

Информационно-аналитический обзор рассмотренных в 2017 году обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в Администрацию Коченевского района Новосибирской области, а также результатов рассмотрения и принятых мер.

Рассмотрение обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), адресованных Главе Коченевского района, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Коченевского района. Организацию работы по объективному и своевременному рассмотрению обращений, поступивших в администрацию Коченевского района Новосибирской области, осуществляет информационно-аналитический отдел – Общественная приемная Главы Коченевского района.

В 2017 году в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области поступило **723** обращения и запроса (в 2016 году – 492, в 2015 году - 762), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **391** (в 2016 году – 312, в 2015 году - 383);

2) на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района - **98** (в 2016 году – 128, 2015 году - 288);

3) устно по справочному телефону - **89** (в 2016 году – 39, 2015 году - 55), в том числе в форме смс-сообщений – 1.

4) лично к специалистам общественной приемной Главы района – **145** (в 2016 году – 13, в 2015 году – 36);

По сравнению с 2016 годом **общее количество обращений** (письменных и устных) в 2017 году **увеличилось** на 47% (на 231 обращение), по сравнению с 2015 годом количество обращений уменьшилось на 5,1% (на 39 обращений).



1. Письменные обращения и запросы.

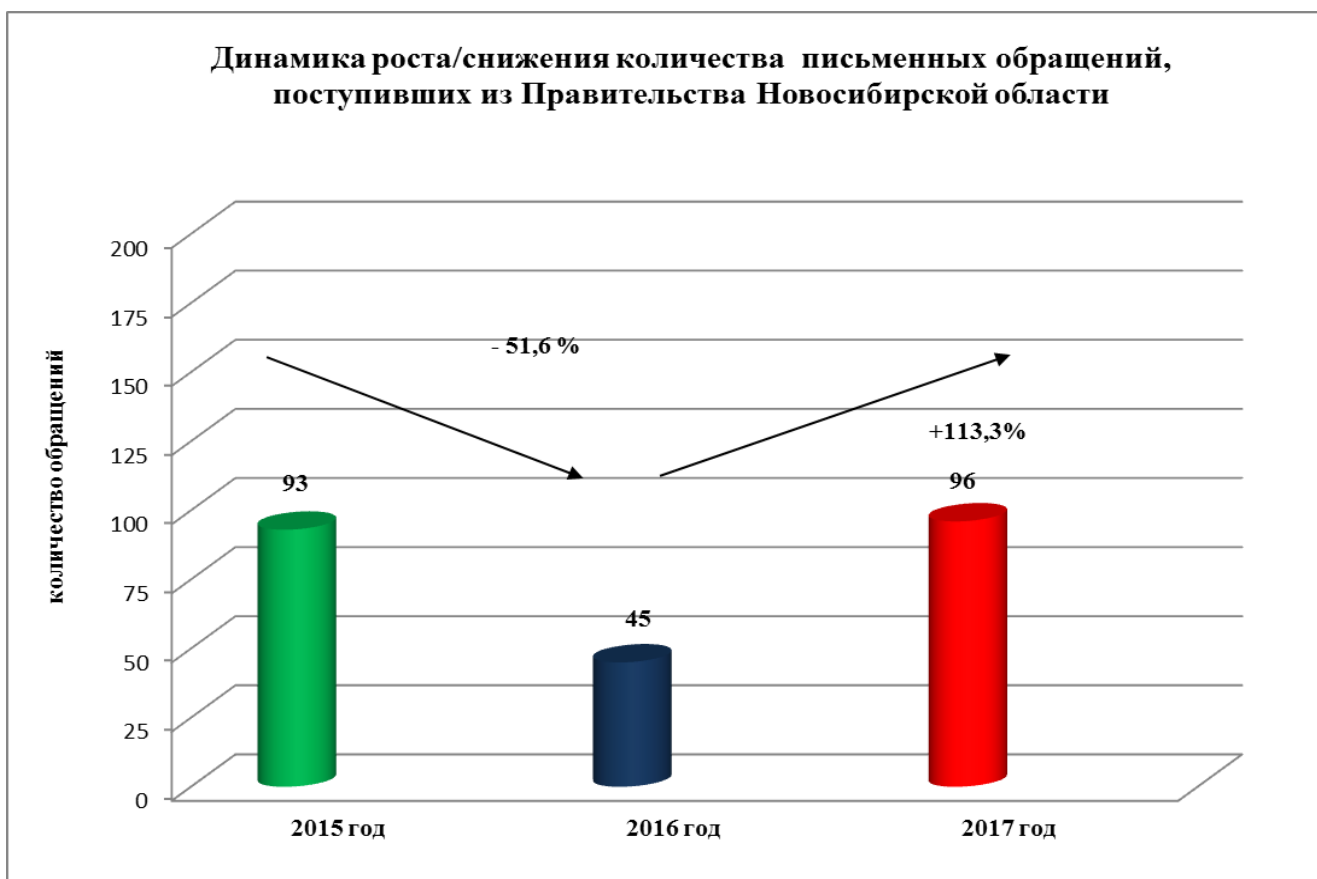
В 2017 году поступило **391** письменное обращение (в 2016 году – 312, в 2015 году – 383), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Главы района – 39 (12,5%) (в 2016 году – 55 (17,6%), в 2015 году – 16 (4,2%)), в том числе из Правительства Новосибирской области – **96** (24,6% от общего количества письменных обращений) (в 2016 году – 45 (14,4%), в 2015 году – 93 (24,3%).



По сравнению с 2016 годом количество письменных обращений и запросов увеличилось на 25,3% (на 79 обращений).



По сравнению с 2016 годом количество письменных обращений, поступивших из Правительства Новосибирской области, **увеличилось** на 113,3% (на 51 обращение).



Зарегистрированы письменные обращения и запросы от жителей: р.п.Коченево – 130 (33,2% от общего количества письменных обращений и запросов), г.Новосибирска, являющихся членами садоводческих обществ, расположенных на территории Коченевского района, жителей г.Новосибирск и Новосибирской области с вопросами разного характера – 60 (15,3%), Леснополянского сельсовета – 51 (13%), Прокудского сельсовета – 36 (9,2%), Чистопольского сельсовета – 24 (6,1%), р.п.Чик – 18 (4,6%), Кремлевского сельсовета – 13 (3,3%), Совхозного сельсовета – 11 (2,8%), Новомихайловского сельсовета – 8 (2%), Дупленского сельсовета – 6 (1,5%), Федосихинского сельсовета – 5 (1,3%), Шагаловского сельсовета – 4 (1%), Целинного сельсовета – 4 (1%), Овчинниковского сельсовета – 2, Поваренского сельсовета – 2, республики Казахстан – 2 (0,5%), г.Томск, Крутологовского сельсовета – по 1. Обращения, поступившие в администрацию района через официальный сайт в форме электронного документа без указания адреса – 13 (3,3%).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 331 (84,7%) (в 2016 году – 281 (90,1%));
- запросы – 50 (12,8%) (в 2016 году – 21 (6,7%));
- жалобы – 6 (1,5%) (в 2016 году – 2,2%);
- предложения – 3 (0,8%) (в 2016 году – 1%);
- не обращения – 1 (0,2%) (в 2016 году – нет).

В 391 письменном обращении содержится 395 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Экономика» – 196 (49,6%) (в 2016 году – 153 (49%));
- «Жилищно-коммунальная сфера» – 92 (23,3%) (в 2016 году – 101 (32,4%));
- «Социальная сфера» – 50 (12,7%) (в 2016 году – 29 (9,3%));
- «Государство, общество, политика» – 48 (12,1%) (в 2016 году – 29 (9,3%));
- «Оборона, безопасность, законность» – 9 (2,3%) (в 2016 году – нет).



1.) «Экономика» - 196 (49,6%) (в 2016 году – 153 (49%) – увеличение на 28%.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

№ п/п	Наименование вопросов	Количество вопросов	Активность населения района по вопросам (на 1000 нас.)	Доля в общем кол-ве вопросов раздела «Экономика», %
1.	Ремонт и содержание дорог	40	0,9	20,4
2.	Благоустройство	33	0,7	16,8
3.	Полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений	20	0,4	10,2
4.	Водоснабжение и газификация	17	0,37	8,7
5.	Некоммерческие садовые товарищества, находящиеся на территории района	11	0,2	5,6

Обращались также по вопросам:

- предоставление архивных данных – 9, градостроительное законодательство – 8, земельные споры – 8, загрязнение окружающей среды – 8, транспортное обслуживание на селе – 8, электрическая связь – 6, выделение земельных участков – 4, гуманное отношение к животным, отлов бездомных собак – 3, информация и информатизация – 2, выделение леса для строительства жилых домов – 2, безопасность дорожного движения – 2, обустройство автостоянок и автопарковок – 2, деятельность строительных организаций – 2, восстановление с.Новокремлевское – 2, фермерские (крестьянские) хозяйства – 1, деятельность предприятий лесопромышленного комплекса – 1, содержание остановок общественного транспорта – 1, оказание ритуальных услуг – 1, мониторинг земель – 1, деятельность предприятий общественного питания – 1, размещение торговых точек – 1, установка банковского терминала в Поваренском сельсовете – 1, почтовая связь – 1, мелиорация – 1, охрана и использование водных ресурсов – 1.

2.) **«Жилищно-коммунальная сфера» – 92 (23,3%) (в 2016 году – 101 (32,4%) – уменьшение на 8,9%.**

Основными вопросами данного направления являются:

- обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 2016 годом количество вопросов уменьшилось на 25% (на 11 вопросов);

- коммунальное хозяйство. По сравнению 2016 годом количество вопросов увеличилось на 5% (на 2 вопроса).

№ п/п	Наименование вопросов	2017 год			2016 год		
		Количество вопросов	Активность населения района по вопросам (на 1000 нас.)	Доля в общем кол-ве вопросов раздела «Ж-К сфера», %	Количество вопросов	Активность населения района по вопросам (на 1000 нас.)	Доля в общем кол-ве вопросов раздела «Ж-К сфера», %
1.	Обеспечение граждан жилищем	33	0,7	35,9	44	1	43,6
2.	Коммунальное хозяйство	42	0,9	45,7	40	0,9	39,6

Обращались также по вопросам:

- вопросы частного домовладения – 7, муниципальный жилищный фонд – 4, предоставление субсидий на жилье – 3, разрешение жилищных споров – 2, перевод нежилого помещения в жилое – 1.

3.) **«Социальная сфера» – 50 (12,7%) (в 2016 году – 29 (9,3%) – увеличение на 72,4%.**

Вопросы данного направления:

- оказание финансовой помощи в связи с пожаром – 12, социальное обеспечение, материальная помощь многодетным семьям, пенсионерам, малообеспеченным слоям населения – 7, потеря рабочих мест в связи с закрытием придорожного комплекса – 6,

деятельность сотрудников домов культуры – 4, получение места в детском дошкольном образовательном учреждении – 3, задержка выплат заработной платы – 2, опека и попечительство – 2, деятельность образовательных учреждений – 2, оказание финансовой помощи – 2, предоставление помещения для занятий по тхэквондо – 1, о выделении помещения для проведения спортивных занятий по смешанному единоборству – 1, запрос информации об объекте культурного наследия – 1, об оказании помощи на ремонт крыши – 1, о несогласии с действиями сотрудников детского сада в д.Буньково – 1, ремонт образовательных учреждений – 1, о предоставлении льготного льда для игры в хоккей в ДЮСХ – 1, о содействии в предоставлении места в специализированном доме для одиноких престарелых – 1, о недопустимом поведении тренера по фигурному катанию в ДЮСХ – 1, законодательство в сфере здравоохранения – 1, трудовое законодательство – 1.

4.) «Государство, общество, политика» – 48 (12,1%) (в 2016 году – 29 (9,3%) – увеличение на 65,5%.

Вопросы данного направления:

- деятельность органов местного самоуправления и его руководителей – 14, право частной собственности – 9, общие вопросы в сфере экономики, социально культурного и административно-политического строительства – 3, рассмотрение обращений – 3, ознакомление с документами рассмотрения обращения – 2, право на благоприятную окружающую среду – 2, право на получение и распространение информации – 1, деятельность правоохранительных органов – 1, проведение муниципальных аукционов – 1, благодарность – 1, правовые акты по кадровым вопросам – 1, некорректное поведение должностного лица – 1, деятельность представительных органов – 1, уточнение данных по полученному ответу на обращение – 1, несогласие с результатами рассмотрения обращения – 1, оформление недвижимости в собственность – 1, право на жилище и его неприкосновенность – 1, запросы архивных данных – 1, награды и почетные знаки субъекта РФ – 1, развитие предпринимательской деятельности – 1, предоставление информации для личного приема Губернатором области – 1.

5.) «Оборона, безопасность, законность» – 9 (2,3%) (в 2016 году – нет)

- конфликты на бытовой почве – 7, несогласие с графиком отбывания наказания в исправительно-трудовых учреждениях – 1, розыск граждан, находящийся в компетенции органов внутренних дел – 1.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены администрацией Коченевского района с запросом документов и материалов – 256 (64,8%), направлены на рассмотрение по компетенции – 139 (35,2%, в том числе с запросом результатов – 98 (70,5 от обращений направленных по компетенции).

Результаты рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **68** вопросов (17,2%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - **48** вопросов (70,6% от

числа поддержанных);

- даны разъяснения - 327 (82,8%).

2. Личный прием граждан

Личный прием граждан ведется в соответствии с графиком, утвержденным распоряжением Администрации Коченевского района Новосибирской области от 30.11.2017 №727-р «Об утверждении графика личного приема в администрации Коченевского района Новосибирской области».

В 2017 году на личном приеме Главой района, заместителями администрации Главы района принято **98** человек (в 2016 году – 128).

По сравнению с 2016 годом количество обратившихся на личный прием граждан **уменьшилось** на 23,4% (на 30 человек).



На личных приемах приняты жители: р.п.Коченево – 57 человек (58,2%), г.Новосибирска и Новосибирской области – 11 (11,2%), Леснополянского сельсовета – 8 (8,2%), Прокудского сельсовета – 4 (4%), Совхозного сельсовета – 4 (4%), Кремлевского сельсовета – 3 (3,1%), Краснотальского сельсовета – 2 (2%), Дупленского сельсовета – 2 (2%), Шагаловского сельсовета – 2 (2%), р.п. Чик – 2 (2%), Чистопольского, Целинного, Новомихайловского сельсоветов – по 1 (1,1%).

В 98 личных обращениях содержится 99 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Экономика» – 44 (44,4%) (в 2016 году – 63 (49,2%));
- «Жилищно-коммунальная сфера» – 31 (31,3%) (в 2016 году – 37 (28,9%));
- «Социальная сфера» – 18 (18,2%) (в 2016 году – 19 (14,8%));
- «Государство, общество, политика» – 6 (6,1%) (в 2016 году – 8 (6,25%)).

В личных обращениях лидирует раздел «Экономика» – 44 (44,4% от общего количества вопросов, поступивших в ходе личного приема) (в 2016 году – 63 (49,2%) – **уменьшение** на 30,2% (на 19 вопросов).

Вопросами данного направления являются:

-ремонт и эксплуатация дорог – 9, благоустройство – 8, строительство объектов социальной сферы – 3, газификация поселений – 2, полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений – 2, землеустроительный процесс, деятельность кадастровых инженеров – 2, обращения некоммерческих садоводческих товариществ – 2, обращения фермерских (крестьянских) хозяйств – 2, земельные споры – 2, загрязнение окружающей среды – 1, жилищное строительство – 1, трудовые, пенсионные вопросы – 1, выделение земельных паев – 1, градостроительство – 1, закрытие предприятий – 1, оказание ритуальных услуг – 1, доступ к сети местной телефонной связи – 1, электрификация поселений – 1, банковская система – 1, выделение земельных участков под строительство – 1, водоснабжение поселений – 1.

На втором месте обращения по тематике **«Жилищно-коммунальная сфера»** – 31 (31,3%) (в 2016 году - 37 (28,9%) – **уменьшение** на 16,2% (на 6 вопросов).

Основными вопросами данного направления являются:

- обеспечения граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 2016 годом количество вопросов не изменилось;

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 2016 годом количество вопросов уменьшилось на 40% (на 6 вопросов).

№п/п	Наименование вопроса	2017 г.	2016 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	18	18
2	Коммунальное хозяйство	9	15

Обращались также по вопросам: - частный жилищный фонд – 2, управление жилищным фондом – 1, предоставление субсидий на жилье – 1.

Третье место занял раздел **«Социальная сфера»** – 18 (18,2%) (в 2016 году – 19 (14,8%) **уменьшение** на 5,3% (на 1 вопрос).

Жители обращались с вопросами:

- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан – 8, получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях – 2, памятники архитектуры, истории и культуры – 2, просьбы в трудоустройстве – 1, увольнение и восстановление на работе – 1, оказание финансовой помощи – 1, деятельность домов культуры – 1, средства массовой информации – 1, физическая культура населения, физическое воспитание – 1.

Вопросы, относящиеся к разделу **«Государство, общество, политика»** составляют – 6,1% (6 обращений) (в 2016 году – 8 (6,25%) – **уменьшение** на 25% (на 2 вопроса).

- право частной собственности – 4, оформление недвижимости в

собственность – 2.

По **видам** среди устных обращений в ходе личного приема зарегистрированы: заявления – 98 (100%).

Результаты рассмотрения устных обращений в ходе личного приема:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **20** обращений (20,4%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 14 обращений (70 % от числа поддержанных заявлений);

- даны **разъяснения** – **78** (79,6%);

3. Прием граждан специалистами общественной приемной Главы района.

В общественную приемную Главы района обратилось **145** человек (*в 2016 году – 13 человек*).

По сравнению 2016 годом количество обратившихся граждан **увеличилось** на 1015,4% (на 132 человека).



Обращались в общественную приемную Главы района жители: р.п.Коченево – 71 (49% от общего количества обратившихся), г.Новосибирска – 16 (11%), Прокудского сельсовета – 14 (9,7%), Леснополянского сельсовета – 11 (7,6%), Совхозного сельсовета – 6 (4,2%), ДуPLEнского сельсовета – 4 (2,8%), Кремлевского сельсовета – 4 (2,8%), Краснотальского сельсовета – 3 (2%), Поваренского сельсовета – 3 (2%), Шагаловского сельсовета – 3 (2%), Целинного сельсовета – 3 (2%), Новомихайловского сельсовет – 2 (1,4%), р.п.Чик – 2 (1,4%), Овчинниковского, Федосихинского, Крутологовского

сельсоветов – по 1 (0,7%).

Специалистами общественной приемной Главы района оказаны консультации 60 гражданам, принято 85 письменных обращений.

4. Устные сообщения и запросы информации, поступившие в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района

В справочную телефонную службу общественной приемной Главы района поступило **89** устных сообщений и запросов информации (в 2016 году – 39), в том числе в форме смс-сообщений – 1.

По сравнению с 2016 годом количество устных обращений и запросов **увеличилось** на 128,2% (на 50 сообщений и запросов).



Вопросы, содержащиеся в устных сообщениях и запросах:

- предоставление информации о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан – 62, благоустройство придомовых и внутридомовых территорий, эксплуатация дорог – 10, перебои в тепло-, электро- и водоснабжении – 3, водоснабжение, газификация поселений – 2, уличное освещение – 2, качество обслуживания пассажиров – 1, деятельность СНТ – 1, полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений – 1, деятельность отдела лесных отношений в Коченевском районе – 1, о работе ОАО «Новосибирскэнергосбыт» – 1, службы скорой и неотложной медицинской помощи – 1, трудовые вопросы – 1, опека и попечительство – 1, сообщение о ненадлежащем рассмотрении обращений в администрации Федосихинского сельсовета – 1, об отлове бездомных собак в р.п.Чик – 1.

Наибольшее количество сообщений и запросов поступило от жителей: р.п.Коченево – 38 (42,7% от общего количества обратившихся). Также зарегистрированы сообщения жителей г.Новосибирска и Новосибирской области – 11 (12,4%), Кремлевского сельсовета – 9 (10,2%), Прокудского сельсовета – 5 (5,6%), Новомихайловского сельсовета – 5 (5,6%), Федосихинского сельсовета – 4 (4,4%), Леснополянского сельсовета – 4 (4,4%), р.п.Чик – 3 (3,4%), Дупленского сельсовета – 2 (2,3%), Чистопольского сельсовета – 2 (2,3%), Совхозного сельсовета – 2 (2,3%), Крутологовского, Целинного, Поваренского, Овчинниковского сельсоветов – по 1 (1,1%).

По 33 сообщениям были приняты оперативные меры, по 56 запросам и сообщениям предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

В соответствии План-графиком проведения контрольных мероприятий в органах местного самоуправления сельских и городских поселений Коченевского района по практике применения законодательства о порядке рассмотрения обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц 2017 году проведены **контрольные мероприятия** в 12 органах муниципальной власти Коченевского района Новосибирской области: администрация Совхозного сельсовета, администрация Поваренского сельсовета, администрация Прокудского сельсовета, администрация Краснотальского сельсовета, администрация Леснополянского сельсовета, администрация Федосихинского сельсовета, администрация Шагаловского сельсовета, администрация Крутологовского сельсовета, администрация Новомихайловского сельсовета, администрация Кремлевского сельсовета, администрация р.п.Чик, администрация Чистопольского сельсовета.

В органах государственной власти, в которых проводились контрольные мероприятия, работа с обращениями граждан организована в соответствии с требованиями федерального и областного законодательства о порядке рассмотрения обращений. В ходе проведения контрольных мероприятий оказана практическая и методическая помощь в организации работы с обращениями граждан, даны рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан. Устранение выявленных недостатков взято общественной приемной Губернатора области на контроль.

Организация работы в администрации Коченевского района Новосибирской области и органах местного самоуправления в Коченевском районе позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов, своевременно принимать меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.