

## Аналитическая записка по работе с обращениями граждан за 2019 год

В 2019 году в адрес Администрации города Юрги поступило 2097 обращений граждан, которые содержат 2202 вопроса, что на 6,1% меньше, чем в 2018 году (2344 вопроса).

В том числе обращения поступали:

- из Управления по работе с обращениями граждан Администрации Кемеровской области – 413, что на 42,7% меньше, чем в 2018 году (721);
- непосредственно от граждан - 1789, что на 9,3% больше, чем в 2018 году (1623).

По виду обращений в 2019 году:

- предложения – 8 (в 2018 году – 7);
- заявления – 2079, что на 7,6% меньше, чем в 2018 году (2251);
- жалобы – 10, что на 47,4% меньше, чем в 2018 году (19).

Из 413 вопросов, поступивших из Администрации области:

- поддержано – 104, что на 58,1% меньше, чем в 2018 году (248);
- меры приняты - 85, что на 53,8% меньше, чем в 2018 году (184);
- разъяснено – 218, что на 22,7 % меньше, чем в 2018 году (264);
- направлено по компетенции – 6 (в 2018 году – 4);

Из общего числа вопросов, поступивших в Администрацию города Юрги непосредственно от граждан (1789), рассмотрены в установленные законом сроки:

- поддержано – 341, что на 21,6% меньше, чем в 2018 году (435);
- меры приняты – 545, что на 9,5% больше, чем в 2018 году (493);
- разъяснено – 884, что на 25% больше, чем в 2018 году (630);
- направлено по компетенции – 19, что на 31,6% больше, чем в 2018 году (13).

Наибольшее количество обращений, поступивших в Администрацию города касалось вопросов социального обеспечения и социального страхования, хозяйственной деятельности, жилищно-коммунального хозяйства и жилищных вопросов:

- социальное обеспечение и социальное страхование– 489, что на 36,8% больше, чем в 2018 году (309);
- хозяйственная деятельность – 402, что на 7,2% больше, чем в 2018 году (373);
- вопросы ЖКХ – 370, что на 26,1% меньше, чем в 2018 году (501);
- жилищные вопросы (жилище) - 186, что на 12,7% меньше, чем в 2018 году (213).

**По вопросам социального обеспечения и социального страхования** обращаются с заявлениями о выделении материальной помощи пенсионеры на приобретение лекарственных средств, лечение, проведение дорогостоящих операций и диагностики. Также, большое количество обращений по данной тематике поступило от граждан по вопросу оказания материальной помощи на приобретение приставки для цифрового телевидения. Неполные и многодетные семьи обращаются с просьбой об оказании материальной помощи на приобретение сезонной одежды и обуви детям, школьных принадлежностей, на оплату долга за ЖКУ. Также с просьбой об оказании материальной помощи обращаются безработные граждане и граждане, освобожденные из мест лишения свободы.

Из 489 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 30;
- меры приняты – 266;
- разъяснено – 189;
- направлено по компетенции – 2.

**По вопросам хозяйственной деятельности** чаще всего затрагивалась сфера строительства, главным образом вопросы, касающиеся благоустройства города: парковочные карманы, детские и спортивные площадки, благоустройство и ремонт внутриквартальных дорог, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, и проблемы городского

транспорта: расписание движения автобусов, несоблюдение графика движения маршрутного транспорта, содержание остановочных павильонов общественного транспорта.

Из 402 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 111;
- меры приняты – 87;
- разъяснено – 198;
- направлено по компетенции – 6.

**По вопросам ЖКХ.** По данной тематике поступали обращения о проведении ремонтных работ в жилищном фонде, принадлежащем гражданам на праве собственности. Чаще обращаются с этой просьбой граждане преклонного возраста. Также жителей города волнует оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), содержание дорог частного сектора.

В зимний период времени поступали обращения от граждан о ненадлежащем теплоснабжении в жилых домах, об уборке и вывозе снега, о доставке угля со склада юргинского филиала ООО «Кузбасстопливосбыт», о качестве угля.

В летний период поступали обращения о водоснабжении частного сектора, уборке и вывозе мусора, о содержании общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория).

Из 370 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 126;
- меры приняты – 77;
- разъяснено – 167.

**По жилищным вопросам** граждане чаще всего обращаются по улучшению жилищных условий, по вопросам очередности предоставления жилых помещений различным категориям граждан, об обследовании жилья на предмет пригодности для проживания. Интересуются сроками переселения из ветхого и аварийного жилья. С заявлениями обращаются в основном одинокие матери, пенсионеры, инвалиды, многодетные семьи, а также граждане, имеющие низкий уровень доходов.

Из 186 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 27;
- меры приняты – 27;
- разъяснено – 124;
- направлено по компетенции – 8.

**По вопросам труда и занятости населения** поступило 13 вопросов, в 2018 году – 11. Жители города обращаются о помощи в трудоустройстве. В Администрации города работает телефон горячей линии по вопросам соблюдения норм трудового законодательства.

Из 13 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 1;
- меры приняты – 2;
- разъяснено – 10.

**По вопросам образования, науки, культуры** поступило 74 вопроса, что на 41,9% больше, чем в 2018 году (43). Сюда вошли вопросы по устройству детей в детские сады, вопросы опеки.

Из 74 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 17;
- меры приняты – 30;
- разъяснено – 27.

**По вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта, туризма** поступило 39 вопросов, что на 46,2% больше, чем в 2018 году (21).

Из 39 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 3;
- меры приняты – 6;
- разъяснено – 27.

**По вопросам безопасности и охране правопорядка** поступило 27 вопросов от граждан, что на 29,6% больше, чем в 2018 году (19). Все они касались нарушения правопорядка в городе.

Из 27 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 5;
- меры приняты – 5;
- разъяснено – 17.

**По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей среды** поступило 77 вопросов от граждан, что на 42,8 % больше, чем в 2018 году (44). Вопросы касались охраны и использования животного мира.

Из 77 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 18;
- меры приняты – 21;
- разъяснено – 38.

**По вопросам конституционного строя** поступило 13 вопросов, в 2018 году -11.

Из 13 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 4;
- меры приняты – 2;
- разъяснено – 7.

**По вопросам основ государственного управления** поступило 48 вопросов, что на 16,6% больше, чем в 2018 году (40).

Из 48 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 2;
- меры приняты – 13;
- разъяснено – 33.

**По вопросам гражданского права** поступило 3 вопроса, в 2018 году – 5.

Из 3 вопросов, поступивших по данной тематике:

- разъяснено – 3.

**По вопросам семьи** поступило 23 вопроса, что на 56,5% больше, чем в 2018 году (10).

Из 23 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 2;
- меры приняты – 1;
- разъяснено – 20.

**По вопросам финансов** поступило 6 вопросов, в 2018 году - 2.

Из 6 вопросов, поступивших по данной тематике:

- меры приняты – 2;
- разъяснено – 4.

**По вопросам информации и информатизации** поступило 9 вопросов, как и в 2018 году (9).

Из 9 вопросов, поступивших по данной тематике:

- меры приняты – 3;
- разъяснено – 6.

**По вопросам обороны** поступило 4 вопроса, в 2018 году - 1.

Из 4 вопросов, поступивших по данной тематике:

- меры приняты – 2;
- разъяснено – 2.

**По вопросам правосудия** поступило 3 вопроса, в 2018 году – 5.

Из 3 вопросов, поступивших по данной тематике:

- поддержано – 1;
- меры приняты – 1;
- разъяснено – 1.

**По вопросам прокуратуры, органов юстиции, адвокатуры, нотариата** поступило 3 вопроса, в 2018 году – 1.

- разъяснено – 3.

Личный прием осуществляется Главой города, согласно утвержденному графику. В 2019 году Главой города было проведено 45 личных приемов, что на 17,7% больше, чем в 2018 (37). На приеме присутствуют заместители Главы города, начальники управлений, отделов для быстрого и качественного решения вопросов. Каждое обращение граждан, которые приходят на прием по личным вопросам, детально рассматривается.

Лично на прием в 2019 году обратилось 243 гражданина, что на 30% больше, чем в 2018 году (170). Рассмотрено 260 вопросов.