Приложение № 1
к распоряжению Губернатора Калужской области

от 31 января 2017 г. № 9-р

**ИНФОРМАЦИЯ**

**об обращениях граждан, поступивших**

 **в министерство конкурентной политики Калужской области**

**в 2019 году**

**Общие сведения об обращениях, поступивших в министерство конкурентной политики Калужской области**

В 2019 году в министерство конкурентной политики Калужской области поступило обращений **437** шт., что на 207 шт. больше, чем за 2018 год ( обращений **230** шт.).

В том числе за указанный период в адрес министерство конкурентной политики Калужской области направлено:

* От От граждан – 334 шт. обращений, что составило 76,43 % от общего количества;
* От Администрация Президента Российской Федерации – 62 шт. обращений, что составило 14,18 % от общего количества;
* От Государственная Дума Российской Федерации – 12 шт. обращений, что составило 2,74 % от общего количества;
* От Министерства и ведомства – 3 шт. обращений, что составило 0,68 % от общего количества;
* От Прокуратура Калужской области – 6 шт. обращений, что составило 1,37 % от общего количества;
* От Редакции газет и журналов – 1 шт. обращений, что составило 0,22 % от общего количества;
* От Уполном.по правам человека в Кал.обл. – 1 шт. обращений, что составило 0,22 % от общего количества;
* От Приемная Президента РФ в Калужской обл. – 6 шт. обращений, что составило 1,37 % от общего количества;
* От Аппарат Правительства Российской Федерации – 4 шт. обращений, что составило 0,91 % от общего количества;
* От Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства Российской Федерации – 8 шт. обращений, что составило 1,83 % от общего количества;

Таблица 1

**Распределение обращений по месяцам**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Месяц | 01 | 02 | 03 | 04 | 05 | 06 | 07 | 08 | 09 | 10 | 11 | 12 |
| Количество обращений | 31 | 50 | 57 | 27 | 13 | 18 | 20 | 29 | 19 | 24 | 56 | 93 |
| Процент от общего количества | 7,09 | 11,44 | 13,04 | 6,18 | 2,97 | 4,12 | 4,58 | 6,64 | 4,35 | 5,49 | 12,81 | 21,28 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Январь** | **Февраль** | **Март** | **Апрель** | **Май** | **Июнь** | **Июль** | **Август** | **Сентябрь** | **Октябрь** | **Ноябрь** | **Декабрь** |
| **2018 год** | **22** | **25** | **25** | **10** | **16** | **16** | **25** | **12** | **17** | **21** | **20** | **21** |
| **2019 год** | **31** | **50** | **57** | **27** | **13** | **18** | **20** | **29** | **19** | **24** | **56** | **93** |

Из числа поступивших в **2019** году обращений **(437)** :

* Бумажный носитель – 227 обращений что на 104 обращений, чем за тот же период прошлого года (123 обращений);
* Личный приём – 11 обращений что на 4 обращений, чем за тот же период прошлого года (7 обращений);
* МЭДО – 65 обращений что на 43 обращений, чем за тот же период прошлого года (22 обращений);
* Не определено – 0 обращений что на 27 обращений, чем за тот же период прошлого года (27 обращений);
* Портал КО – 74 обращений что на 51 обращений, чем за тот же период прошлого года (23 обращений);
* Эл. почта – 60 обращений что на 32 обращений, чем за тот же период прошлого года (28 обращений);

Увеличение числа обращений, поступивших в форме электронного документа, свидетельствует о постоянно развивающихся системах общего пользования, а также об имеющейся у граждан возможности направить свое обращение путем удаленного пользования в сети Интернет.

**Общие данные об обращениях, поступивших из разных каналов связи**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2018 год** |
| Бумажный носитель | **227** | **123** |
| Личный приём | **11** | **7** |
| МЭДО | **65** | **22** |
| Не определено | **0** | **27** |
| Портал КО | **74** | **23** |
| Эл. почта | **60** | **28** |

**Обзор обращений по территориальности проживания заявителей**

Таблица 2

**Количество обращений граждан, поступивших в
министерство конкурентной политики Калужской области из
муниципальных районов и городских округов
Калужской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование | общееколичество2019 год | из них коллектив-ных | общееколиче-ство2018 год | из них коллектив-ных |
| Калуга | **204** | **33** | **94** | **20** |
| Обнинск | **40** | **5** | **23** | **3** |
| Бабынинский | **3** | **1** | **4** | **0** |
| Барятинский | **0** | **0** | **2** | **1** |
| Малоярославецкий | **20** | **3** | **10** | **3** |
| Тарусский | **7** | **1** | **8** | **1** |
| Хвастовичский | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Мещовский | **3** | **0** | **0** | **0** |
| Медынский | **5** | **2** | **0** | **0** |
| Перемышльский | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Ферзиковский | **5** | **3** | **0** | **0** |
| Дзержинский | **13** | **5** | **6** | **0** |
| Износковский | **3** | **1** | **2** | **2** |
| Жиздринский | **3** | **0** | **0** | **0** |
| Кировский | **13** | **0** | **5** | **4** |
| Ульяновский | **0** | **0** | **1** | **0** |
| Боровский | **42** | **4** | **23** | **2** |
| Козельский | **11** | **0** | **6** | **1** |
| Мосальский | **5** | **0** | **0** | **0** |
| Спас-Деменский | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Думиничский | **4** | **0** | **6** | **4** |
| Жуковский | **14** | **2** | **11** | **1** |
| Куйбышевский | **1** | **0** | **1** | **0** |
| Сухиничский | **8** | **0** | **4** | **1** |
| Юхновский | **6** | **0** | **3** | **2** |
| Людиновский | **8** | **0** | **8** | **1** |
| Другие регионы | **19** | **1** | **13** | **2** |
| Не определено | **0** | **0** | **0** | **0** |
| Всего | **437** | **61** | **230** | **48** |

Учитывая данные представленной таблицы, необходимо обратить внимание на увеличение числа обращений, в том числе коллективных, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2018 год** |
| Обращений граждан | **437** | **230** |
| Из них коллективных | **61** | **48** |

Следует отметить увеличение количества обращений граждан, проживающих:

* в Калуга – 46,68% от общего числа обращений
* в Боровский – 9,61% от общего числа обращений
* в Обнинск – 9,15% от общего числа обращений
* в Малоярославецкий – 4,58% от общего числа обращений
* в Кировский – 2,97% от общего числа обращений
* в Дзержинский – 2,97% от общего числа обращений
* в Другие регионы – 4,35% от общего числа обращений
* в Медынский – 1,14% от общего числа обращений
* в Ферзиковский – 1,14% от общего числа обращений
* в Козельский – 2,52% от общего числа обращений

 В то же время снизилась активность обращений граждан, проживающих

* в Барятинский – 0,00% от общего числа обращений
* в Думиничский – 0,92% от общего числа обращений
* в Бабынинский – 0,69% от общего числа обращений
* в Тарусский – 1,60% от общего числа обращений
* в Ульяновский – 0,00% от общего числа обращений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2018 год |
| Калуга | 204 | 94 |
| Обнинск | 40 | 23 |
| Бабынинский | 3 | 4 |
| Барятинский | 0 | 2 |
| Малоярославецкий | 20 | 10 |
| Тарусский | 7 | 8 |
| Хвастовичский | 0 | 0 |
| Мещовский | 3 | 0 |
| Медынский | 5 | 0 |
| Перемышльский | 0 | 0 |
| Ферзиковский | 5 | 0 |
| Дзержинский | 13 | 6 |
| Износковский | 3 | 2 |
| Жиздринский | 3 | 0 |
| Кировский | 13 | 5 |
| Ульяновский | 0 | 1 |
| Боровский | 42 | 23 |
| Козельский | 11 | 6 |
| Мосальский | 5 | 0 |
| Спас-Деменский | 0 | 0 |
| Думиничский | 4 | 6 |
| Жуковский | 14 | 11 |
| Куйбышевский | 1 | 1 |
| Сухиничский | 8 | 4 |
| Юхновский | 6 | 3 |
| Людиновский | 8 | 8 |
| Другие регионы | 19 | 13 |
| Не определено | 0 | 0 |

**Классификация обращений по социальному статусу заявителей**

Проведенный анализ показывает, что в министерство конкурентной политики Калужской области обращаются разные категории граждан независимо от социального положения и уровня жизни. Следует отметить обращения граждан, имеющих льготы, а также относящихся к социально незащищенным слоям населения:

* количество обращений Не определено за указанный период составило **427** (**97,71 %** от общего количества), что на **207** обращений больше, чем за указанный период прошлого года (**220** обращений);
* количество обращений Многодетная семья за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений Ветеран военной службы за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений Ветеран государственной службы за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений Участник ВОВ за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений инв.в/с за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений инв.по общему заболеванию за указанный период составило **7** (**1,6 %** от общего количества), что на **3** обращений больше, чем за указанный период прошлого года (**4** обращений);
* количество обращений воин-интернацианалист за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений пострадавш. от стихийных бедст за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений мать-одиночка за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений инв. с детства за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений репрессированный за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений вынужденный переселенец за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений ликвидатор за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений сирота за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений малолетний узник за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений опекун за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений ветеран труда за указанный период составило **3** (**0,69 %** от общего количества), что на **3** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**6** обращений);
* количество обращений труженик тыла за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений ИВОВ за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);
* количество обращений инв.труда за указанный период составило **0** (**0 %** от общего количества), что на **0** обращений меньше, чем за указанный период прошлого года (**0** обращений);

|  |  |
| --- | --- |
|  | Социальный статус граждан, обратившихся в 2019 году |
| Не определено | 97,71 |
| Многодетная семья | 0 |
| Ветеран военной службы | 0 |
| Ветеран государственной службы | 0 |
| Участник ВОВ | 0 |
| инв.в/с | 0 |
| инв.по общему заболеванию | 1,6 |
| воин-интернацианалист | 0 |
| пострадавш. от стихийных бедст | 0 |
| мать-одиночка | 0 |
| инв. с детства | 0 |
| репрессированный | 0 |
| вынужденный переселенец | 0 |
| ликвидатор | 0 |
| сирота | 0 |
| малолетний узник | 0 |
| опекун | 0 |
| ветеран труда | 0,69 |
| труженик тыла | 0 |
| ИВОВ | 0 |
| инв.труда | 0 |

**Классификация обращений по категориям проблемных вопросов**

 При работе с обращениями граждан в министерство конкурентной политики Калужской области применяется типовой тематический классификатор обращений граждан, организаций и общественных объединений Управления Администрации Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций. Основные тематические разделы обращений граждан, поступивших в **2019** году в сравнении с 2018 годом, распределились следующим образом.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематические разделы | Количество поступивших вопросовв 2018 году | % от общего количества поступивших вопросов | Количество поступивших вопросовв 2019 году | % от общего количества поступивших вопросов |
| Государство, общество, политика | 30 | 12,24 | 57 | 12,21 |
| Социальная сфера | 6 | 2,45 | 14 | 3,00 |
| Экономика | 70 | 28,57 | 93 | 19,91 |
| Оборона, безопасность, законность | 3 | 1,22 | 5 | 1,07 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 136 | 55,51 | 298 | 63,81 |
| Всего | 245 | 100,00 | 467 | 100,00 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2019 год | 2018 год |
| Государство, общество, политика | 57 | 30 |
| Социальная сфера | 14 | 6 |
| Экономика | 93 | 70 |
| Оборона, безопасность, законность | 5 | 3 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 298 | 136 |

Анализ тематической структуры рассмотренных обращений **(437)** и поднятых в них вопросов **(****)** выявил основные проблемы граждан, указанные в обращениях, поступающих в министерство конкурентной политики Калужской области. Наиболее часто граждане обращались по следующей тематике:

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Тематика вопросов** | **2018 год** | **2019 год** |
| **Кол-во****вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** | **Кол-во****вопросов** | **Кол-во вопросов в процентном отношении** |
|  | Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 34 | 13,88 % | 171 | 36,62 % |
|  | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 14 | 5,71 % | 80 | 17,13 % |
|  | Тарифы и льготы на бытовые услуги | 2 | 0,82 % | 43 | 9,21 % |
|  | Регулирование алкогольного рынка. Лицензирование производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции | 5 | 2,04 % | 26 | 5,57 % |
|  | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 18 | 7,35 % | 25 | 5,35 % |
|  | Управление в сфере торговли. Правила торговли | 10 | 4,08 % | 11 | 2,36 % |
|  | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 11 | 4,49 % | 9 | 1,93 % |
|  | Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | 6 | 2,45 % | 9 | 1,93 % |
|  | Закупки для государственных и муниципальных нужд | 2 | 0,82 % | 8 | 1,71 % |
|  | Нормативы потребления коммунальных услуг | 4 | 1,63 % | 7 | 1,50 % |
|  | Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 2 | 0,82 % | 6 | 1,28 % |
|  | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 0 | 0,00 % | 5 | 1,07 % |
|  | Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов | 5 | 2,04 % | 4 | 0,86 % |
|  | Цены и ценообразование | 4 | 1,63 % | 3 | 0,64 % |
|  | Обращение с твердыми коммунальными отходами | 2 | 0,82 % | 3 | 0,64 % |
|  | Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги | 5 | 2,04 % | 3 | 0,64 % |
|  | Результаты рассмотрения обращения | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Ответственность за нарушение законодательства | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Цены на жизненно-необходимые вещества и лекарственные препараты | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Противодействие незаконному обороту наркотиков, этилового спирта и алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации в сфере производства и оборота этилового спирта, алкогольной спиртосодержащей продукции | 0 | 0,00 % | 2 | 0,43 % |
|  | Ценообразование | 1 | 0,41 % | 1 | 0,21 % |
|  | Уличное освещение | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Арендные отношения | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Молодежная политика | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Инфраструктура связи | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Перебои в водоснабжении | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Водоснабжение поселений | 1 | 0,41 % | 1 | 0,21 % |
|  | Перебои в электроснабжении | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Работа ветеринарной службы | 2 | 0,82 % | 1 | 0,21 % |
|  | Комплексное благоустройство | 1 | 0,41 % | 1 | 0,21 % |
|  | Неполучение ответа на обращение | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Капитальный ремонт общего имущества | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Содержание транспортной инфраструктуры | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Доступность физической культуры и спорта | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Развитие предпринимательской деятельности | 2 | 0,82 % | 1 | 0,21 % |
|  | Государственные и муниципальные контракты | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Качество товаров. Защита прав потребителей | 1 | 0,41 % | 1 | 0,21 % |
|  | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Пользование животным миром, охота, рыболовство, аквакультура | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией | 1 | 0,41 % | 1 | 0,21 % |
|  | Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 0 | 0,00 % | 1 | 0,21 % |
|  | Другие | 112 | 45,71 % | 10 | 2,14 % |
|  | Всего | 245 | 100,02 % | 467 | 99,92 % |

**Контроль и результаты. Личные приемы граждан.**

**Выездные приемы граждан**

В министерство конкурентной политики Калужской области осуществляется постоянный контроль за неукоснительным соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 24.11.2014 № 357-ФЗ, изменения от 18.07.2012 № 19-П).

За **2019** год количество контрольных обращений составило **428**, что на 201 обращений больше, чем за указанный период 2018 года (**227** обращений).

Рассмотрено с участием комиссии или с выездом на место за **2019** год **0** вопросов, что на **1** вопросов меньше по сравнению с 2018 годом (**1** вопросов).

Из числа взятых на контроль обращений:

* по **3** обращениям или **4,00 %** от общего количества рассмотренных
обращений, – Поддержано
* по **70** обращениям или **95,00 %** от общего количества рассмотренных
обращений, – Разъяснено

С января 2014 года в министерство конкурентной политики Калужской области функционирует закрытый информационный ресурс в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу ССТУ.РФ, который представляет собой систему предоставления отчета государственными органами и органами местного самоуправления о результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных Президенту Российской Федерации. В течение **2019** года министерство конкурентной политики Калужской области отработано **\_\_** обращений без нарушения срока заполнения отчетности.

В **2019** году продолжена практика проведения выездных приемов граждан в муниципальных образованиях Калужской области министрами Калужской области, проведено **\_\_** выездных приемов, на которых принято **\_\_** человек.

 Все обращения граждан рассмотрены в соответствии с действующим законодательством. Заявителям даны необходимые разъяснения по существу вопросов в устной либо письменной форме.

Необходимо отметить активное стремление граждан к участию в личных приемах Губернатора Калужской области, заместителя Губернатора Калужской области - руководителя администрации Губернатора Калужской области, заместителей Губернатора Калужской области, в том числе в выездных приемах. Так, за **2019** год проведено \_\_приемов.

По результатам проведения личных приемов граждан по **\_\_** обращениям даны разъяснения, по \_\_ обращениям приняты положительные решения, \_\_\_ обращений остаются на контроле.