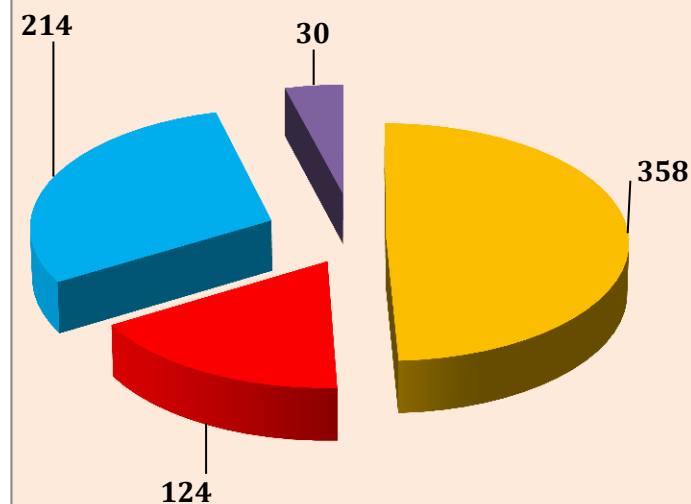
- Письменные
- В форме электронного документа
- Устные в ходе личного приема
- Устные посредством телефонной связи

**1 полугодие 2017 года
Всего – 858 обращений**



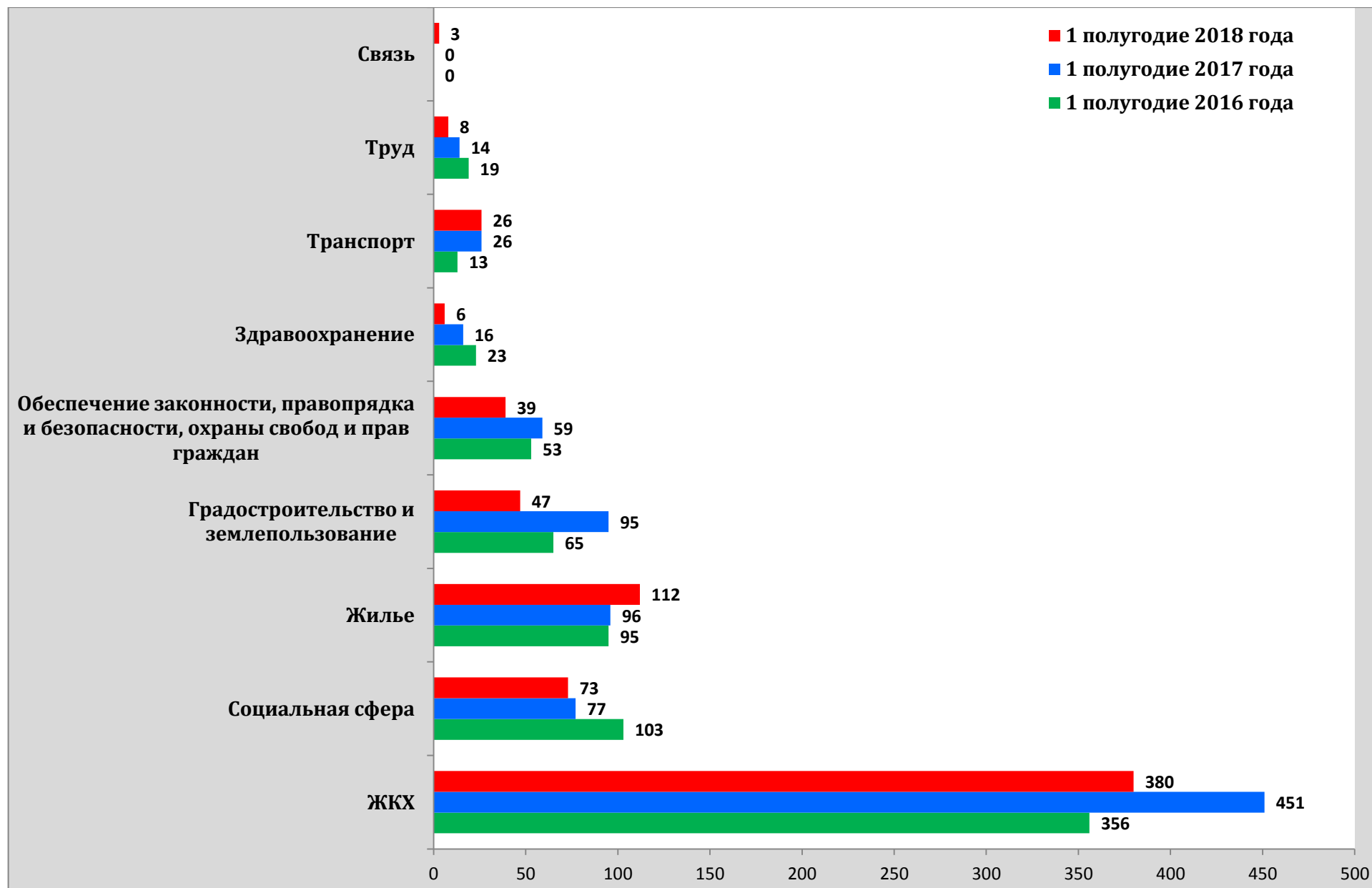
- Письменные
- В форме электронного документа
- Устные в ходе личного приема
- Устные посредством телефонной связи

**1 полугодие 2018 года
Всего – 726 обращений**



- Письменные
- В форме электронного документа
- Устные в ходе личного приема
- Устные посредством телефонной связи

**Темы вопросов в обращениях граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка в 1 полугодии 2018 года,
в сравнении с аналогичным периодом 2017 года и 2016 года**



Наибольшее число обращений поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**52%** от общего количества поступивших обращений), из них:

- 37% по благоустройству;
- 23% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций;
- 15% по эксплуатации и ремонту домов;
- 14% по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- 9% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города;
- 2% другие.

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



На втором месте – обращения *по жилищным вопросам*, которые в основном касаются (**15%**):

- улучшения жилищных условий многодетных семей;
- 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;
 - участникам боевых действий;
- 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;
- выделения жилья молодым специалистам-врачам;
- реализации государственной программы обеспечения жильём молодых семей, работников бюджетной сферы;
- оказания содействия в улучшении жилищных условий одиноких матерей;
- улучшения жилищных условий, предоставления жилья по договору соцнайма различным категориям граждан;
- другие (в т.ч. приватизация жилья).

На третьем месте – *вопросы социальной сферы* (**10%**).

Вопросы социальной сферы классифицируются следующим образом:

- *социальная защита* (составляют основную массу (71%) 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*: возможность обучаться в конкретной образовательной организации, по конкретной программе обучения для ребенка-инвалида;
- *культура*: организация культурно-массовых мероприятий, состояние памятников культуры и архитектуры;
- *спорт*: возможность строительства скейт-парка в городе.

Вопросы градостроительства и землепользования, внесшие вклад в общее количество вопросов, равный **7%** 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*, занимающих **пятую позицию** в общем количестве обращений граждан (**5%**), затрагиваются проблемы:

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

Поступило обращений по вопросам:

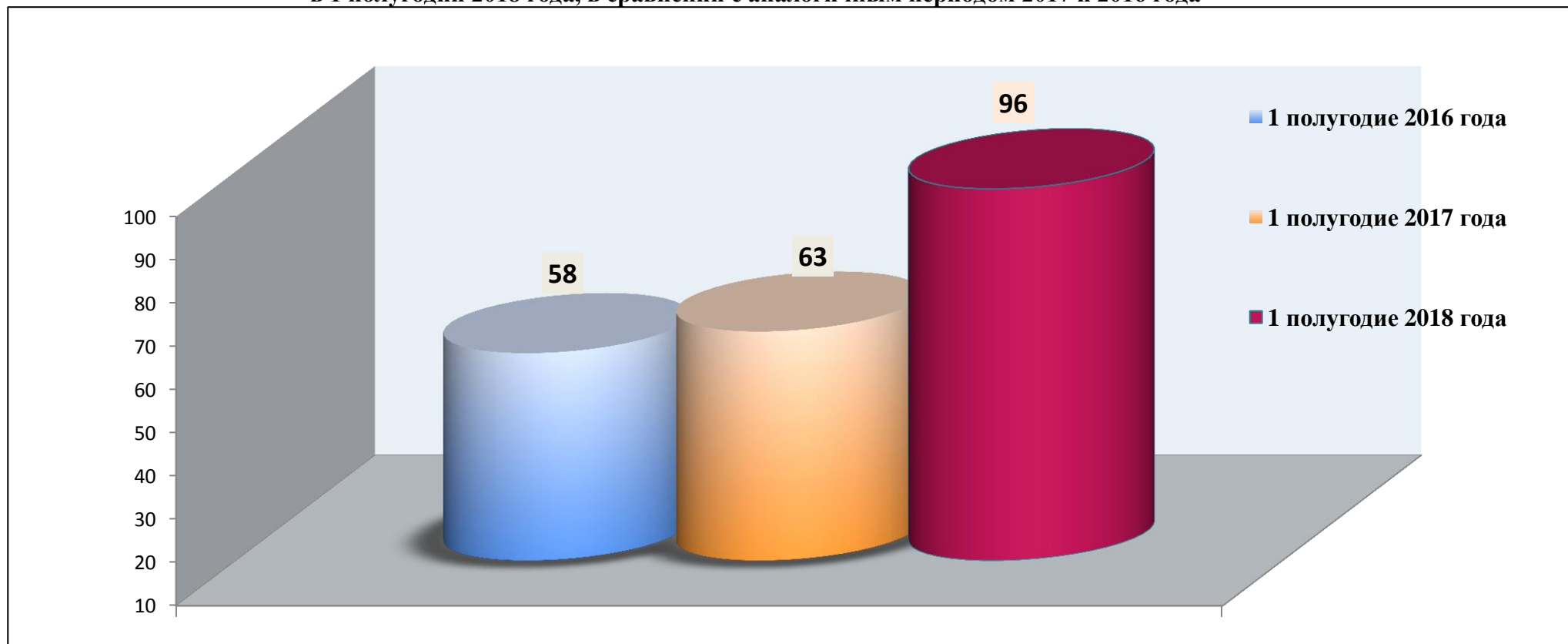
- *транспорта* – **4%**;
- *труда* – **1%**;
- *здравоохранения* – **1%**;
- *связи* – **0,5%**;
- *другие* – **4,5%**.

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	Шабакеев Рашид Идрисович, заместитель главы администрации города Кузнецка	3 31 27

**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка
в 1 полугодии 2018 года, в сравнении с аналогичным периодом 2017 и 2016 года**

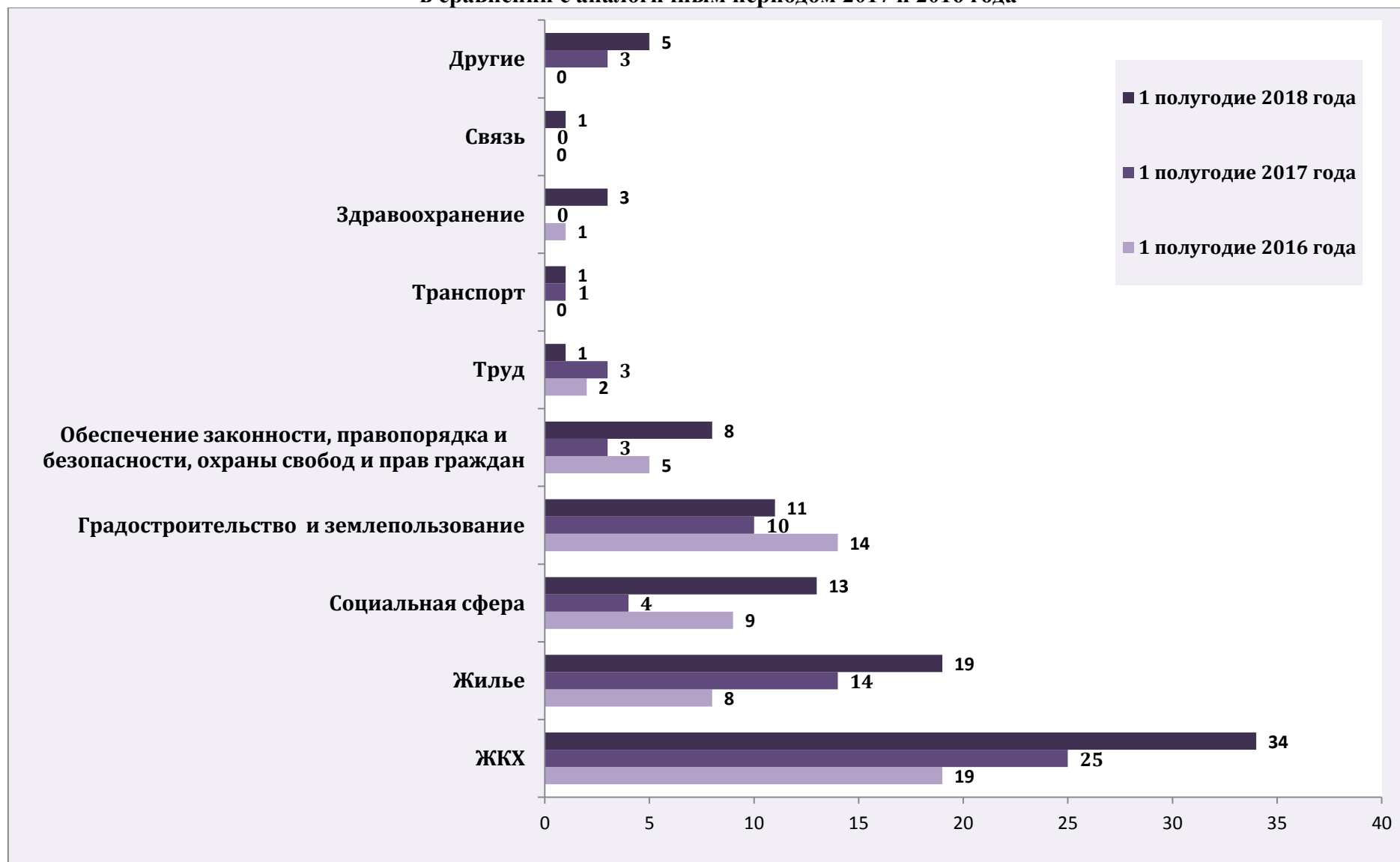


По состоянию на 01.07.2018 года в ходе *личного приема Главы администрации* города Кузнецка поступило **96** обращений, из них по вопросам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 34;
- жилья – 19;
- социальной сферы – 13;
- землепользования и строительства – 11;
- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 8;
- здравоохранения – 3;
- транспорта – 1;
- труда – 1;

- связи – 1;
- другие – 5.

**Темы вопросов в устных обращениях граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка в 1 полугодии 2018 года,
в сравнении с аналогичным периодом 2017 и 2016 года**



Из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений **рассмотрены все 726**. Из них принято решение **«поддержано»** по **43** обращениям, **«поддержано, меры приняты»** (т.е. фактически удовлетворено) по **152** обращениям, по **482** обращениям даны квалифицированные **разъяснения и рекомендации («разъяснено»)**, **«направлено по компетенции»** **49** обращений, решение **«не поддержано»** не принималось. **С выездом на место и при непосредственном участии заявителя** рассмотрено около половины обращений – **343 (47 %)**.

С нарушением сроков рассмотрения обращений нет. На **дополнительном контроле** находится **81** обращение.

Результаты рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка в 1 полугодии 2018 года,
в сравнении с аналогичным периодом 2017 и 2018 года



Динамика

количества обращений, рассмотренных с выездом на место/при непосредственном участии заявителя в 1 полугодии 2018 года, в сравнении с аналогичным периодом 2017 и 2016 года

