**Информация**

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

**за 2021 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 | 3530/4347 | 3893 | 17/24 | 1024/1031 |  382/733 |  74/78 | 210/291 | 261/286 | 61/70 | 241/230 |  163/152 | 128/159 | 172/256 | 198/207 | 31/65 | 510/253 | 380/329 | 495/144 |
| В том числе заявлений  | 3509/4326 | 3872 | 17/24 | 1021/1027 |  380/728 |  74/78 | 209/289 | 258/284 | 61/68 | 241/229 |  163/152 |  125/158 | 171/256 |  197/ 207 | 30/65 | 506/251 | 380/325 | 493/144 |
| В том числе жалоб | 16 | 17 |  | 3/4 | 2/5 |  | 1/2 | 3/2 | 2 | 1 |  | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 |  |
| В том числе предложений | 5 | 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3 |  |  |  | 2 | 2 | 2 |
| Не обращение | 13 | 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 13/12 |
| Из них: |
| Поступило коллективных обращений | 463/473 | 482 | 1 | 161/138 | 43/72 | 11/9 | 14/21 | 51/69 | 7/10 | 26/27 | 7/13 | 3/24 | 19/37 | 2/26 | 6/9 | 42/19  | 43/4 | 18/3 |
| Поступило повторных обращений | 46/49 | 6 |  | 13 | 2/4 |  | 3 | 2/1 | 1 | 2 | 2/1 | 1 | 1 |  10 | 2 |  5 | 5 |  |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | 2158/3455 | 2422 | 15/18 | 780/590 | 307/574 | 74/66 | 82/78 |  212/201 | 52/10 | 201/176 | 130/52 | 128/56 | 163/186 | 96/39 |  16/14 |  405/53 | 314/309 | 480 |
| Поступило обращений в электронной форме | 702 | 816 | 4/7 | 134/124 | 70/112 | 7/22 | 99/186 | 38/47 | 4/19 | 17/32 | 31/35 | 23/35 | 14/18 | 15/27 | 12/27 | 55/65 | 74/8 | 105/52 |
| Взято на контроль | 3046/3863(484 обращения направлены по компетенции) | 3893 | 17/24 |  1024/1031 | 382/733 | 44/78 | 110/291 | 261/286 | 33/70 | 236/230 | 152/152 | 125/159 | 172/256 | 198/207 | 31/65 | 471/253 | 280/329 | 327/144 |
| Рассмотрено с выездом на место | 9 | 7 |  | 1 |  |  |  | 4 |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  | 1 |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами области | − |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока  | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | 32 | 30 |  | 26/10 | 2 |  |  | 3 |  | 3 |  |  | 2 | 4 | 1/11 |  |  |  |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | 0 | 0 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | 115/126 | 247 |  | 42/108 | 20/65 | 7 | 4/1 | 6/19 |  | 4/7 | 10/8 | 4/16 | 2 | 5/12 | 3 | 8 | 7/11 | 4 |
| Результативность по рассмотренным обращениям  | Поддержано | 394/408 | 504 | 1 | 64/104 | 148/265 | 12/18 | 7/9 | 19/17 | 1/1 | 7/9 | 18/17 | 1 | 3/11 | 73/4 | 3/7 | 20 | 25/41 | 7 |
| В том числе меры приняты | 267/275 | 236 |  | 30/46 | 94/119 | 9/5 | 4/7 | 4/12 |  | 5/8 | 13/10 | 1 | 3/6 | 70/4 | 1/3 | 19 | 16/15 | 7 |
| Разъяснено | 3016/3808 | 3554 | 16/24 | 916/819 |  214/403 | 55/60 | 199/281 | 236/250 | 60/69 | 230/214 | 135/127 | 124/142 | 167/245 | 117/188 | 25/58 | 482/253 | 348/277 | 484/144 |
| Не поддержано | 5 | 3 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 3/3 |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** |
| Принято граждан на личном приеме | 65 | 72 | 1 | 32/26 | 2 | 2/3 | 2/5 | 4 | 5 |  |  |  | 7/14 | 12/14 |  | 2/2 | 2 | 2 |
| Принято граждан на выездных личных приемах | 7 | 6 |  | 6/1 |  |  | 1 | 1 |  |  |  | 1 | 1 | 1 |  |  |  | 1 |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано | 2 | 2 |  | 1/2 |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |
| В том числе меры приняты |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разъяснено | 70 | 70 | 1 | 37/23 | 2 | 2/3 | 2/5 | 4/1 | 5 |  |  | 1 | 6/15 | 12/12 |  | 2/2 | 2 | 2/1 |
| Не поддержано |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативно-правовых актов |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | Закон Калужской области от 24.11.2021 № 160-ОЗ «О предоставлении компенсационных выплат гражданам - участникам долевого строительства» |  |  |  |  |