

В администрацию муниципального образования город Краснодар (далее – Администрация) в 2021 году поступило **41867** письменных обращений граждан, что на **6622** обращения меньше, чем в 2020 году (**48489**). Снижение - на **13,6%** - обусловлено уменьшением количества вопросов, связанных с ограничениями из-за коронавируса.

Из них из администрации Краснодарского края – **11980 (28,6 %)** обращений граждан. За аналогичный период прошлого года – **15636 (32,2 %)**. Снижение на **3,6 %**.

**Положительно решено каждое четвёртое обращение (24,4 %).**

Наиболее актуальными оставались вопросы **жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса (18955)**, включающие жилищные вопросы (**5012**).

В отчётном периоде граждане проявляли активность по вопросам **транспорта и дорожного хозяйства (7104)**.

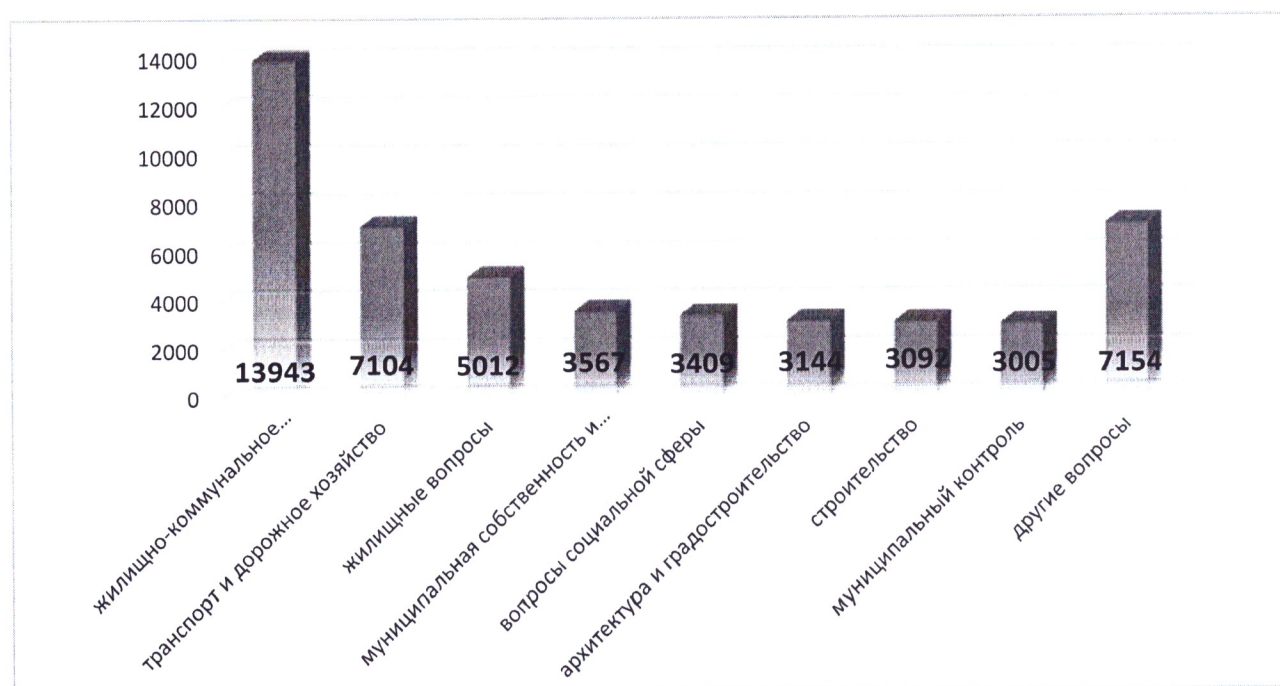
Граждане активно обращались по вопросам **муниципальной собственности и городских земель (3567)**.

Наиболее эмоциональными оставались вопросы **социальной сферы (3409)**, которые в основном касались вопросов предоставления мест в школы и ДДУ.

По-прежнему волнуют граждан вопросы **архитектуры и градостроительства (3144)** и **муниципального контроля (3005)**.

В отчетном периоде поступали обращения по вопросам **строительства (3092)**, которые, в первую очередь, касались проблем «**обманутых дольщиков**».

### **Тематика письменных обращений граждан, поступивших в Администрацию в 2021 году**



Незамедлительно передавались по компетенции обращения по вопросам здравоохранения (в министерство здравоохранения Краснодарского края); предоставления социальных выплат и постановки на учёт в службе занятости населения (в министерство труда и соцразвития Краснодарского края) и другие.

С целью принятия мер по нераспространению коронавирусной инфекции COVID-2019 гражданам рекомендовано обращаться в Администрацию следующими способами:

**в письменной форме** посредством почтовых отправлений по адресу: 350000, ул. Красная, 122, или через почтовые ящики, размещённые на здании приёмной по обращениям граждан по ул. Длинной, 134 и в фойе здания Администрации по ул. Красной, 122,

**в электронном виде** в адрес интернет-приёмной на официальном интернет-портале администрации муниципального образования город Краснодар и городской Думы Краснодара krd.ru; так, в 2021 году каждое третье обращение поступило через интернет-приёмную администрации (**10428** электронных обращений),

**в телефонном режиме** в отделе по работе с обращениями граждан и организаций управления делами Администрации работают **3 телефона «горячая линия»** (дополнительно в 2020 году добавлено **2** номера).

По телефонам **горячей линии** отдела принимаются обращения граждан, оперативно предоставляется информация в рамках полномочий, оказывается психологическая поддержка. Ежедневно в отдел поступает более **150** звонков. За отчётный период оформлены как обращения **996** аудиосообщений граждан для дальнейшего исполнения и направления письменного ответа заявителю.

В муниципальном казённом учреждении муниципального образования город Краснодар «Единая дежурно-диспетчерская служба» (далее – ЕДДС) организован круглосуточный приём аудиосообщений граждан по номерам телефона **050** и **112**, а также по телефонам дежурно-диспетчерской службы в каждом внутригородском округе.

В 2021 году в ЕДДС поступило **1473886** аудиосообщений граждан («112» - **1329441** сообщений, «050» - **144445** сообщений). Из них оказана консультативная помощь по **105778** сообщениям, в т.ч. психологическая помощь – **13303**. Количество ложных звонков – **308803**.