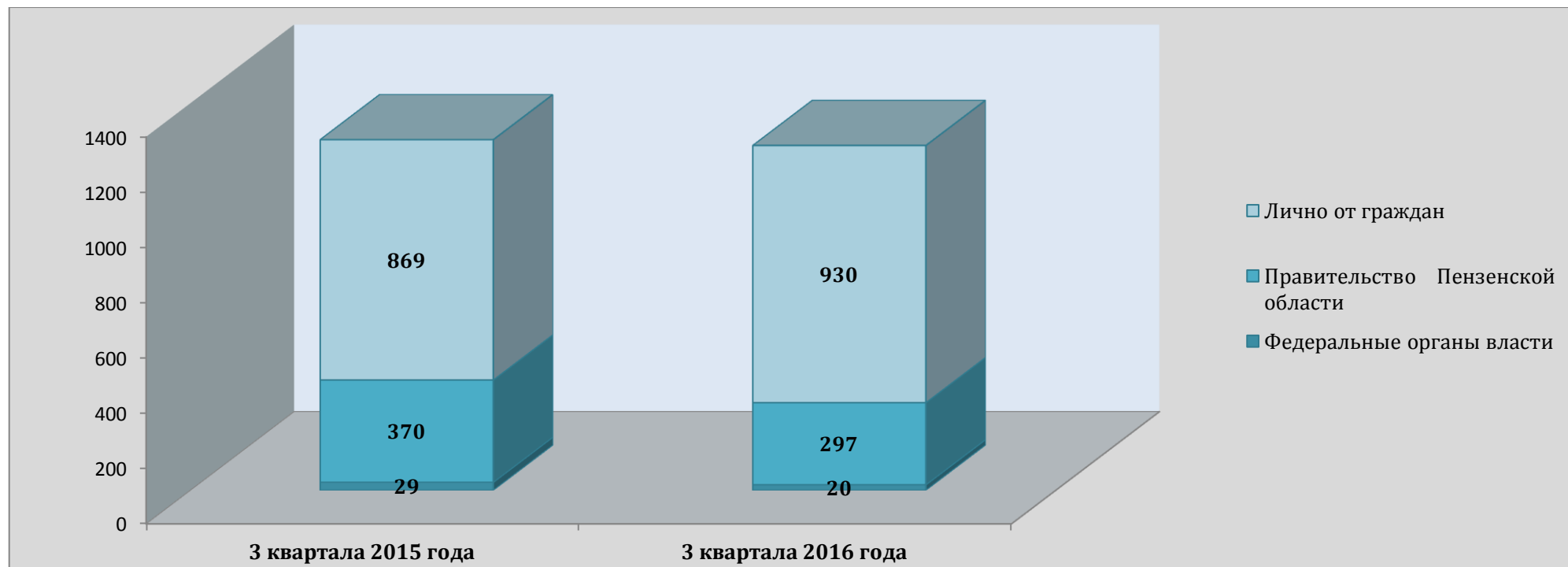


Информация о работе с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в администрацию города Кузнецка за 3 квартала 2016 года

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.

За 3 квартала 2016 года в адрес администрации города Кузнецка **всего** поступило **1247** обращений граждан. Из них **297** обращений направлено **из Правительства Пензенской области**, **20** обращений направлено из **федеральных органов власти**, **930** – непосредственно от **заявителей**. **Президенту Российской Федерации** адресовано **80** обращений.

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



Всего поступило **письменных** обращений – **905**, из них *в электронном виде (Интернет-приемная)* – **213**.

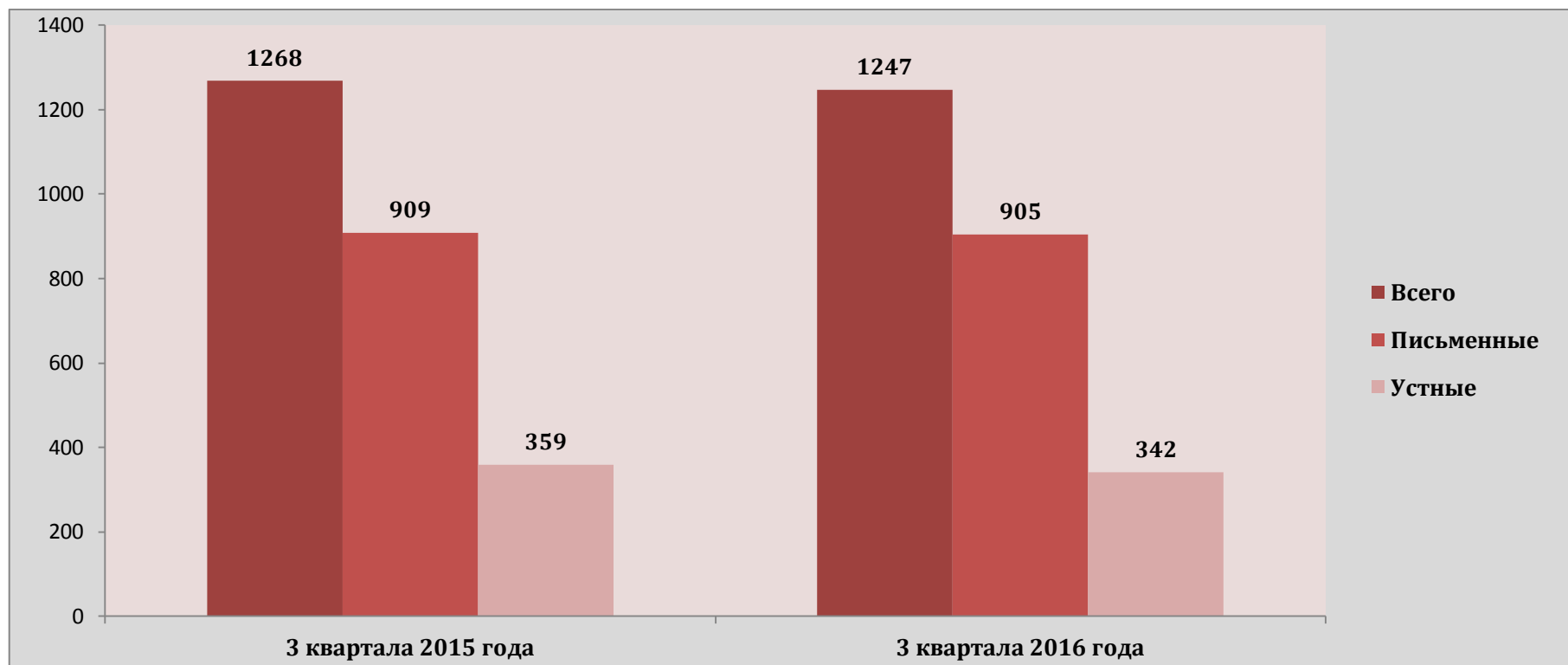
Устных обращений – **342**, из них:

- поступивших в ходе *личных приемов* – **276** (в т.ч. **89** – в ходе *личного приема Главы администрации*);
- полученных по *телефонной связи* – **66**, их них:
 - «*прямая линия*» – **59**;
 - «*телефон доверия*» – **7**.

Повторных обращений поступило **22** (или 1,7 % от общего количества вопросов).

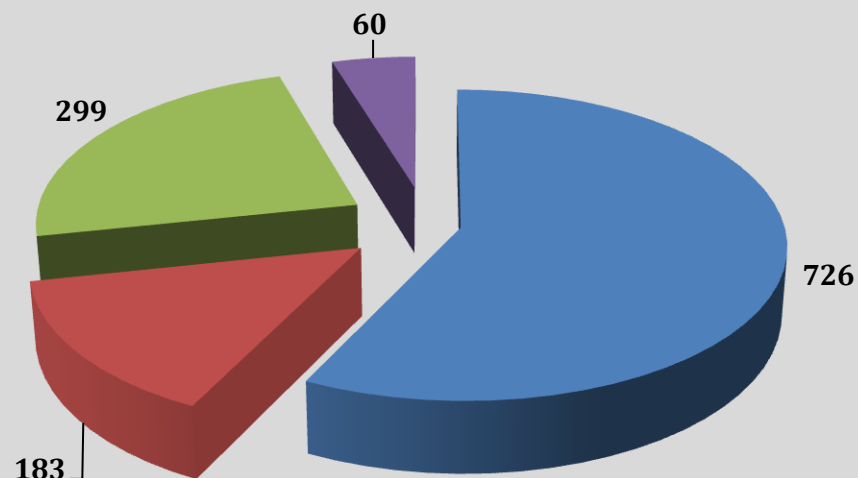
В 2015 году повторных обращений за аналогичный период – 14 (1,7 %).

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



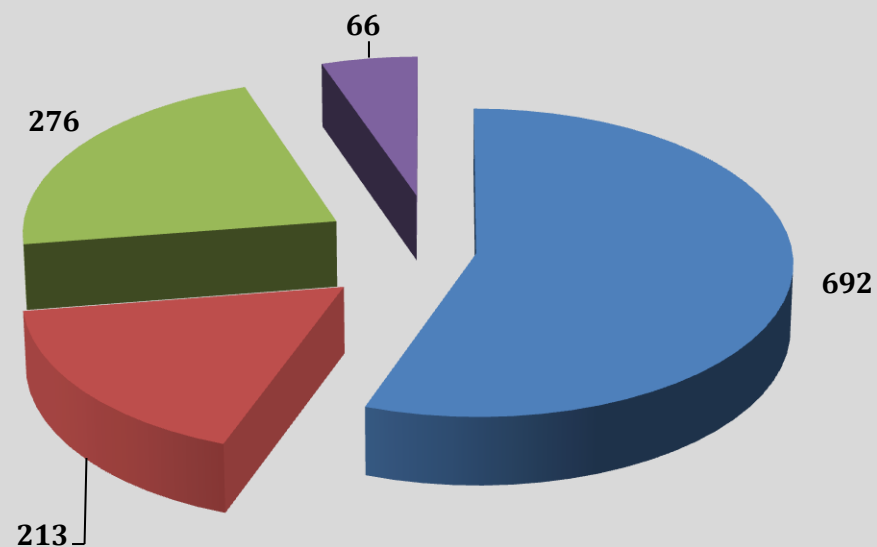
Динамика количества обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка, по виду обращения
с конкретизацией (письменное, в электронном виде, устное в ходе личного приема,
устное посредством телефонной связи)

3 квартала 2015 года
Всего - 1268 обращений



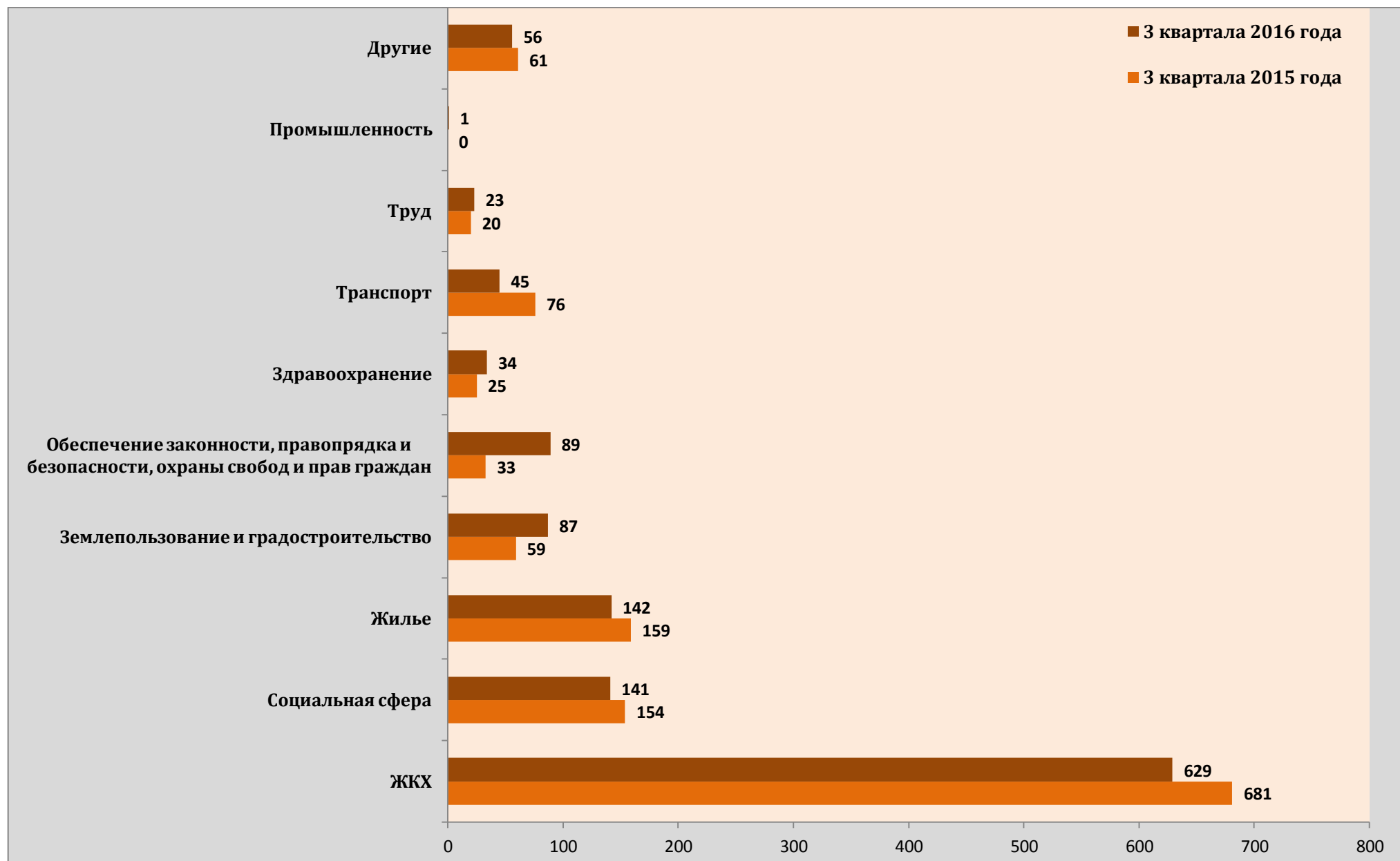
- Письменные
- В электронном виде
- Устные в ходе личного приема
- Устные посредством телефонной связи

3 квартала 2016 года
Всего - 1247 обращений



- Письменные
- В электронном виде
- Устные в ходе личного приема
- Устные посредством телефонной связи

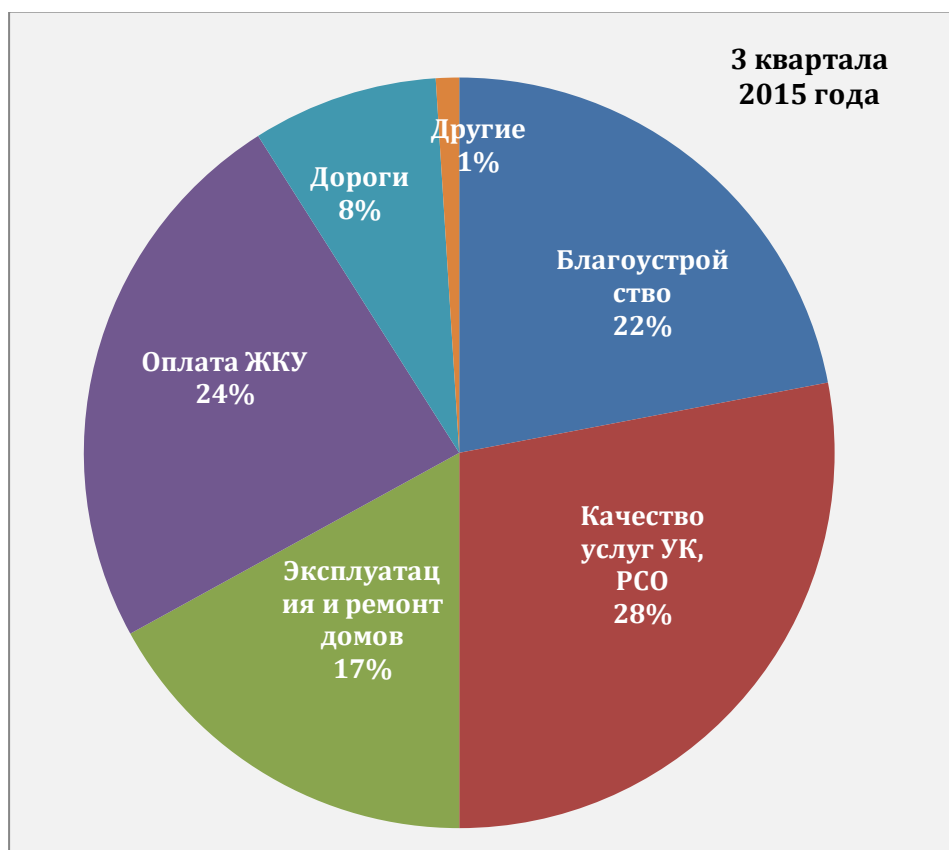
**Темы вопросов в обращениях граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка за 3 квартала 2016 года,
в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**



Наибольшее число обращений поступило по вопросам *жилищно-коммунального хозяйства* города (**51%** от общего количества поступивших обращений), из них:

- 44% по благоустройству;
- 22% по качеству услуг управляющих компаний, ресурсоснабжающих организаций;
- 15 % по эксплуатации и ремонту домов;
- 11% по оплате жилищно-коммунальных услуг;
- 7% 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 вопросов:

- 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 землепользования и строительства* и *вопросы обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан* (по **7%** от общего количества поступивших обращений соответственно).

Вопросы землепользования и строительства 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.

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

- нарушения тишины и покоя граждан;
- аморального поведения граждан.

Поступило обращений по вопросам:

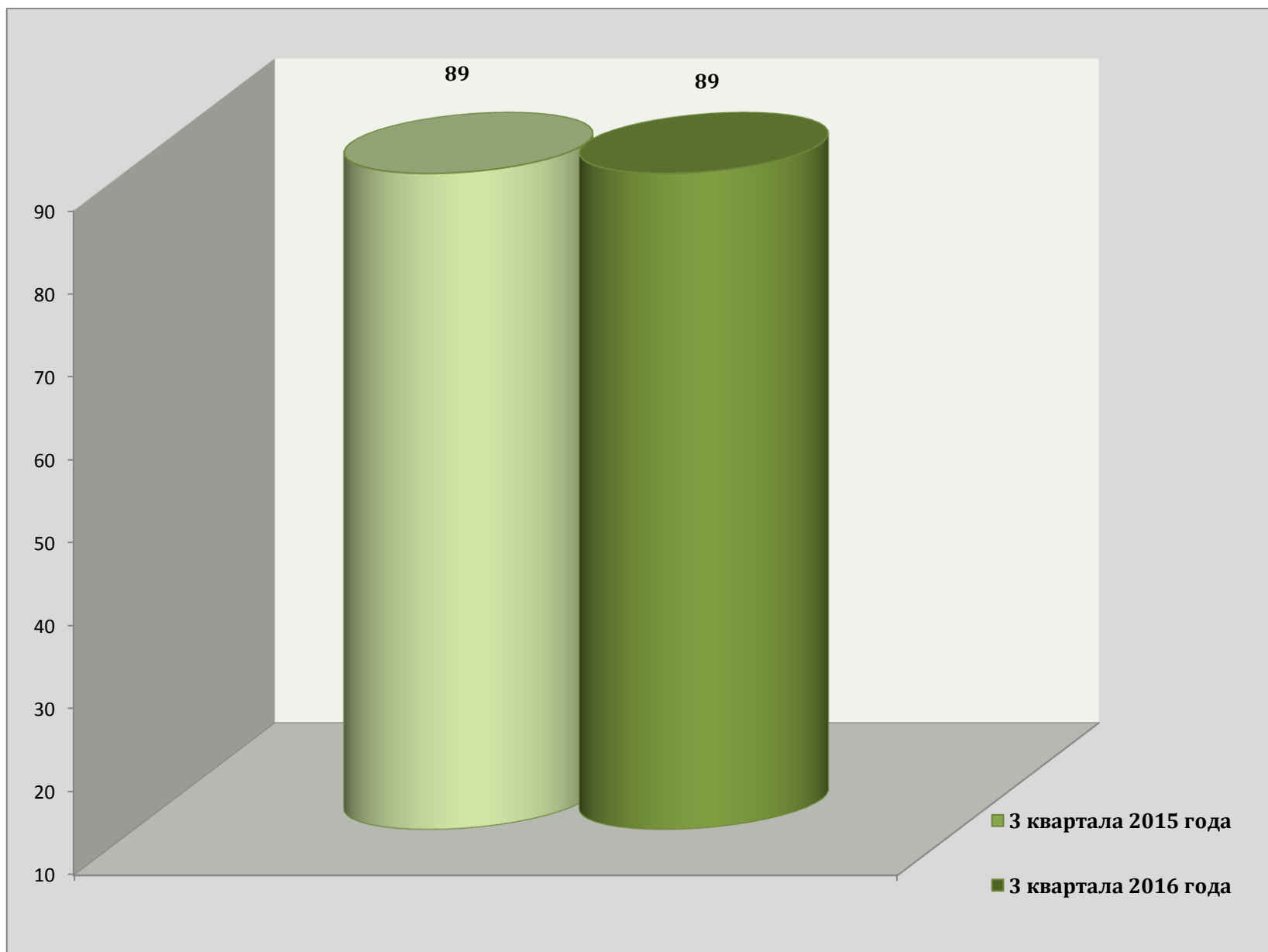
- *транспорта* – **4%**;
 - установка и восстановление остановок общественного транспорта;
 - работа общественного транспорта, изменение маршрута его движения;
- *здравоохранения* – **3%**;
- *труда* – **2%**;
- *промышленности* – **0,1%**;
- *другие* – **3,9%**.

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.

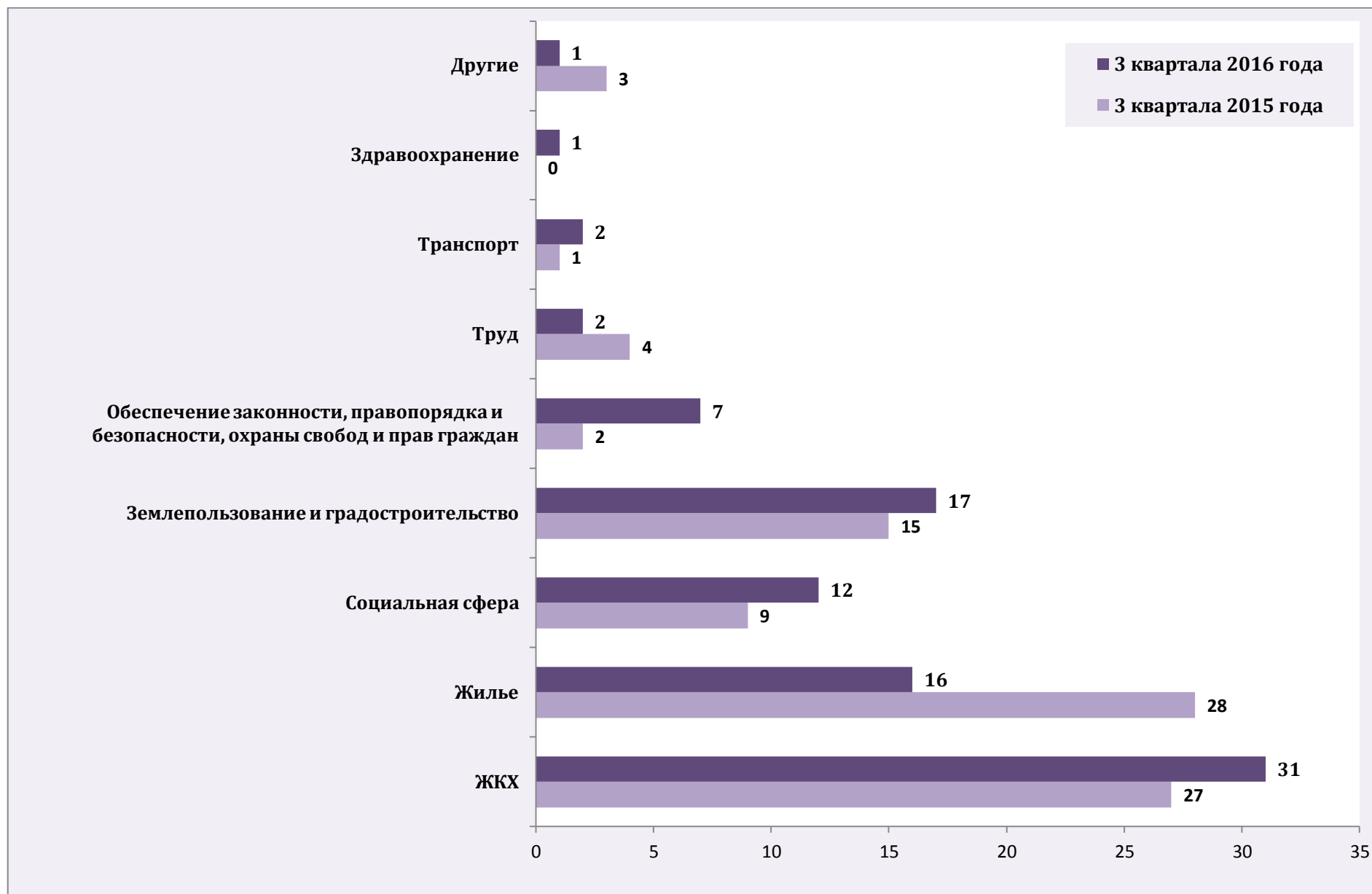
По состоянию на 01.10.2016 года в ходе *личного приема Главы администрации* города Кузнецка поступило **89** обращений, из них по вопросам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 31;
- землепользования и строительства – 17;
- жилья – 16;
- социальной сферы – 12;
- обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан – 7;
- транспорта – 2;
- труда – 2;
- здравоохранения – 1;
- другие – 1.

**Динамика количества обращений граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка
за 3 квартала 2016 года, в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**



**Темы вопросов в устных обращениях граждан,
поступивших в ходе личного приема Главы администрации города Кузнецка
за 3 квартала 2016 года, в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**

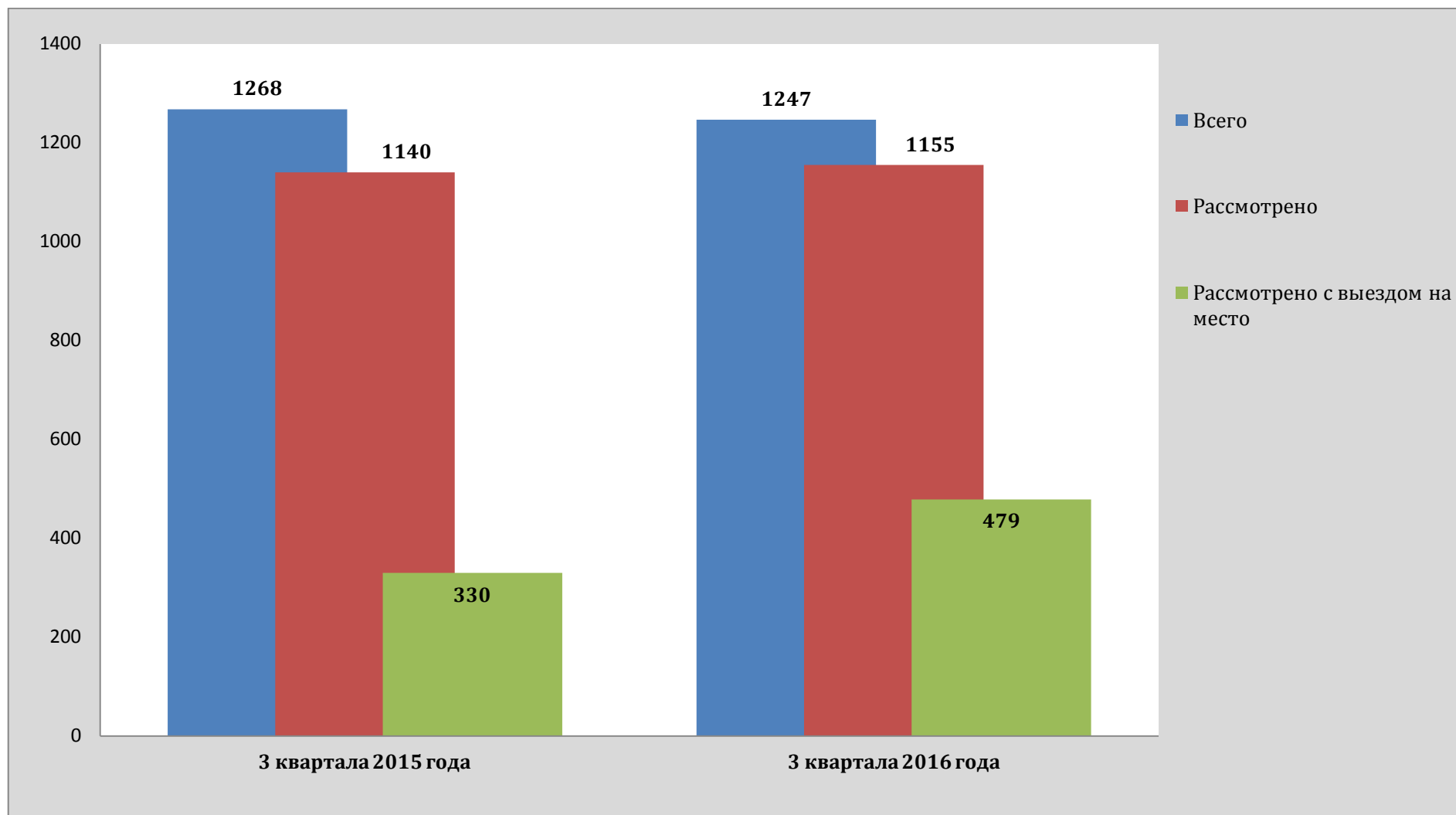


По состоянию на 01.10.2016 года из числа поступивших в адрес администрации города Кузнецка обращений *рассмотрено 1155*. Из них *решено положительно 390* обращений, что составляет 31% от общего количества поступивших обращений, на *765* обращений (69 %) даны квалифицированные *разъяснения и рекомендации*. *С выездом на место и при непосредственном участии заявителя* рассмотрено *479* обращений – около половины всех рассмотренных обращений (42 %). На дополнительном контроле обращений нет. С нарушением сроков рассмотрения обращений нет.

**Результаты рассмотрения обращений граждан,
поступивших в администрацию города Кузнецка за 3 квартала 2016 года,
в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**



**Динамика количества обращений,
рассмотренных с выездом на место/при непосредственном участии заявителя
за 3 квартала 2016 года, в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**



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
за 3 квартала 2016 года

№ 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:	905			905
2.1.	Направлено от заявителей	375			375
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа исполнительной власти	20			20
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	297			297
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	213			213
3.	Поступило повторных письменных обращений	22			22
4.	Рассмотрено письменных обращений, всего в том числе:	827			827
4.1.	В установленные сроки	827			827
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–			–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	78			78
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	395			395
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	150			150
7.	Поступило устных обращений, всего в том числе	342			342
7.1.	Поступило в ходе личного приема	276			276
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	89			89
7.2.	Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них:	66			66

7.2.1.	<i>«прямая линия»</i>	59			59
7.2.2.	<i>«телефон доверия»</i>	7			7
8.	Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:	1247			1247
8.1.	Промышленности	1			1
8.2.	Сельского хозяйства	–			–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–			–
8.4.	Транспорта	45			45
8.5.	Связи	–			–
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	629			629
8.7.	Здравоохранения	34			34
8.8.	Социальной сферы, из них:	141			141
8.8.1.	<i>Социальная защита</i>	70			70
8.8.2.	<i>Образование</i>	40			40
8.8.3.	<i>Спорт</i>	10			10
8.8.4.	<i>Культура</i>	21			21
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	89			89
8.10	Труда	23			23
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	142			142
8.12	Другие, из них:	143			143
8.12.1.	<i>Землепользование</i>	47			47
8.12.2.	<i>Градостроительство и архитектура</i>	40			40
9.	Результаты рассмотрения письменных и устных обращений	1155			1155
9.1.	Удовлетворено	390			390
9.2.	Разъяснено	765			765
9.3.	Отказано	–			–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–			–
11.	Всего находящихся на рассмотрении письменных и устных обращений	92			92

СВЕДЕНИЯ

о количестве и результатах рассмотрения обращений граждан,
 поступивших в администрацию города Кузнецка за 3 квартала 2016 года,
 в сравнении с аналогичным периодом 2014 года и 2015 года

№ п/п	Наименование сведений	3 квартала 2014 года	3 квартала 2015 года	3 квартала 2016 года
1.	Количество муниципальных образований	1	1	1
2.	Поступило письменных обращений, всего в том числе:	813	909	905
2.1.	Направлено от заявителей	260	327	375
2.2.	Направлено на рассмотрение из федерального органа исполнительной власти	28	29	20
2.3.	Направлено на рассмотрение из Правительства Пензенской области	320	370	297
2.4.	Поступило обращений по электронной почте, через сеть Интернет (электронные обращения)	205	183	213
3.	Поступило повторных письменных обращений	17	21	22
4.	Рассмотрено письменных обращений, всего в том числе:	765	809	827
4.1.	В установленные сроки	765	809	827
4.2.	С нарушением сроков рассмотрения	–	–	–
5.	Осталось нерассмотренных на конец отчетного периода	48	100	78
6.	Рассмотрено письменных обращений с выездом на место	190	330	395
6.1.	<i>в том числе поступивших из Правительства Пензенской области</i>	<i>106</i>	<i>144</i>	<i>150</i>
7.	Поступило устных обращений, всего в том числе	373	359	342
7.1.	Поступило в ходе личного приема	305	299	276
7.1.1.	<i>в т.ч. в ходе личного приема главы администрации</i>	<i>122</i>	<i>89</i>	<i>89</i>
7.2.	Поступило обращений, полученных по телефонной связи, из них:	68	60	66
7.2.1.	<i>«прямая линия»</i>	<i>36</i>	<i>43</i>	<i>59</i>

7.2.2.	<i>«телефон доверия»</i>	32	17	7
8.	Всего поступило письменных и устных обращений граждан, в т.ч. по вопросам:	1186	1268	1247
8.1.	Промышленности	–	–	1
8.2.	Сельского хозяйства	–	–	–
8.3.	Землепользования в сельской местности	–	–	–
8.4.	Транспорта	19	76	45
8.5.	Связи	2	–	–
8.6.	Жилищно-коммунального хозяйства	685	681	629
8.7.	Здравоохранения	19	25	34
8.8.	Социальной сферы	80	154	141
8.9.	Обеспечения законности, правопорядка и безопасности, охраны свобод и прав граждан	55	33	89
8.10	Труда	21	20	23
8.11	Реализации приоритетных национальных проектов	165	159	142
8.12	Другие	140	120	143
9.	Результаты рассмотрения письменных и устных обращений	1114	1140	1155
9.1.	Удовлетворено	417	359	390
9.2.	Разъяснено	697	781	765
9.3.	Отказано	–	–	–
10.	Решение по результатам рассмотрения находится на дополнительном контроле	–	–	–