Всего в Аппарат акима Северо-Казахстанской области **за 4 квартал 2021 года** поступило 2522 обращений, что на 26% выше периода прошлого года (2020 г.– 1858), в том числе 1358 от физических лиц (2020 г. — 1203), 1164 от юридических лиц (2020 г. — 655).

По видам обращений поступило 1463 — заявление (2020 г. — 1309), 373 — жалоб (2020 г. — 307) и прочие — 686 (2020 г. — 242).

От вышестоящих органов поступило 371 обращение (2020 г. — 191), в том числе из Администрации Президента — 223 (2020 г. — 157), с Канцелярии Премьер-Министра — 33 (2020 г. — 34).

1156 обращений поступили напрямую в Аппарат по каналам почтовой связи и лично (на бумажных носителях), а также были перенаправлены с других государственных органов и 995 (2020 г. — 698) обращений посредством портала «Электронное правительство». При этом, количество обращений, поступивших через портал «Электронное правительство», возросло на 30%, что свидетельствует о росте цифровой грамотности населения.

В региональном разрезе больше всего обращались жители г. Петропавловска — 38% (956 чел.), с районов области — 19% (479 чел.), остальные из других областей — 43% (1087 чел. из г. Нур-Султан, Алматы, Шымкент, Кокшетау и др.).

Все поступившие обращения проанализированы и направлены на рассмотрение по компетенции: в отраслевые отделы аппарата — 1823, в местные исполнительные органы – 699.

Актуальными вопросами, волнующими население остаются:

* вопросы пересечения государственной границы — 260;
* жилищно-коммунальное хозяйство – 298;
* труд и занятость населения, социальное обеспечение – 145;
* предоставление жилья из государственного фонда — 106;
* действия, бездействие должностных лиц — 151;
* землепользование и предоставление земельного участка — 165.

Из всего количества поступивших обращений 98% носит первичный характер (2464/2522), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 54 обращения (2021 г. – 58, 2020 г. — 112).

За отчетный период удовлетворено — 167 обращений, даны разъяснения по 1082 обращениям, переписка прекращена — 52, принят благоприятный акт — 372, принят обременительный акт — 49, принято к сведению — 6, списано без рассмотрения — 36, остаток на конец отчетного периода — 59.

На личном приеме за 12 месяцев 2021г. принято 281 граждан (2020 г. — 187), в том числе акимом области — 97 (2020 г. — 84).

Работа по рассмотрению обращений в местных исполнительных органах области осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан и находится на постоянном контроле.

Всего за за **3 квартал 2021 года** поступило 1865 обращений, что на 41% выше периода прошлого года (2020 г. — 1249),в том числе 981 от физических лиц(2020 г. – 861), 884 от юридических лиц(2020 г. — 388). По видам обращений поступило 1135 — заявление(2020 г. — 855), 330 — жалоб (2020 г. — 226) и прочие — 400(2020 г. — 168).

От вышестоящих органов поступило 327 обращений (2020 г. — 225), в том числе из Администрации Президента — 175 (2020 г. — 79), с Канцелярии Премьер-Министра — 31 (2020 г. — 28).

696 обращений поступили напрямую в Аппарат по каналам почтовой связи и лично (на бумажных носителях) и 842 (2020г. — 509) обращений посредством портала «Электронное правительство». При этом, количество обращений, поступивших через портал «Электронное правительство», возросло на 40%, что свидетельствует о росте цифровой грамотности населения.

В региональном разрезе больше всего обращались жители г. Петропавловска — 40% (762 чел.), с районов области — 22% (413 чел.), остальные из других областей — 38% (690 чел. из г. Нур — Султан, Алматы, Шымкент, Кокшетау и др.).

Все поступившие обращения проанализированы и направлены на рассмотрение по компетенции: в отраслевые отделы аппарата – 1439, в местные исполнительные органы –426.

Актуальными вопросами, волнующими население остаются:

* вопросы пересечения государственной границы – 170;
* жилищно — коммунальное хозяйство –215;
* труд и занятость населения, социальное обеспечение– 100;
* предоставление жилья из государственного фонда – 84;
* действия, бездействие должностных лиц – 137;
* землепользование и предоставление земельного участка — 125.

Из всего количества поступивших обращений 97% носит первичный характер (1813/1249), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 30 обращений (2021 г. — 52, 2020 г. — 82).

За отчетный период удовлетворено — 167 обращений, даны разъяснения по 1222 обращениям, переписка прекращена — 17, остаток на конец отчетного периода — 33. Нарушение сроков рассмотрения обращений не имеется.

На личном приеме за 3 квартал 2021 г. принято 145 граждан (2020 г. — 140), в том числе акимом области – 25 (2020 г. — 61). Уменьшение связано с эпидемиологической ситуацией.

Работа по рассмотрению обращений в местных исполнительных органах области осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан и находится на постоянном контроле.

Всего за **2 квартал 2021 года** поступило 1301 обращение, что на 41% выше периода прошлого года (2020 г.– 758), в том числе 652 от физических лиц (2020 г. – 541), 649 от юридических лиц (2020 г. — 217). По видам обращений поступило 801 — заявление (2020 г. — 510), 203 — жалобы (2020 г. — 143) и прочие — 297 (2020 г. — 105).

От вышестоящих органов поступило 176 обращений (2020 г. — 142), в том числе из Администрации Президента — 116 (2020 г. — 62), с Канцелярии Премьер-Министра — 24 (2020 г. — 24). В том числе обращения, поступающие по линии Виртуальной приемной Президента — 2021 — 39/ 2020 — 25.

637 обращений поступили напрямую в Аппарат по каналам почтовой связи и лично (на бумажных носителях) и 488 (2020 г. — 289) обращений посредством портала «Электронное правительство». При этом, количество обращений, поступивших через портал «Электронное правительство», возросло на 40**%**, что свидетельствует о росте цифровой грамотности населения.

В региональном разрезе больше всего обращались жители г. Петропавловска — 39% (509 чел.), с районов области — 18% (233 чел.), остальные из других областей — 43 % (559 чел. из г. Нур-Султан, Алматы, Шымкент, Кокшетау и др.).

Все поступившие обращения проанализированы и направлены на рассмотрение по компетенции: в отраслевые отделы аппарата – 1035, в местные исполнительные органы – 266.

Актуальными вопросами, волнующими население остаются:

* вопросы пересечения государственной границы – **166;**
* жилищно-коммунальное хозяйство – **120;**
* труд и занятость населения, социальное обеспечение – **76;**
* предоставление жилья из государственного фонда – **55;**
* действия, бездействие должностных лиц – **94;**
* землепользование и предоставление земельного участка — **88.**

Из всего количества поступивших обращений 97% носит первичный характер (1266/719), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 4 обращения (2021 г. – 35, 2020 г. — 39).

За отчетный период удовлетворено – 152 обращения, даны разъяснения по 815 обращениям, переписка прекращена – 16, остаток на конец отчетного периода — 54. Нарушение сроков рассмотрения обращений не имеется.

На личном приеме за 2 квартал 2021 г. принято 102 граждан (2020 г. — 124), в том числе акимом области – 16 (2020 г. — 60). Уменьшение связано с эпидемиологической ситуацией.

Работа по рассмотрению обращений в местных исполнительных органах области осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан и находится на постоянном контроле.

Всего за **1 квартал 2021 года** поступило в Аппарат акима Северо-Казахстанской области 670 обращений, что на 43% выше периода прошлого года (2020 г.– 383), в том числе 318 от физических лиц (2020 г. — 320), 352 от юридических лиц (2020 г. — 63). По видам обращений поступило 470 — заявлений (2020 г. — 279), 81 — жалоба (2020 г. — 68) и прочие — 119 (2020 г. — 36).

От вышестоящих органов поступило 86 обращений (2020 г. — 83), в том числе из Администрации Президента — 48 (2020 г. — 32), с Канцелярии Премьер-Министра — 8 (2020 г. — 9). Также имеются обращения, поступающие по линии Виртуальной приемной Президента — 2021 — 9/ 2020 — 8.

356 обращений поступили напрямую в Аппарат по каналам почтовой связи и лично (на бумажных носителях) и 228 (2020 г. — 53) обращений посредством портала «Электронное правительство». При этом, количество обращений, поступивших через портал «Электронное правительство», возросло на 77%, что свидетельствует о росте цифровой грамотности населения.

В региональном разрезе больше всего обращались жители г. Петропавловска — 40% (274 чел.), с районов области — 20% (131 человек), остальные из других областей — 40% (265 чел. из г. Нур-Султан, Алматы, Шымкент, Кокшетау и др.).

Все поступившие обращения проанализированы и направлены на рассмотрение по компетенции: в отраслевые отделы аппарата — 534, в местные исполнительные органы — 133.

Актуальными вопросами, волнующими население остаются:

* вопросы пересечения государственной границы — 123;
* жилищно-коммунальное хозяйство – 58;
* труд и занятость населения, социальное обеспечение – 33;
* предоставление жилья из государственного фонда — 14;
* действия, бездействие должностных лиц — 48;
* землепользование и предоставление земельного участка — 35.

Из всего количества поступивших обращений 98% носит первичный характер (670/656), при этом количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года уменьшилось на 1 обращение (2021 г. – 14, 2020 г. — 15).

За отчетный период удовлетворено — 84 обращений, даны разъяснения по 365 обращениям, переписка прекращена — 14, остаток на конец отчетного периода — 74. Нарушение сроков рассмотрения обращений не имеется.

На личном приеме за 1 квартал 2021 г. принято 58 граждан (2020 г. — 124), в том числе акимом области — 6 (2020 г. — 60). Уменьшение связано с эпидемиологической ситуацией.

Работа по рассмотрению обращений в местных исполнительных органах области осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства Республики Казахстан и находится на постоянном контроле.