**Информация**

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

**за 2019 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 | | 3720 | 4057 | 36/38 | 693/851 | 432/271 | 28/109 | 339/351 | 178/177 | 18/20 | 446/175 | 126/48 | 128/246 | 184/317 | 365/740 | 37/78 | 349/254 | 206/183 | | 155/199 |
| В том числе заявлений | | 3706 | 4054 | 36/38 | 687/850 | 431/271 | 28/109 | 339/351 | 176/177 | 17/20 | 446/175 | 126/48 | 128/246 | 183/317 | 365/740 | 37/78 | 348/254 | 206/183 | | 154/197 |
| В том числе жалоб | | 3 | 1 |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |  | |  |
| В том числе предложений | | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
| Не обращение | | 10 | 2 |  | 5 | 1 |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  | | 1/2 |
| Из них: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Поступило коллективных обращений | | 357 | 435 | 5 | 162/136 | 8/22 | 1/3 | 3/19 | 28/30 | 3 | 33/11 | 11/4 | 5/8 | 19/38 | 12/60 | 2/8 | 38/53 | | 6/10 | 29/25 |
| Поступило повторных обращений | | 760 | 1191 | 4/11 | 127/227 | 44 | 8 | 80/63 | 28/29 | 1/5 | 90/35 | 60/11 | 16/35 | 20/121 | 100/428 | 14/25 | 100/63 | | 60/38 | 60/48 |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | 2096 | 2561 | 10/26 | 433/537 | 303/234 | 6/70 | 43/75 | 75/99 | 10/7 | 245/115 | 86/31 | 83/189 | 130/238 | 229/498 | 12/55 | 174/182 | | 108/100 | 95/105 |
| Поступило обращений в электронной форме | | 917 | 697 | 3/6 | 176/136 | 54/37 | 16/27 | 263/206 | 30/30 | 8/8 | 70/25 | 25/11 | 22/9 | 18/14 | 44/61 | 7/8 | 72/22 | | 75/53 | 39/44 |
| Взято на контроль | | 391 | 222 | 1 | 135/59 | 40/29 | 4 | 4 | 29/6 | 1 | 29/5 | 6 | 6/2 | 23/9 | 57/56 | 8 | 35/25 | | 18/13 | 13 |
| Рассмотрено с выездом на место | | 36 | 18 |  | 3/4 | 9/3 | 1 | 2/1 | 3/2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2/1 | 1 | 1 | 9/2 | | 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 | | 18 | 91 | 1/1 | 11/25 | 2/11 | 2 | 2 | 1/6 | 1 | 2 | 4 | 1/1 | 2 | 1/21 | 5 | 2 | | 1/7 |  |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 | |  |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | | 140 | 144 | 1/2 | 21/25 | 19/28 | 3 | 9/5 | 9/1 | 1 | 18/8 | 17/2 | 4/1 | 5/10 | 3/27 | 2/4 | 13/16 | | 10/4 | 8/10 |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано | 602 | 287 |  | 102/94 | 192/68 | 8/8 | 19/11 | 35/11 | 1 | 15/4 | 10/7 | 11/3 | 18 | 94/55 | 8/3 | 41/8 | | 39/4 | 9/11 |
| В том числе меры приняты | 317 | 153 |  | 27/37 | 146/49 | 4/6 | 8/10 | 7/5 |  | 9/2 | 8/7 | 5/1 | 4 | 42/24 | 6/2 | 27/3 | | 20/2 | 4/5 |
| Разъяснено | 2964 | 3598 | 35/38 | 565/732 | 221/173 | 20/98 | 311/333 | 134/160 | 16/20 | 412/161 | 98/38 | 113/239 | 159/307 | 265/650 | 27/71 | 295/229 | | 155/175 | 138/174 |
| Не поддержано | 14 | 28 |  | 5 | 2 |  | 2 | 5 |  | 1/2 | 1/1 | 3 | 2 | 3/8 |  | 1 | | 2 | 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 | | 110 | 121 | 1 | 37/47 |  | 1 | 3 | 15/10 | 3/1 | 3/3 | 3/1 | 3/10 | 11/10 | 29/32 | 1 | 3/1 |  | 1/2 |
| Принято граждан на выездных личных приемах | | 15 | 40 |  | 11/12 | 1 |  | 4 | 3/5 |  | 3 | 2 | 1/5 | 5 | 2 |  |  | 1 |  |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано | 15 | 16 |  | 9/12 | 1 |  |  | 1 |  |  |  |  | 2/1 | 3/2 |  |  |  |  |
| В том числе меры приняты | 3 | 4 |  | 2/2 | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 1 | 1 |  |  |  |  |
| Разъяснено | 106 | 135 | 1 | 38/45 |  | 1 | 7 | 17/13 | 3/1 | 3/5 | 3/3 | 4/13 | 9/14 | 23/29 | 1 | 3/1 | 1 | 1/2 |
| Не поддержано |  | 3 |  | 1 |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  | 1 |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативно-правовых актов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |