**За 12 месяцев 2020 года** в аппарате акима области рассмотрено 1858 обращений (2019 г. — 1398), по сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество увеличилось на 460 обращений (25%), в том числе 1203 (2019 г. — 1170) от физических лиц, 655 (2019 г. — 228) — от юридических лиц. По видам обращений поступило 1309 — заявлений (2019 — 1029), 307 — жалобы (2019 — 278) и прочие — 242 (2019 — 91).

Наибольшее количество обращений рассмотрено по следующим вопросам:

* жилищно-коммунального хозяйства — 318, что составляет 17% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу увеличилось на 17 обращения;
* труда и занятости населения, социального обеспечения — 129, что составляет 7% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу уменьшилось на 27;
* предоставление жилья — 102, что составляет 5% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом уменьшилось на 30;
* действие и бездействие должностных лиц — 139, что составляет 7% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу увеличилось на 22;
* землепользования и предоставления земельного участка — 141, что составляет 7% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом количество обращений увеличилось на 25;
* здравоохранения — 92, что составляет 5% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом увеличилось на 19;
* сельского хозяйства — 98, что составляет 5% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом увеличилось на 31;
* образования — 100, что составляет 5% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом количество обращений по данному вопросу увеличилось на 65;
* строительства — 49, что составляет 2% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом уменьшилось на 4;
* прочие вопросы –690, что составляет 37% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу увеличилось на 342 обращений.

Из всего количества поступивших обращений, 94% носит первичный характер (1746/1253), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 33 обращений (2020 г. — 112, 2019 г. — 145).

За отчетный период: разъяснено — 986 обращений, удовлетворено — 174, переписка прекращена — 36, остаток на конец отчетного периода — 35. Перенаправлено в другие государственные органы — 627.

На личном приеме принято 187 (2019-337) граждан, за аналогичный период прошлого года прием граждан уменьшилось на 150.

За отчетный период в Аппарат акима посредством портала «Электронное правительство» поступило — 568 обращений (2019 г. — 251), на блог-платформу акима области — 418 (2019 г. — 279), народный контроль — 178 обращений (2019 г. — 163), видеообращений — 7 (2019 г. — 11).

Аппаратом акима Северо-Казахстанской области проведен анализ обращений физических и юридических лиц, поступивших **за 3 квартал 2020 года**.

За истекший период в аппарате акима области рассмотрено 1249 обращений (2019 г. — 990), по сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество увеличилось на 259 обращений (21%), в том числе 861 (2019 г. — 835) от физических лиц, 388 (2019 г. — 155) — от юридических лиц. По видам обращений поступило 855 — заявлений (2019 — 718), 226 — жалобы (2019 — 223) и прочие — 168 (2019 — 49).

Наибольшее количество обращений рассмотрено по следующим вопросам:

* жилищно-коммунального хозяйства — 202, что составляет 16% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу увеличилось на 2 обращения;
* труда и занятости населения, социального обеспечения — 98, что составляет 8% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу уменьшилось на 12;
* предоставление жилья — 84, что составляет 7% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом уменьшилось на 15;
* действие и бездействие должностных лиц — 96, что составляет 8% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу уменьшилось на 5;
* землепользования и предоставления земельного участка — 112, что составляет 9% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом количество обращений увеличилось на 35;
* здравоохранения — 52, что составляет 4% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом уменьшилось на 2;
* сельского хозяйства — 54, что составляет 4% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом увеличилось на 8;
* образования — 44, что составляет 4% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом количество обращений по данному вопросу увеличилось на 15;
* строительства — 42, что составляет 3% от общего количества обращений. По сравнению с 2019 годом увеличилось на 18;
* прочие вопросы — 465, что составляет 37% от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом 2019 года количество обращений по данному вопросу увеличилось на 215 обращений.

Из всего количества поступивших обращений, 94% носит первичный характер (1249/990), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 37 обращений (2020 г. — 82, 2019 г. — 119).

За отчетный период: разъяснено — 639 обращений, удовлетворено — 100, переписка прекращена — 27, остаток на конец отчетного периода — 53. Перенаправлено в другие государственные органы — 430.

На личном приеме принято 140 (2019 — 192) граждан, за аналогичный период прошлого года прием граждан уменьшилось на 52.

За отчетный период в аппарат акима области посредством портала «Электронное правительство» поступило — 377 обращений (2019 г. — 78), на блог-платформу акима области — 337 (2019 г. — 230), народный контроль — 140 обращений (2019 г. — 130), видеообращений — 6 (2019 г. — 5). Онлайн-приемов не было.

Работа по рассмотрению обращений в аппарате акима области осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан.