**Информация**

**о рассмотрении обращений граждан (в сравнении с периодом прошлого года)**

**за 2020 год в министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Количество обращений**  **за отчетный период/ количество вопросов в обращениях за отчетный период** | **Количество обращений за**  **соответствующий период прошлого года** | **Тематика обращений** | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Строительство объектов социальной сферы | Газификация, водоснабжение, канализование и электрификация поселений | Перебои в электро-, водо-, газо- и теплоснабжении, в водоотведении и канализовании | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | Капитальный ремонт общего имущества. | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта.  Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы. | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | Жилище, улучшение жилищных условий | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | Участие в долевом строительстве | Устранение строительных недоделок | Обращение с твердыми коммунальными отходами | Комплексное благоустройство | | Другие вопросы |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | | **19** |
| Всего поступило обращений | | 3893/4308 | 3720 | 24/36 | 1031/693 | 733/432 | 78/28 | 291/339 | 286/178 | 70/18 | 230/446 | 152/126 | 159/128 | 256/184 | 207/365 | 65/37 | 253/349 | 329/206 | | 144/155 |
| В том числе заявлений | | 3872/4285 | 3706 | 24/36 | 1027/687 | 728/431 | 78/28 | 289/339 | 284/176 | 68/17 | 229/446 | 152/126 | 158/128 | 256/183 | 207/ 365 | 65/37 | 251/348 | 325/206 | | 144/154 |
| В том числе жалоб | | 17/19 | 3 |  | 4 | 5 |  | 2 | 2/1 | 2 | 1 |  | 1 |  | 1 |  | 1 | 2 | |  |
| В том числе предложений | | 4/4 | 1 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 | 2 | |  |
| Не обращение | | 12 | 10 |  | 5 | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | | 12/1 |
| Из них: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Поступило коллективных обращений | | 482 | 357 | 1 | 138/162 | 72/8 | 9/1 | 21/3 | 69/28 | 10 | 27/33 | 13/11 | 24/5 | 37/19 | 26/12 | 9/2 | 19/38 | 4/6 | 3/29 | |
| Поступило повторных обращений | | 6 | 760 | 4 | 127 | 4 |  | 80 | 1/28 | 1 | 90 | 1/60 | 16 | 20 | 100 | 14 | 100 | 60 | 60 | |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | 2422 | 2096 | 18/10 | 590/433 | 574/303 | 66/6 | 78/43 | 201/75 | 10/10 | 176/245 | 52/86 | 56/83 | 186/130 | 39/229 | 14/12 | 53/ 174 | 309/108 | 95 | |
| Поступило обращений в электронной форме | | 816 | 917 | 7/3 | 124/176 | 112/54 | 22/16 | 186/263 | 47/30 | 19/8 | 32/70 | 35/25 | 35/22 | 18/18 | 27/44 | 27/7 | 65/72 | 8/75 | 52/39 | |
| Взято на контроль | | 3893/4308 | 391 | 24 | 1031/135 | 733/40 | 78 | 291 | 286/29 | 70 | 230/29 | 152/6 | 159/6 | 256/23 | 207/57 | 65 | 253/35 | 329/18 | 144/13 | |
| Рассмотрено с выездом на место | | 7 | 36 |  | 1/3 | 9 |  | 2 | 4/3 | 1 |  |  | 2 | 2 | 1 |  | 1/9 | 3 | 1/1 | |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами области | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | | 30 | 18 | 1 | 10/11 | 2/2 |  |  | 1 |  | 3 |  | 1 |  | 4/1 | 11 |  | 1 |  | |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  | |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | | 247 | 140 | 1 | 108/21 | 65/19 |  | 1/9 | 19/9 | 1 | 7/18 | 8/17 | 16/4 | 5 | 12/3 | 2 | 13 | 11/10 | 8 | |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано | 504 | 602 |  | 104/102 | 265/192 | 18/8 | 9/19 | 17/35 | 1/1 | 9/15 | 17/10 | 1/11 | 11/18 | 4/94 | 7/8 | 41 | 41/39 | 9 | |
| В том числе меры приняты | 236 | 317 |  | 46/27 | 119/146 | 5/4 | 7/8 | 12/7 |  | 8/9 | 10/8 | 1/5 | 6/4 | 4/42 | 3/6 | 27 | 15/20 | 4 | |
| Разъяснено | 3554 | 2964 | 24/35 | 819/565 | 403/221 | 60/20 | 281/311 | 250/134 | 69/16 | 214/412 | 127/98 | 142/113 | 245/159 | 188/265 | 58/27 | 253/295 | 277/155 | 144/138 | |
| Не поддержано | 3 | 14 |  | 5 |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  | 2 | 3/3 |  |  | 2 |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** |
| Принято граждан на личном приеме | | 72 | 110 | 1 | 26/37 |  | 3/1 | 5 | 15 | 5/3 | 3 | 3 | 3 | 14/11 | 14/29 | 1 | 2/3 | 2 |  |
| Принято граждан на выездных личных приемах | | 6 | 15 |  | 1/11 |  |  | 1 | 1/3 |  |  |  | 1 | 1 | 1/2 |  |  |  | 1 |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано | 2 | 15 |  | 2/9 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | 2 | 3 |  |  |  |  |
| В том числе меры приняты |  | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Разъяснено | 70 | 106 | 1 | 23/38 |  | 3/1 | 5 | 1/17 | 5/3 | 3 | 3 | 4 | 15/9 | 12/23 | 1 | 2/3 | 2 | 1/1 |
| Не поддержано |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативно-правовых актов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |