

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,  
рассмотренных Администрацией Кировского и Московского районов  
Исполнительного комитета г.Казани в II полугодии 2019 года**

За второе полугодие 2019 года в Администрации зарегистрировано 5370 письменных обращений граждан (во втором полугодии 2018 года – 4083).

За 2 полугодие 2019 года непосредственно в Администрацию поступило 2572 обращений от граждан (в 2-м полугодии 2018 года - 2029), в том числе:

	Письменные обращения		Электронные обращения	
	2 полугодие 2018 года	2 полугодие 2019 года	2 полугодие 2018 года	2 полугодие 2019 года
Поступившие	1971	2299	58	273
Перенаправленные	73	78	5	7

2768 писем и поручений по обращениям граждан поступило через вышестоящие органы (во втором полугодии 2018 года – 2054). Из поступивших обращений перенаправлено по принадлежности - 36, рассмотрено - 2701. Необходимо отметить, что количество обращений через вышестоящие органы и непосредственно район во втором полугодии возросло.

На личном приеме Главы принято 286 граждан (в 2018 году – 308), замами - 490 (в 2018 году – 404). Личный прием граждан Главой и заместителями Главы осуществляется по вторникам с 14.00 до 18.00 по предварительной записи. График приема граждан должностными лицами и размещен на сайте Администрации и на стенде в фойе Администрации. Для формирования объективного состояния дел в районах по итогам приема организуются выездные встречи и совещания.

В текущем году 3 жителя районов приняли участие в работе мобильной приемной Президента Российской Федерации.

### **Информация по организации приема граждан в фойе Администрации на двух государственных языках**



Тематика обращений граждан, поступивших в Администрацию районов представлена следующим образом: обращения по вопросам жилищно-коммунальной сферы (49%), благоустройства (27%), социальной сферы (15%), торговли, экономики (6%) и вопросам безопасности и правопорядка (3%).

### Тематика обращений граждан

Вопросы торговли, экономики, 6%



Анализ обращений граждан показал, что по прежнему наибольшее количество обращений граждан связано с вопросами жилищно-коммунальной сферы (**49% всех обращений**). Это – качество предоставляемых услуг, содержание мест общего пользования в жилых домах, правильность начисления и оплаты услуг ЖКХ, а также просьбы о проведении капитального ремонта домов и улучшении жилищных условий. Также много поступают обращения, связанные с вопросами благоустройства города, ремонту и содержанию дорог, выделением и узаконением земельных участков (**27% обращений**).

По результатам рассмотрения обращений в 2019 году оказаны содействия в рамках компетенции, проведены консультации, даны устные и письменные разъяснения.

Работа с обращениями граждан в Администрации ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Республики Татарстан от 12.05.2003 №16-ЗРТ «Об обращениях граждан в Республике Татарстан».