**Информация**

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

**за 2018 год в министерстве строительства и жилищно-коммунального хозяйства Калужской области**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Количество обращений**  **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.  Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | 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 | Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов | 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 | | 4057 | 3878 | 38/28 | 851/1018 | 271/151 | 109/91 | 351/413 | 177/217 | 20/13 | 175/217 | 48/80 | 246/331 | 317/207 | 740/547 | 78/52 | 254/151 | 183/186 | | 199/176 |
| В том числе заявлений | | 4054 | 3871 | 38/28 | 850/1018 | 271/151 | 109/91 | 351/413 | 177/217 | 20/13 | 175/217 | 48/80 | 246/331 | 317/207 | 740/545 | 78/52 | 254/149 | 183/186 | | 197/173 |
| В том числе жалоб | | 1 | 3 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  |  |  | | 1 |
| В том числе предложений | |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 2 |  | | 2 |
| Не обращение | | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2 |
| Из них: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Поступило коллективных обращений | | 435 | 358 | 5/1 | 136/147 | 22/13 | 3/11 | 19/3 | 30/45 | 3/4 | 11/18 | 4/8 | 8/3 | 38/21 | 60/42 | 8/2 | 53/13 | | 10/10 | 25/17 |
| Поступило повторных обращений | | 1191 | 1315 | 11/15 | 227/384 | 44/19 | 8/47 | 63/124 | 29/63 | 5/3 | 35/55 | 11/24 | 35/90 | 121/62 | 428/286 | 25/6 | 63/54 | | 38/20 | 48/63 |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | 2561 | 2211 | 26/24 | 537/652 | 234/78 | 70/10 | 75/37 | 99/125 | 7/1 | 115/130 | 31/61 | 189/159 | 238/159 | 498/444 | 55/32 | 182/90 | | 100/91 | 105/118 |
| Поступило обращений в электронной форме | | 697 | 952 | 6 | 136/134 | 37/49 | 27/70 | 206/353 | 30/43 | 8/6 | 25/62 | 11/13 | 9/34 | 14/20 | 61/50 | 8/14 | 22/15 | | 53/62 | 44/27 |
| Взято на контроль | | 222 | 160 | 1 | 59/84 | 29/7 | 4/5 | 4/1 | 6/18 | 1 | 5/2 | 1 | 2/2 | 9/6 | 56/26 | 8/1 | 25/2 | | 13/1 | 4 |
| Рассмотрено с выездом на место | | 18 | 25 |  | 4/5 | 3 | 1 | 1/1 | 2/5 |  | 1 | 1 | 1 | 1/2 |  | 1/2 | 2/4 | | 1/5 |  |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами области | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | | 91 | 80 | 1 | 25/51 | 11 | 2 | 2 | 6 | 1 | 2 | 4 | 1/6 | 2/2 | 21/18 | 5 | 2 | | 7/1 | 1 |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | | 144 | 212 | 2 | 25/87 | 28/4 | 3/2 | 5/4 | 1/8 |  | 8/6 | 2/2 | 1/12 | 10/13 | 27/53 | 4/4 | 16/3 | | 4/9 | 10/3 |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано | 287 | 265 |  | 94/138 | 68/100 | 8 | 11 | 11/11 |  | 4 | 7/1 | 3/6 | 3 | 55/5 | 3 | 8 | | 4 | 11/1 |
| В том числе меры приняты | 153 | 134 |  | 37/36 | 49/81 | 6 | 10 | 5/11 |  | 2 | 7/1 | 1/5 |  | 24 | 2 | 3 | | 2 | 5 |
| Разъяснено | 3598 | 3400 | 38/26 | 732/793 | 173/47 | 98/89 | 333/409 | 160/198 | 20/13 | 161/211 | 38/77 | 239/313 | 307/191 | 650/489 | 71/48 | 229/147 | | 175/177 | 174/172 |
| Не поддержано | 28 | 1 |  |  | 2 |  | 2 | 5 |  | 2 | 1 | 3 |  | 8 |  | 1/1 | |  | 4 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** |
| Принято граждан на личном приеме | | 121 | 146 | 1/1 | 47/65 | 1 |  | 3/3 | 10/9 | 1/2 | 3/3 | 1/2 | 10/11 | 10/13 | 32/29 | 1 | 1/1 |  | 2/5 |
| Принято граждан на выездных личных приемах | | 40 | 36 |  | 12/6 | 1 | 3 | 4/1 | 5/8 |  | 3/8 | 2/1 | 5/5 | 5/1 | 2 | 1 |  | 1 | 2 |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано | 16 | 9 |  | 12/6 | 1/1 |  |  | 1 |  | 1 |  |  | 1 | 2 |  |  |  |  |
| В том числе меры приняты | 4 | 1 |  | 2 | 1/1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| Разъяснено | 135 | 158 | 1/1 | 45/62 |  |  | 7/4 | 13/14 | 1/2 | 5/8 | 3/3 | 13/13 | 14/14 | 29/27 | 2 | 1/1 | 1 | 2/7 |
| Не поддержано | 3 |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативно-правовых актов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |