

**Информационно-статистический обзор обращений граждан,  
рассмотренных Администрацией Кировского и Московского районов  
Исполнительного комитета г.Казани во II полугодии 2021 года**

За второе полугодие 2021 года в Администрации Кировского и Московского районов Исполнительного комитета г.Казани (далее – Администрация) зарегистрировано 6574 письменных обращения граждан (во втором полугодии 2020 года – 5533).

За второе полугодие 2021 года непосредственно в Администрацию поступило 4161 обращений от граждан (во втором полугодии 2020 года - 2025), в том числе:

	Письменные обращения		Электронные обращения	
	2-е полугодие 2020 года	2-е полугодие 2021 года	2-е полугодие 2020 года	2-е полугодие 2021 года
Поступившие	1822	2347	273	1814
Перенаправленные	82	63	7	5

2413 писем и поручений по обращениям граждан поступило через вышестоящие органы (во втором полугодии 2020 года – 3498). Из поступивших во втором полугодии 2021 года обращений перенаправлено по принадлежности - 42, рассмотрено – 2371.

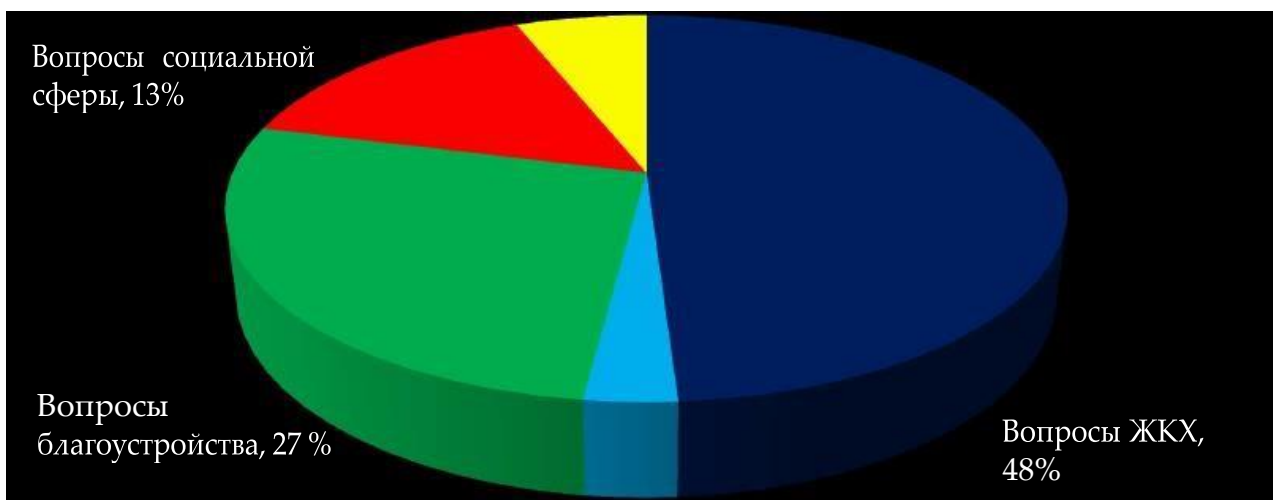
На личном приеме главы Администрации принято 132 граждан (в 2020 году – 237). Личный прием граждан главой и заместителями главы Администрации осуществляется по вторникам с 14.00 до 18.00 по предварительной записи. График приема граждан должностными лицами размещен на сайте Администрации и на стенде в фойе Администрации. Для формирования объективного состояния дел в районах по итогам приема организуются выездные встречи и совещания.

В связи с риском распространения коронавирусной инфекции и неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в Администрации был организован онлайн-прием граждан. Всего за отчетный период даны консультации 835 человек в социальных сетях и 1249 человек посредством электронной почты, по телефону горячей линии оказано 3679 консультаций.

Тематика обращений граждан, поступивших в Администрацию районов представлена следующим образом: обращения по вопросам жилищно- коммунальной сферы (49%), благоустройства (29%), социальной сферы (13%), торговли, экономики (6%) и вопросам безопасности и правопорядка (3%).

### Тематика обращений граждан

Вопросы торговли, экономики, 6%



Вопросы безопасности, 3%

Анализ обращений граждан показал, что по прежнему наибольшее количество обращений граждан связано с вопросами жилищно-коммунальной сферы (**48% 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, дворов 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 2021 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».