**Информация**

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

**за 2017 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, работе канализации | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | Выполнение работ по капитальному ремонту | Управление жилищным фондом | Оплата жилищно-коммунальных услуг | Подготовка жилищного фонда к зиме | Государственная программа «Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан России» в регионах | Предоставление субсидий на жилье (подпрограммы «Обеспечение жильем молодых семей») | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | Строительные недоделки | Участие в долевом строительстве | Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. Полигоны бытовых отходов | Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий. | | Прочие | |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | | **21** | |
| Всего поступило обращений | | 3878 | 3985 | 28/17 | 1018/855 | 151/301 | 91/39 | 413/414 | 217/184 | 13/88 | 217/243 | 80/202 | 54/119 | 123/114 | 207/183 | 154/200 | 52/48 | 547/487 | 151/117 | 186/163 | | 176/211 | |
| В том числе заявлений | | 3871 | 3962 | 28/17 | 1018/852 | 151/301 | 91/39 | 413/410 | 217/184 | 13/87 | 217/243 | 80/201 | 54/118 | 123/114 | 207/183 | 154/200 | 52/48 | 545/484 | 149/113 | 186/162 | | 173/209 | |
| В том числе жалоб | | 3 | 13 |  | 2 |  |  | 4 |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  | 2/6 |  |  | | 1 | |
| В том числе предложений | | 4 | 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  | 2/4 | 1 | | 2 | |
| Не обращение | |  | 4 |  | 1 |  |  |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  | | 2 | |
| Из них: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Поступило коллективных обращений | | 358 | 459 | 1/1 | 147/224 | 13/23 | 11/12 | 3/8 | 45/24 | 4/32 | 18/33 | 8/24 |  |  | 21/18 | 3/3 | 2/20 | 42/58 | 13/22 | | 10/15 | | 17/42 |
| Поступило повторных обращений | | 1315 | 1227 | 15/4 | 384/337 | 19/58 | 47/8 | 124/78 | 63/60 | 3/34 | 55/56 | 24/56 | 12 | 3/32 | 62/63 | 75/49 | 6/21 | 286/273 | 54/55 | | 20/36 | | 63/61 |
| Поступило обращений из Администрации Губернатора Калужской области | | 2211 | 2415 | 24/15 | 652/645 | 78/236 | 10/21 | 37/36 | 125/111 | 1/42 | 130/108 | 61/141 | 21 | 3/68 | 159/138 | 135/164 | 32/32 | 444/340 | 90/80 | | 91/86 | | 118/152 |
| Поступило обращений в электронной форме | | 952 | 879 |  | 134/138 | 49/71 | 70/48 | 353/328 | 43/33 | 6/39 | 62/51 | 13/10 | 21 | 2/24 | 20/11 | 11/30 | 14 | 50/3 | 15/3 | | 62/58 | | 27/32 |
| Взято на контроль | | 160 | 83 | 1 | 84/42 | 7 | 5 | 1/4 | 18/5 |  | 2 | 1 | 1 |  | 6/16 | 1 | 1 | 26/15 | 2 | | 1 | | 4 |
| Рассмотрено с выездом на место | | 25 | 22 |  | 5/1 |  | 1 | 1 | 5/6 |  | 1 | 2 |  |  | 2//2 | 1/1 | 2/2 |  | 4/2 | | 5/3 | | 1 |
| Рассмотрено совместно с органами местного самоуправления, иными государственными органами области | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |
| Рассмотрено обращений с нарушением срока | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |
| Обращения, по которым продлен срок рассмотрения | | 80 | 43 | 1 | 51/21 | 7 |  |  | 6 |  |  |  | 6 |  | 2/5 |  |  | 18/4 |  | | 1 | | 1 |
| Обращения, по результатам рассмотрения которых, виновные в нарушении прав граждан наказаны | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |
| Находятся на рассмотрении на 1 число месяца, следующего за отчетным периодом | | 212 | 121 | 2/1 | 87/45 | 4 | 2 | 4/5 | 8/20 | 1 | 6/6 | 2/5 | 5/5 | 2/5 | 13/9 | 5/2 | 4 | 53/9 | 3 | | 9/6 | | 3/2 |
| Результативность по рассмотренным обращениям | Поддержано | 265 | 524 | 16 | 138/226 | 100/128 | 2 | 12 | 11/33 |  |  | 1/17 | 1 | 5/35 | 3/7 |  | 5 | 5/10 | 1 | | 13 | | 1/19 |
| В том числе меры приняты | 134 | 238 |  | 36/62 | 81/81 | 2 | 3 | 11/20 |  |  | 1/14 |  | 5/27 | 1 |  | 4 | 5 | 1 | | 9 | | 9 |
| Разъяснено | 3400 | 3301 | 26 | 793/584 | 47/156 | 89/37 | 409/393 | 198/130 | 13/87 | 211/237 | 77/179 | 48/114 | 116/73 | 191/164 | 149/198 | 48/43 | 489/459 | 147/115 | | 177/143 | | 172/189 |
| Не поддержано | 1 | 39 |  |  | 17 |  | 4 | 1 |  |  | 1 |  | 1 | 3 |  |  | 9 | 1/1 | | 1 | | 1 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** | **11** | **12** | **13** | **14** | **15** | **16** | **17** | **18** | **19** | **20** | **21** |
| Принято граждан на личном приеме | | 146 | 107 | 1 | 65/63 | 1/2 | 2 | 3/2 | 9/2 | 2/2 | 3/2 | 2/3 | 2/4 | 2 | 13/9 | 7 | 1 | 29/13 | 1/2 |  | 5/1 |
| Принято граждан на выездных личных приемах | | 36 | 127 |  | 6/25 | 1 | 3/4 | 1/6 | 8/28 | 3 | 8/16 | 1/12 | 2 | 3 | 1/16 | 2/3 | 1 | 4 |  | 3 | 2/4 |
| Результативность по рассмотренным обращениям в ходе личного приема (включая выездные личные приемы) | Поддержано | 9 | 21 |  | 6/9 | 1/1 | 4 |  | 1/1 |  | 1/1 | 2 |  |  | 1 |  |  | 2 |  |  |  |
| В том числе меры приняты | 1 | 7 |  | 5 | 1 | 1 |  |  |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Разъяснено | 158 | 213 | 1 | 62/79 | 2 | 2 | 4/8 | 14/29 | 2/5 | 8/17 | 3/13 | 2/6 | 3 | 14/24 | 8/3 | 2 | 27/15 | 1/2 | 3 | 7/5 |
| Не поддержано |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Обращения, повлекшие за собой принятие (изменение) нормативно-правовых актов | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |