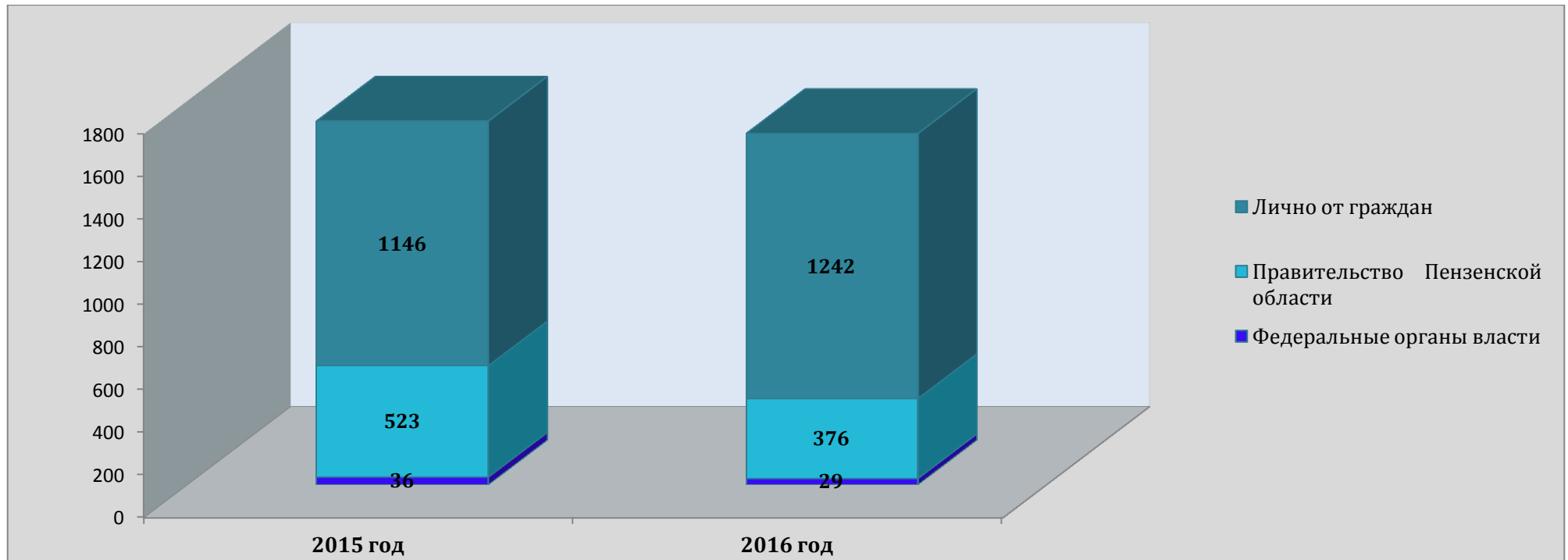


**Информация  
о работе с письменными и устными обращениями граждан,  
поступившими в администрацию города Кузнецка  
в 2016 году**

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 2016 году в адрес администрации города Кузнецка *всего* поступило **1647** обращений граждан. Из них **376** обращений направлено *из Правительства Пензенской области*, **29** обращений направлено из *федеральных органов власти*, **1242** – непосредственно от *заявителей*. *Президенту Российской Федерации* адресовано **96** обращений.

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



Всего поступило **письменных** обращений – **1157**, из них *в электронном виде (Интернет-приемная)* – **284**.

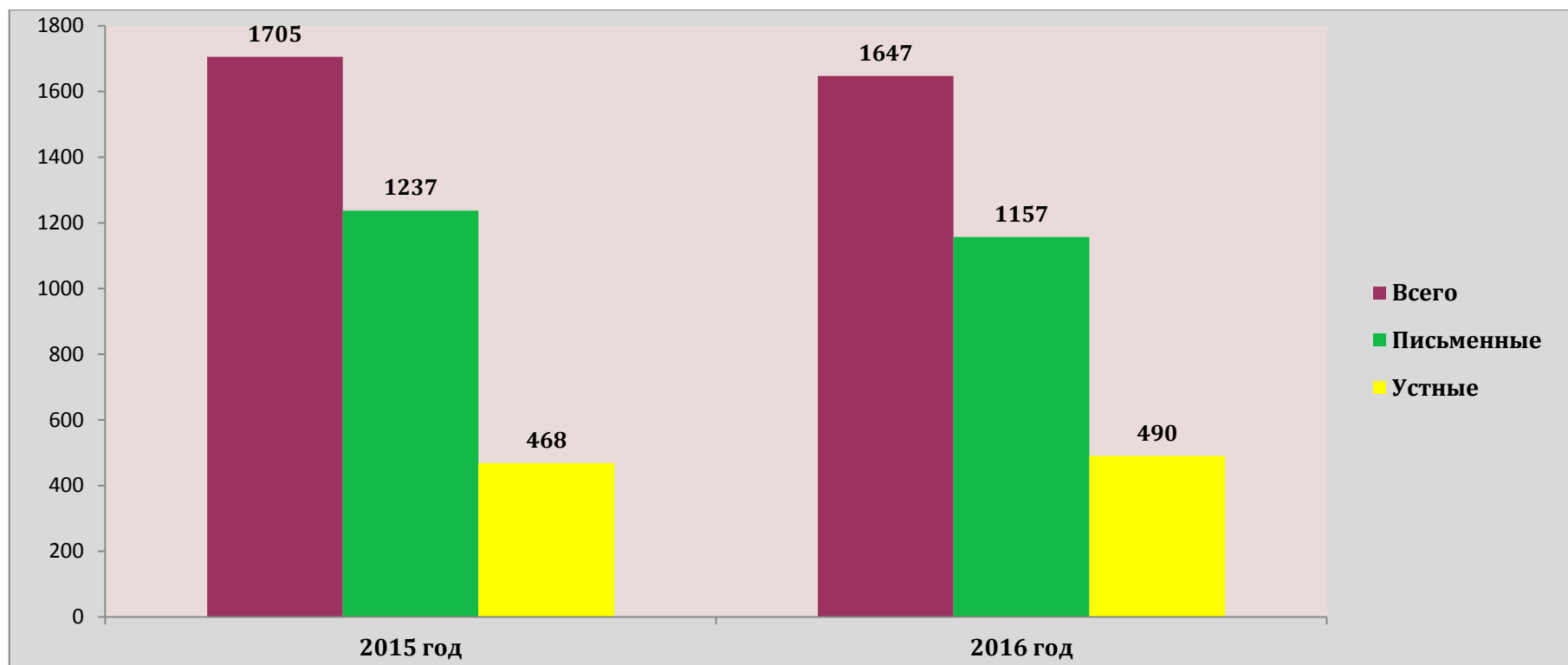
**Устных** обращений – **490**, из них:

- поступивших в ходе *личных приемов* – **404** (в т.ч. **121** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
- полученных по *телефонной связи* – **86**, их них:
  - «*прямая линия*» – **64**;
  - «*телефон доверия*» – **22**.

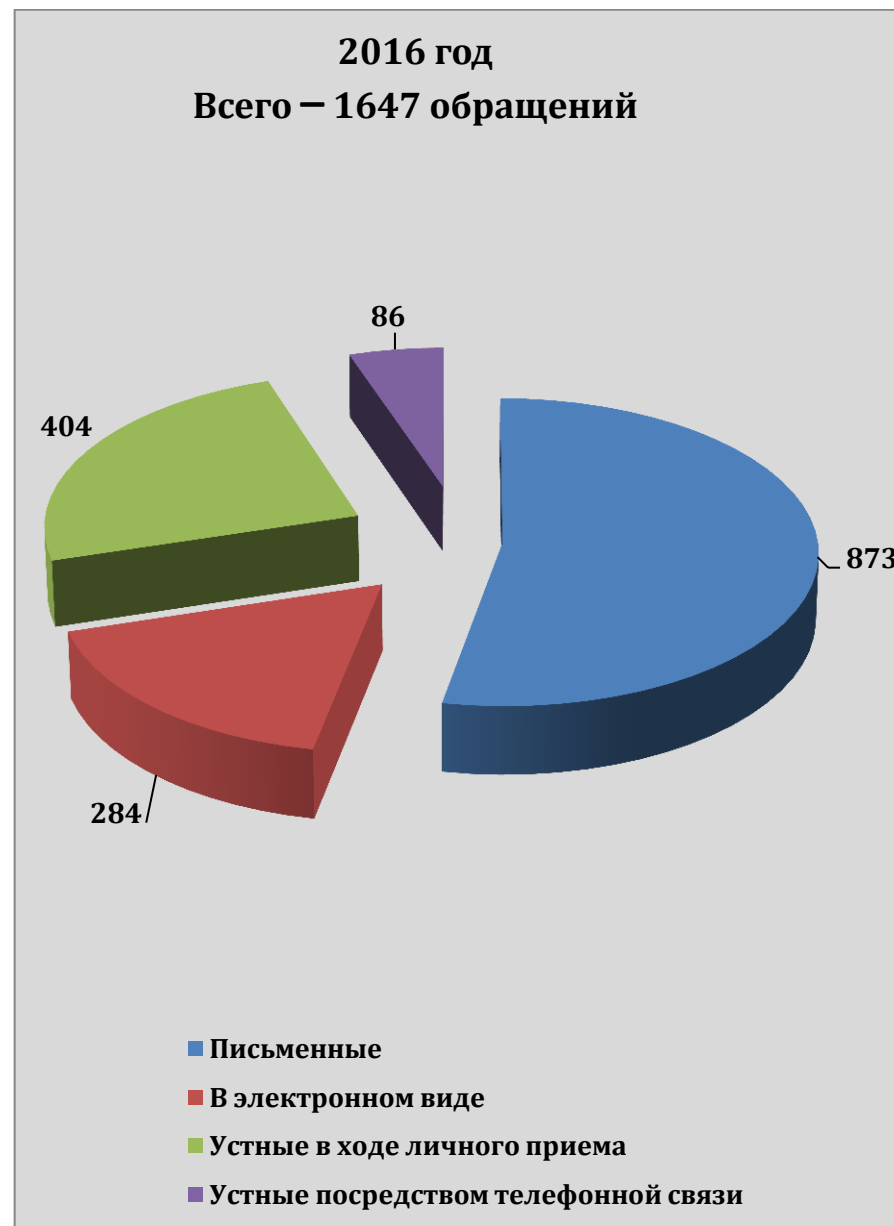
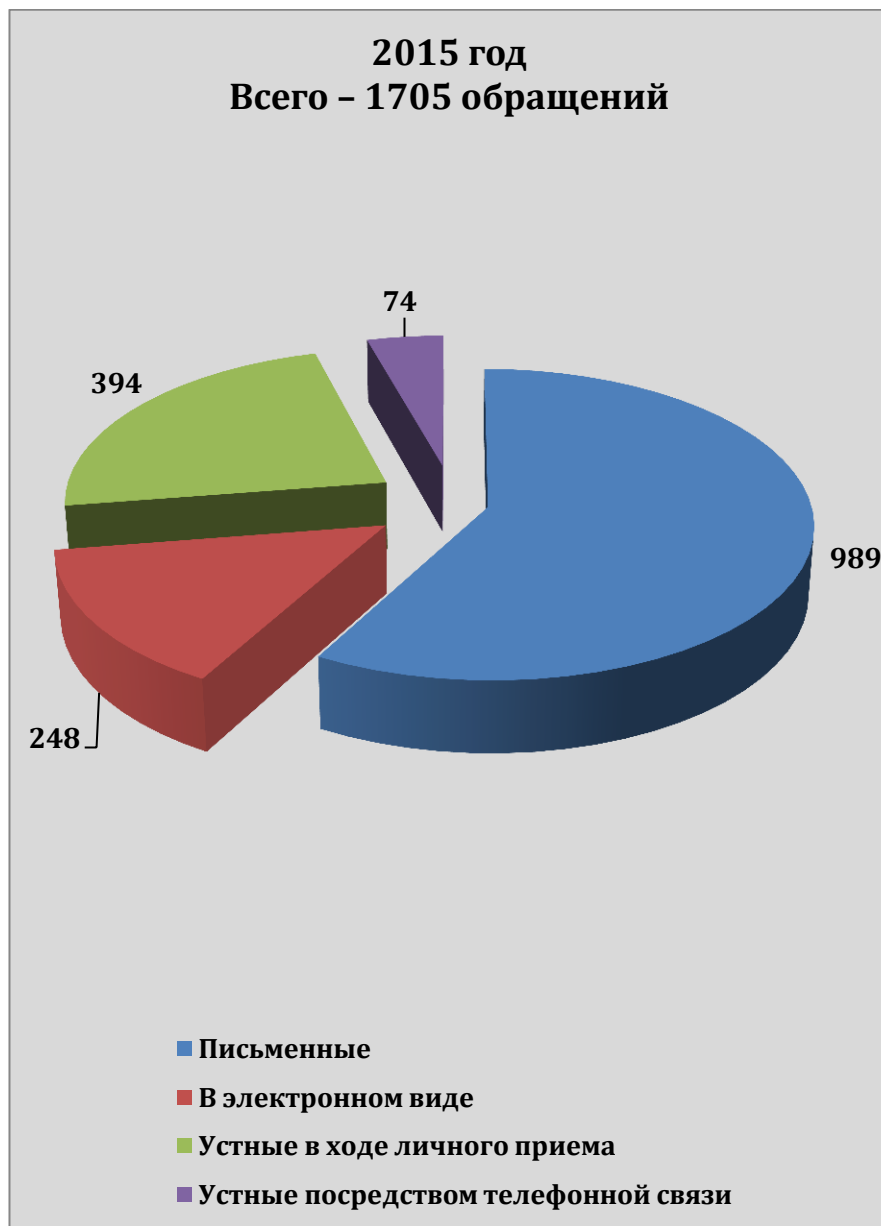
**Повторных** обращений поступило **31** (или **1,9%** от общего количества обращений).

В 2015 году повторных обращений – 21 (1,7 %), в 2014 году – 36 (2,1 %).

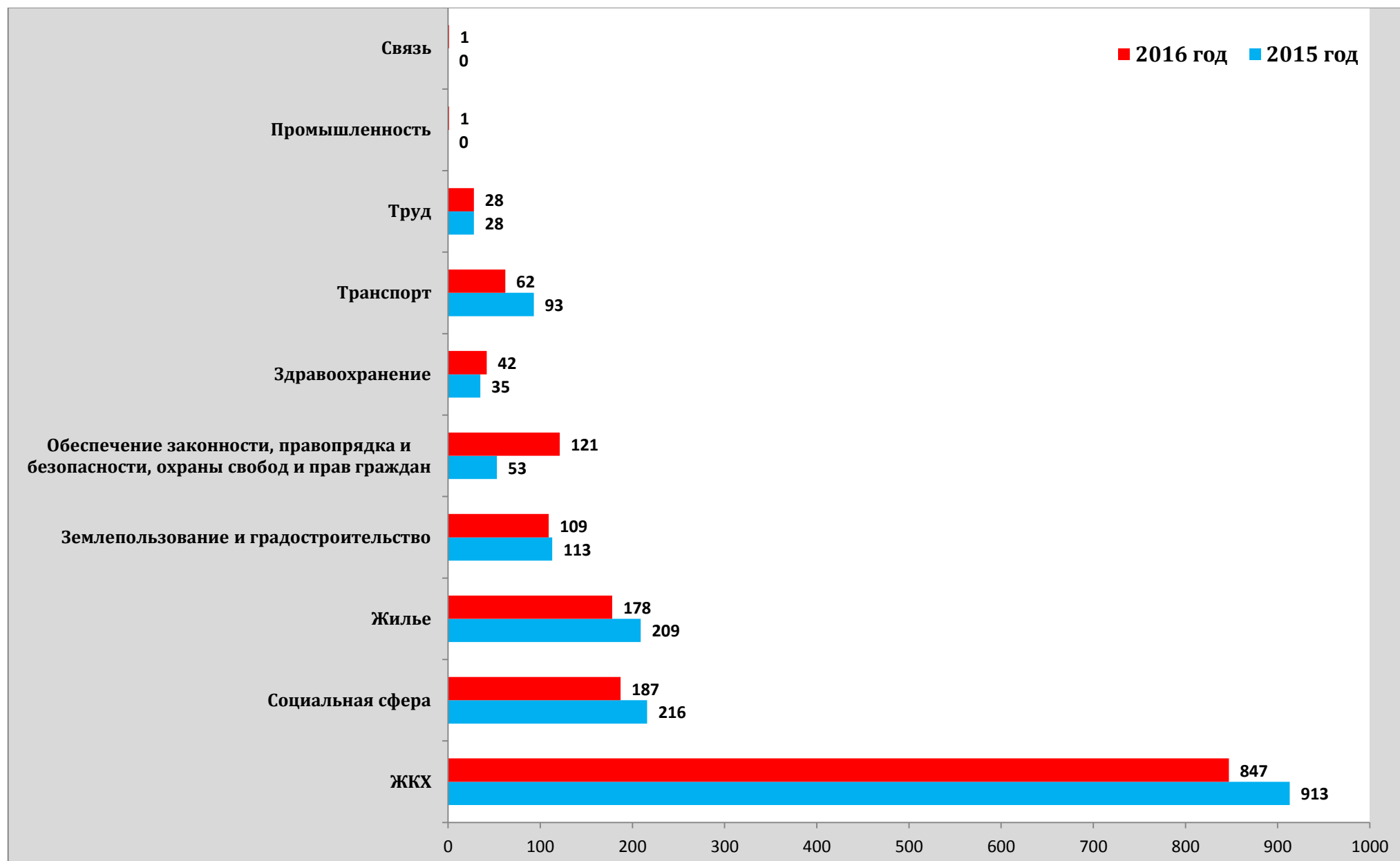
**Динамика количества обращений граждан,  
поступивших в администрацию города Кузнецка,  
по виду обращения**



**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)**



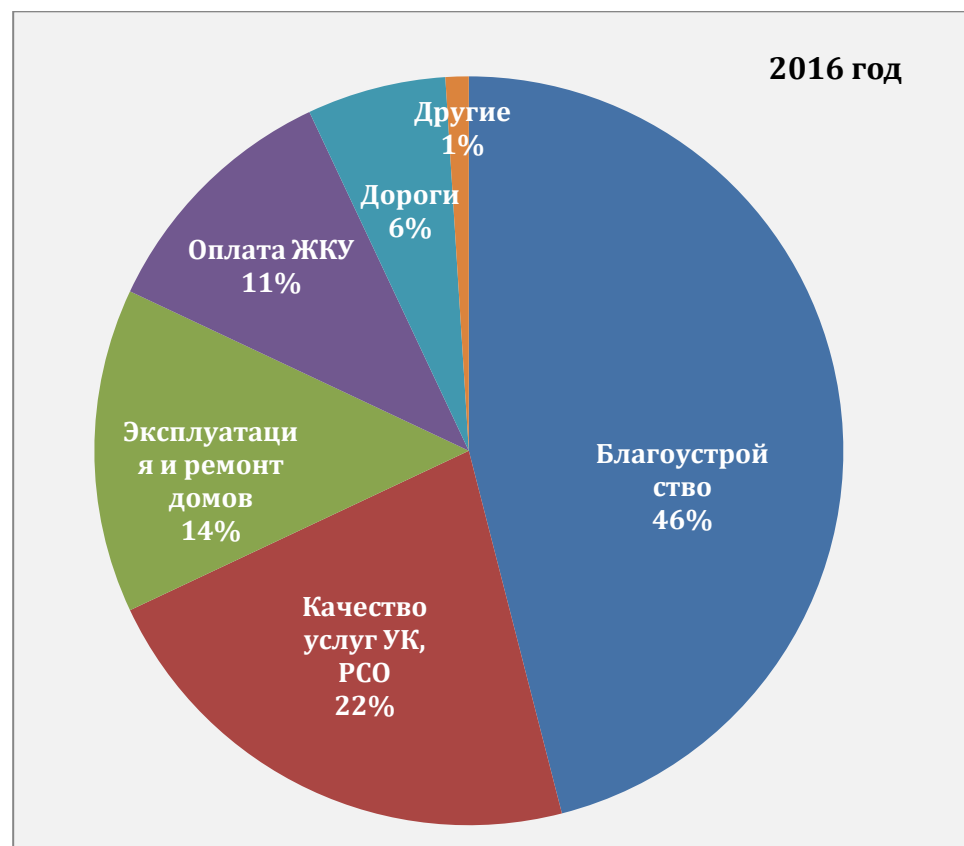
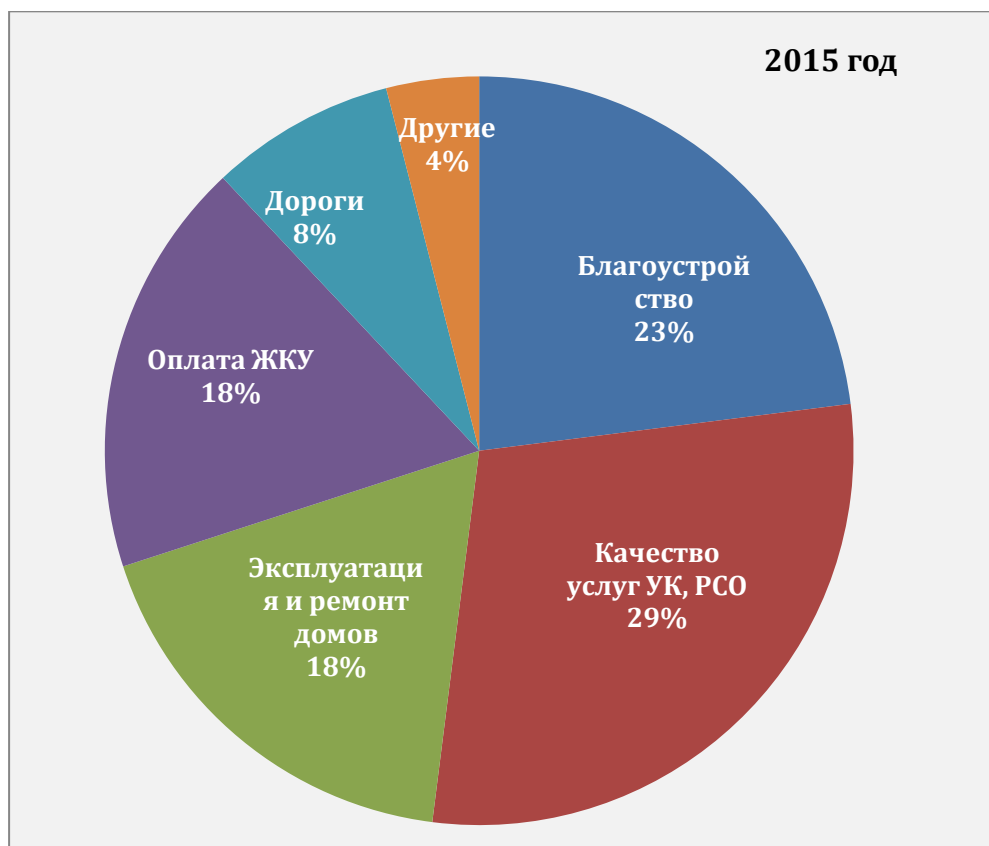
Темы вопросов в обращениях граждан,  
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2016 году,  
в сравнении с 2015 годом



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

- 46% по благоустройству;
- 22% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций;
- 14 % по эксплуатации и ремонту домов;
- 11% по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- 6% по строительству и ремонту дорог, совершенствованию улично-дорожной сети города;
- 1% другие.

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



**На втором месте** – обращения *по жилищным вопросам и вопросам социальной сферы*, составляющие по **11%** 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;
- предоставления жилья льготным категориям граждан:
  - инвалидам, имеющим тяжелую форму заболевания, проживание с которыми невозможно;
  - детям-сиротам, детям, оставшимся без попечения родителей, детям-инвалидам и семьям, имеющим детей инвалидов;
  - ветеранам, инвалидам ВОВ и др.;
- реализации государственной программы «Обеспечение жильём молодых семей»;
- улучшения жилищных условий, предоставления жилья по договору соцнайма различным категориям граждан;
- другие (в т.ч. приватизация специализированного жилья).

*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, получение знаков отличия и др.;
- *образование*: ремонт и материально-техническое оснащение общеобразовательных организаций, предоставление бесплатного горячего питания в школах города, работа и состояние дошкольных воспитательных учреждений, предоставление места, плата за их посещение и др.;
- *культура*: проведение культурно-массовых мероприятий, состояние и реконструкция памятников культуры и истории, деятельность учреждений культуры, поисковая работа (земляки-участники ВОВ);
- *спорт*: состояние и реконструкция спортивных сооружений, развитие физической культуры и спорта и др.

**На третьем месте** – вопросы *обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан* (**7%** от общего количества поступивших обращений).

В обращениях по вопросу *обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан* затрагиваются проблемы:

- нарушения тишины и покоя граждан (неблагополучное соседство);
- торговли некачественным алкоголем;
- аморального поведения граждан.

*Вопросы землепользования и строительства*, занимающие **четвертую позицию** в общем количестве обращений граждан (**6%**), представляют собой просьбы и сообщения:

- о решении земельных споров;
- о предоставлении земельных участков льготным категориям граждан (в частности семьям, имеющим трех и более детей);
- о нарушении градостроительных норм.

Поступило обращений по вопросам:

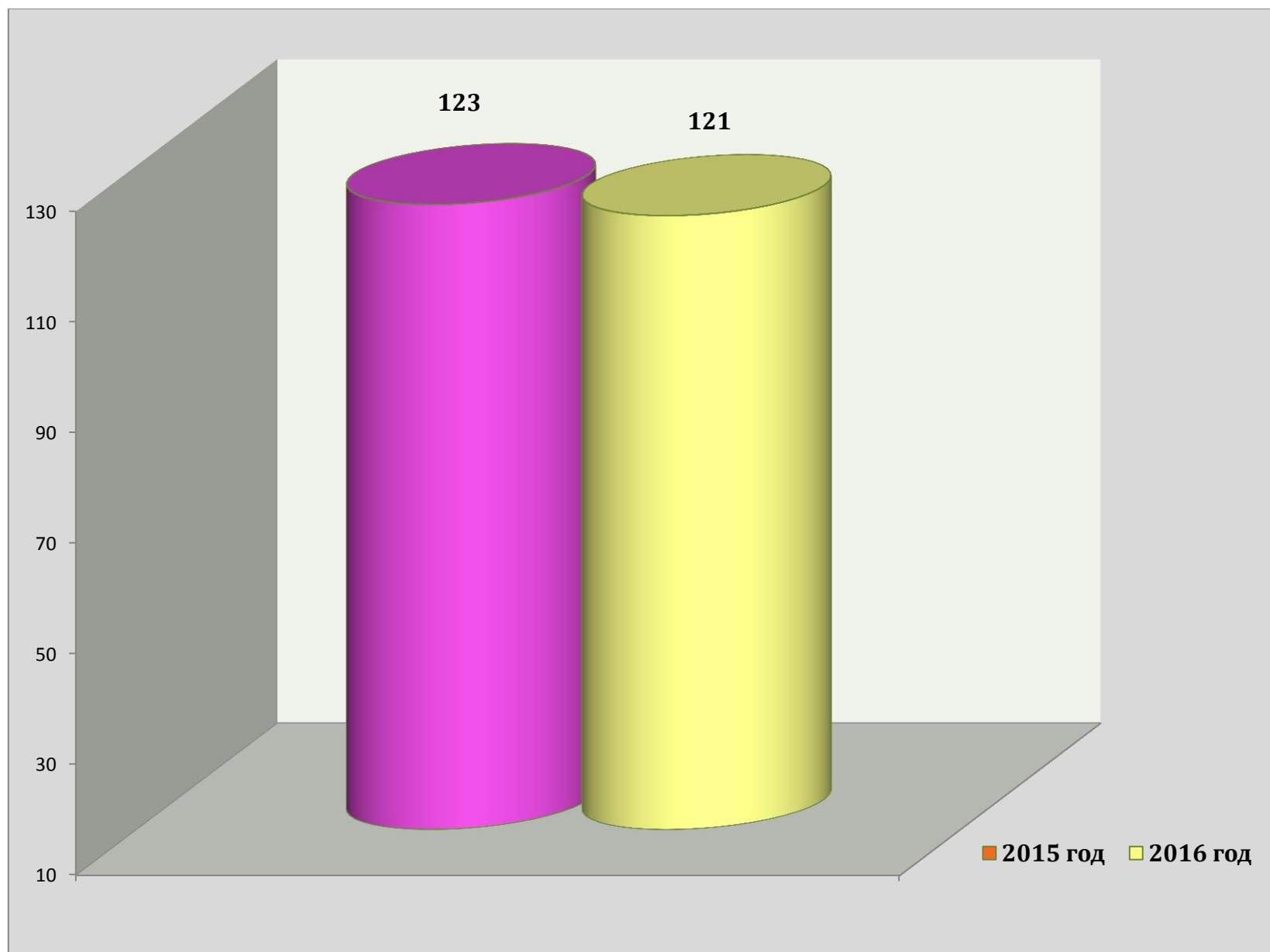
- *транспорта* – **4%**;
  - установка и восстановление остановок общественного транспорта;
  - работа общественного транспорта, изменение маршрута его движения;
- *здравоохранения* – **3%**;
- *труда* – **2%**;
- *промышленности* – **0,1%**;
- *связи* – **0,1%**;
- *другие* – **3,8%**.

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 01.01.2017 года в ходе **личного приема Главы администрации** города Кузнецка поступило **121** обращение, из них по вопросам:

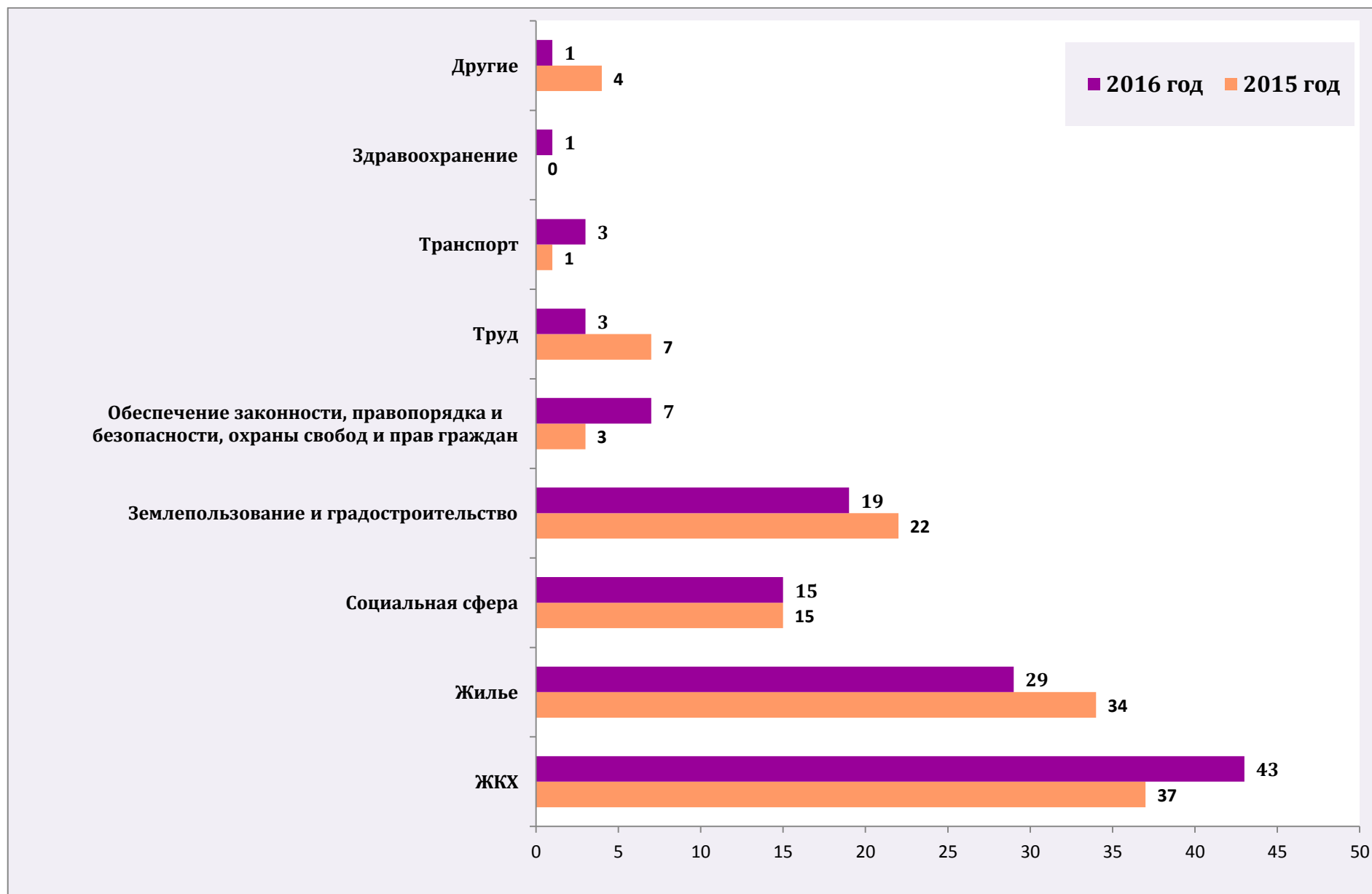
- жилищно-коммунального хозяйства – 43;
- землепользования и строительства – 19;
- жилья – 29;
- социальной сферы – 15;
- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 7;
- транспорта – 3;
- труда – 3;
- здравоохранения – 1;
- другие – 1.

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





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

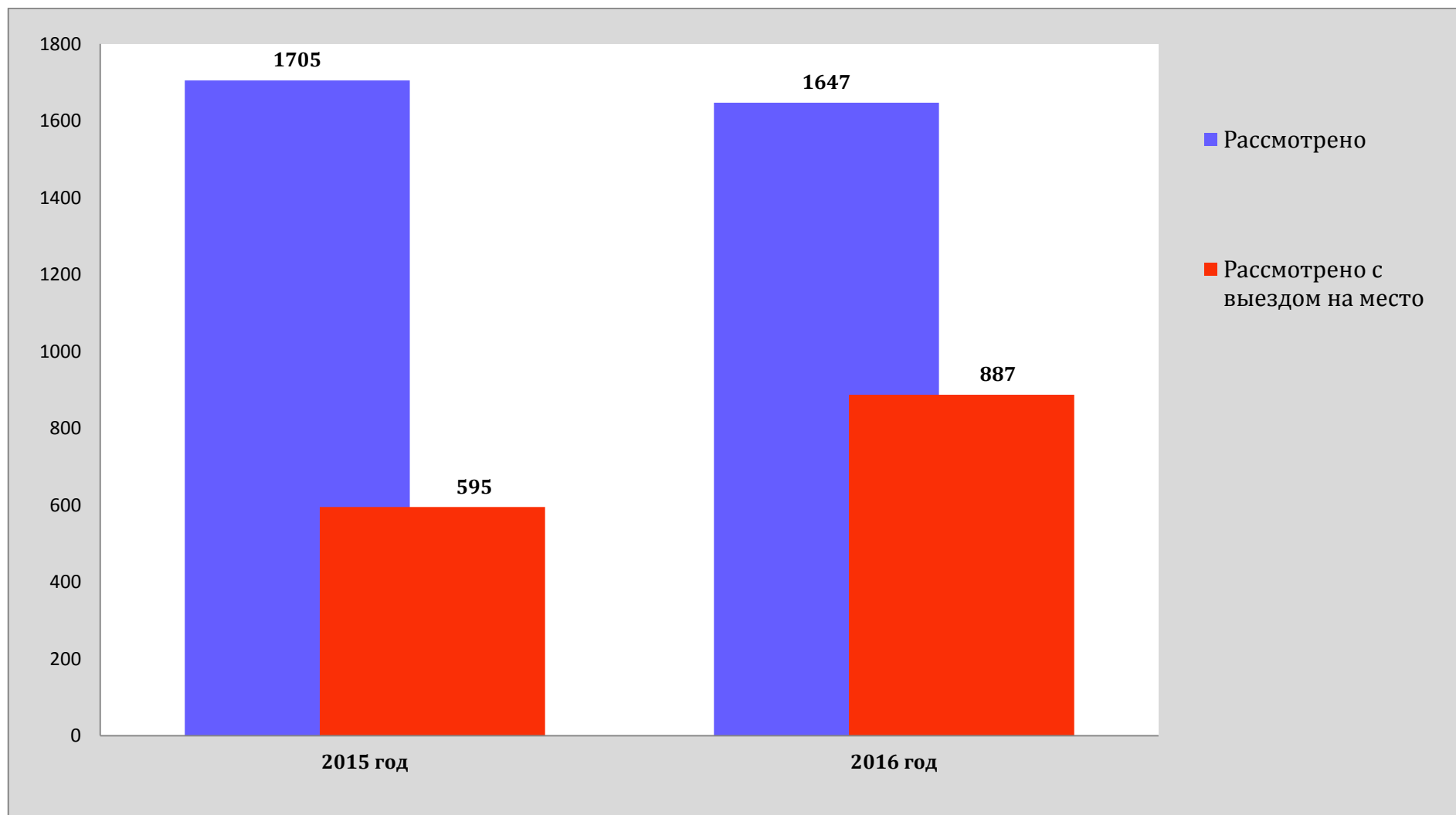


Из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений *рассмотрены все 1647*. Из них *решено положительно 567* обращений, что составляет 34 % от их общего числа, на *1080* обращений (66 %) даны квалифицированные *разъяснения и рекомендации*. *С выездом на место и при непосредственном участии заявителя* рассмотрено более половины обращений – *887* (54 %). На дополнительном контроле обращений нет. С нарушением сроков рассмотрения обращений нет.

Результаты рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2016 году,  
в сравнении с 2015 годом



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



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 2016 году**

№ п/п	Наименование сведений	Администрация города	Администрация поселка	Сельские администрации	Всего
1.	Количество муниципальных образований	1	1	1	1
<b>2.</b>	<b>Поступило письменных обращений, всего</b>	<b>1157</b>			<b>1157</b>
	<b>в том числе:</b>				
2.1.	Направлено от заявителей	468			468
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа исполнительной власти	29			29
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	376			376
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	284			284
3.	Поступило повторных письменных обращений	31			31
<b>4.</b>	<b>Рассмотрено письменных обращений, всего</b>	<b>1157</b>			<b>1157</b>
	<b>в том числе:</b>				
4.1.	В установленные сроки	1157			1157
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–			–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	–			–
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	649 887 – всего			649 887 – всего
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	224			224
<b>7.</b>	<b>Поступило устных обращений, всего</b>	<b>490</b>			<b>490</b>
	<b>в том числе</b>				
7.1.	Поступило в ходе личного приема	404			404
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	121			121
7.2.	Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них:	86			86

7.2.1.	<i>«прямая линия»</i>	64			64
7.2.2.	<i>«телефон доверия»</i>	22			22
<b>8.</b>	<b>Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:</b>	<b>1647</b>			<b>1647</b>
8.1.	Промышленности	1			1
8.2.	Сельского хозяйства	–			–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–			–
8.4.	Транспорта	62			62
8.5.	Связи	1			1
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	847			847
8.7.	Здравоохранения	42			42
8.8.	Социальной сферы, из них:	187			187
8.8.1.	<i>Социальная защита</i>	103			103
8.8.2.	<i>Образование</i>	50			50
8.8.3.	<i>Спорт</i>	11			11
8.8.4.	<i>Культура</i>	23			23
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	121			121
8.10	Труда	28			28
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	178			178
8.12	Другие, из них:	180			180
8.12.1.	<i>Землепользование</i>	59			59
8.12.2.	<i>Градостроительство и архитектура</i>	50			50
<b>9.</b>	<b>Результаты рассмотрения письменных и устных обращений</b>	<b>1647</b>			<b>1647</b>
9.1.	Удовлетворено	567			567
9.2.	Разъяснено	1080			1080
9.3.	Отказано	–			–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–			–
11.	<b>Всего находящихся на рассмотрении письменных и устных обращений</b>	–			–

**СВЕДЕНИЯ**  
о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,  
поступивших в администрацию города Кузнецка в 2016 году,  
в сравнении с 2014 годом и 2015 годом

№ п/п	Наименование сведений	2014 год	2015 год	2016 год
1.	Количество муниципальных образований	1	1	1
<b>2.</b>	<b>Поступило письменных обращений, всего в том числе:</b>	<b>1097</b>	<b>1237</b>	<b>1157</b>
2.1.	Направлено от заявителей	375	430	468
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа исполнительной власти	32	36	29
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	427	523	376
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	263	248	284
3.	Поступило повторных письменных обращений	19	36	31
<b>4.</b>	<b>Рассмотрено письменных обращений, всего в том числе:</b>	<b>1097</b>	<b>1237</b>	<b>1157</b>
4.1.	В установленные сроки	1097	1237	1157
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–	–	–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	–	–	–
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	255	595	887
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	150	241	224
<b>7.</b>	<b>Поступило устных обращений, всего в том числе</b>	<b>494</b>	<b>468</b>	<b>490</b>
7.1.	Поступило в ходе личного приема	407	394	404
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	155	123	121
7.2.	Поступило обращений, полученных по	87	74	86

	телефонной связи, из них:			
7.2.1.	«прямая линия»	53	52	64
7.2.2.	«телефон доверия»	34	22	22
<b>8.</b>	<b>Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:</b>	<b>1591</b>	<b>1705</b>	<b>1647</b>
8.1.	Промышленности	1	–	1
8.2.	Сельского хозяйства	–	–	–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–	–	–
8.4.	Транспорта	22	93	62
8.5.	Связи	3	–	1
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	946	913	847
8.7.	Здравоохранения	24	35	42
8.8.	Социальной сферы	94	216	187
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	77	53	121
8.10	Труда	30	28	28
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	215	209	178
8.12	Другие	179	158	180
<b>9.</b>	<b>Результаты рассмотрения письменных и устных обращений</b>	<b>1591</b>	<b>1705</b>	<b>1647</b>
9.1.	Удовлетворено	613	611	567
9.2.	Разъяснено	978	1094	1080
9.3.	Отказано	–	–	–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–	–	–