

**Информационно-аналитический обзор
обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, поступивших в адрес Главы Коченевского района
Новосибирской области в IV квартале 2017 года
и результатах их рассмотрения**

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 4 квартале 2017 года в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области поступило **189** обращений (*в 3 квартале 2017 года – 200, в 4 квартале 2016 года - 95*), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **113** (*в 3 квартале 2017 года – 108, в 4 квартале 2016 года - 47*);

2) на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района - **21** (*во 3 квартале 2017 года – 23, в 4 квартале 2016 года - 37*);

3) по справочному телефону - **19** (*в 3 квартале 2017 года – 24, в 4 квартале 2016 года - 7*);

4) к специалистам общественной приемной Главы района – **36** (*во 3 квартале 2017 года – 45, в 4 квартале 2016 года - 4*).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года общее количество обращений уменьшилось на 5,5% (на 11 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 98,9% (на 94 обращения).

1.Письменные обращения и запросы.

В 4 квартале 2017 года поступило **113** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Главы района – **14** (12,4%) *(в 3 квартале 2017 года поступило 108 письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – 6 (5,6%, в 4 квартале 2016 года поступило 47 письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – 8 (17%))*, в том числе из Правительства Новосибирской области – **28** (24,8% от общего количества письменных обращений) *(в 3 квартале 2017 года – 33 (30,6%), в 4 квартале 2016 года – 3 (6,4%))*.

По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество письменных обращений увеличилось на 4,6% (на 5 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 140,4% (на 66 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество письменных обращений, поступивших из Правительства Новосибирской области, уменьшилось на 15,2% (на 5 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2016 года количество обращений увеличилось на 833,3% (на 25 обращений).

Письменные обращения зарегистрированы от жителей р.п.Коченево – 44 (38,9% от общего количества обратившихся), г.Новосибирска и Новосибирской области – 19, Леснополянского сельсовета – 12, Чистопольского сельсовета – 9, Прокудского сельсовета – 6, Новомихайловского сельсовета – 5, Целинного сельсовета – 3, электронные обращения без указания адреса – 3, Дупленского сельсовета – 2, Кремлевского сельсовета – 2, Федосихинского сельсовета – 2, г.Томск – 1, Шагаловского Крутологовского, Совхозного, Поваренского сельсоветов, р.п.Чик – 1.

В 113 письменных обращениях содержится 114 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

1.) **Экономика** – **53** (46,5% от общего количества вопросов) *(в 3 квартале 2017 года – 52 (47,3%) – увеличение на 1,9% (на 1 вопрос)) (в 4 квартале 2016 года – 23 (48,9%) – увеличение на 130% (на 30 вопросов))*.

- эксплуатация и ремонт автомобильных дорог – 10, переработка вторичного сырья и бытовых отходов, сбросы, выбросы – 5, благоустройство поселков – 5, полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений – 4, водоснабжение поселений – 4, деятельность некоммерческих садоводческих товариществ – 3, нарушение градостроительного законодательства, СНИПов при строительстве – 3, газификация поселений – 3, земельные споры – 2, деятельность строительных организации – 2, землеустройство, мониторинг земель – 1, электрификация поселений – 2, транспортное обслуживание населения – 2, обустройство автостоянок и автопарковок – 1, деятельность предприятий общественного питания – 1, предоставление генеалогических и других архивных данных – 1, транспортное обслуживание населения – 1, выделение земельных участков для строительства – 1, торговля и органы местного самоуправления, размещение торговых точек – 1, установка банковского терминала на территории Поваренского сельсовета – 1.

2.) **Жилищно-коммунальная сфера – 24 (21%)** (в 3 квартале 2017 года – 26 (23,6%) – уменьшение на 7,7% (на 2 вопроса), (в 4 квартале 2016 года – 14 (29,8%) – увеличение на 71,4% (на 10 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 3 кварталом 2017 года количество вопросов не изменилось, по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 37,5% (на 3 вопроса);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество вопросов уменьшилось на 20% (на 2 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 300% (на 6 вопросов).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2017 г.	3 кв. 2017 г.	4 кв.2016 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	11	11	8
2	Коммунальное хозяйство	8	10	2

3.) **Государство, общество, политика – 18 (15,8%),** (в 3 квартале 2017 года – 11 (10%) – увеличение на 63,6% (на 7 вопросов) (в 4 квартале 2016 года – 8 (17%) – увеличение на 125% (на 10 вопросов).

- деятельность органов местного самоуправления и его руководителей – 7, право частной собственности – 4, ознакомление с документами рассмотрения обращения – 2, право на получение и распространение информации – 1, деятельность правоохранительных органов – 1, проведение муниципальных аукционов – 1, благодарность – 1, правовые акты по кадровым вопросам – 1.

4.) **Социальная сфера – 14 (12,3%)** (в 3 квартале 2017 года – 17 (15,5%) – уменьшение на 17,6% (на 3 вопроса) (в 4 квартале 2016 года – 2 (4,3%) – увеличение на 600% (на 12 вопросов).

- оказание финансовой помощи в связи с пожаром – 3, об оказании помощи на ремонт крыши – 1, оказание финансовой помощи – 1, деятельность сотрудником домов культуры – 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 ДЮСШХ – 1, о содействии в предоставлении места в специализированном доме для одиноких престарелых – 1, об оказании финансовой помощи в связи с пожаром – 1, о недопустимом поведении тренера по фигурному катанию в ДЮСШХ – 1, о выделении помещения для проведения спортивных занятий по смешанному единоборству – 1, о потере рабочих мест, в связи с закрытием придорожного комплекса – 1.

5.) **Оборона, безопасность, законность – 5 (4,4%),** (в 3 квартале 2017 года – 4 (3,6%) – увеличение на 25% (на 1 вопрос), в 4 квартале 2016 года – 0 – увеличение на 5 вопросов.

- конфликты на бытовой почве – 4, - розыск граждан, находящийся в

компетенции органов внутренних дел – 1.

По **видам** среди письменных обращений преобладают заявления – 91 (80,4%), запросы – 16 (14,2%), жалобы – 5 (4,4%), благодарность – 1 (1%).

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены администрацией Коченевского района с запросом документов и материалов – 80 (70,2%), направлены на рассмотрение по компетенции – 34 (29,8%, в том числе с запросом результатов – 17 (50% от обращений направленных по компетенции).

Результаты рассмотрения письменных обращений:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 13 вопросов (11,4%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - **13** вопросов (100 % от числа поддержанных);

- **даны разъяснения** - **101** (88,6%).

2. Личный прием граждан.

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

В 4 квартале 2017 года к Главе района, заместителям главы администрации района на личный прием обратилось **21** человек (*в 3 квартале 2017 года – 23, в 4 квартале 2016 года - 48*).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество обращений, поступивших в ходе личного приема, уменьшилось на 8,7% (на 2 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2016 уменьшилось на 56,3% (на 27 обращений).

На личных приемах приняты жители: р.п.Коченево – 10 человек, Леснополянского сельсовета – 3, г.Новосибирска – 2, Прокудского, Совхозного, Дупленского, Кремлевского, Чичтопольского сельсоветов, р.п.Чик – по 1.

В личных обращениях в 4 квартале 2017 года лидирует раздел **«Жилищно-коммунальная сфера»** – **9** (42,9% от общего числа обращений), (*в 3 квартале 2017 года - 10 (43,5%) – уменьшение на 10% (на 1 обращение), в 4 квартале 2016 года – 13 (27,1%) – уменьшение на 30,1% (на 4 обращения)*)).

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 3 кварталом 2017 года количество вопросов увеличилось на 50% (на 2 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 20% (на 1 вопрос);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество вопросов уменьшилось на 50% (на 2 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2016 года уменьшилось на 60% (на 3 вопроса).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2017 г.	3 кв. 2017 г.	4 кв.2016 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов

1	Обеспечение граждан жилищем	6	4	5
2	Коммунальное хозяйство	2	4	5

На втором месте обращения по тематике «**Экономика**» – **8** (38,1%), (в 3 квартале 2017 года – 8 (34,8%) – без изменений, в 4 квартале 2016 года – 22 (45,8%) – уменьшение на 63,6% (на 14 обращений)).

Вопросами данного направления являются: эксплуатация и ремонт дорог – 2, газификация поселений – 2, землеустройство, землеустроительный процесс, установление границ, мониторинг земель – 1, трудовые вопросы – 1, выделение и земельных и имущественных паев – 1, доступ к сети интернет и местной телефонной связи – 1

Третье место занял раздел «**Социальная сфера**» – **3** (14,3% от общего числа обращений), (в 3 квартале 2017 года – 4 (17,4%) – уменьшение на 25% (на 1 обращение), в 4 квартале 2016 года – 9 (18,8%) уменьшение на 66,7% (на 6 обращений)).

Жители обращались с вопросами:

- строительство объектов коммунальной сферы – 1, оказание финансовой помощи в восстановлении крыши многоквартирного дома, поврежденной в результате урагана – 1, получение места в детском дошкольном учреждении – 1.

Вопросы, относящиеся к разделу «**Государство, общество, политика**» составляют – 4,7% (1 обращение: право частной собственности – 1), (в 3 квартале 2017 года – 1 (4,3%) – без изменений, в 4 квартале 2016 года – 4 (8,3%) – уменьшение на 75% (на 3 обращения)).

По **видам** среди устных обращений в ходе личного приема зарегистрированы: заявления – 21 (100%).

Результаты рассмотрения устных обращений в ходе личного приема:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **1** обращение (4,8%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 1 обращение (100 % от числа поддержанных заявлений);

- **даны разъяснения** – **20** (95,2%);

3. Устные сообщения и запросы в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района.

В 4 квартале 2017 года в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района поступило **19** обращений и запросов информации из них в форме смс-сообщений – 1 (в 3 квартале 2017 года - 24 обращения – уменьшение на 20,8% (на 5 обращений), в 4 квартале 2016 – 7 обращений – увеличение на 171,4% (на 12 обращений)).

Вопросы, изложенные в устных обращениях в справочную службу, относятся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика – 14 (73,7% от общего количества обращений в справочную службу);

- Экономика – 5 (26,3%).

Граждане обращались с запросами информации о порядке рассмотрения

обращений и проведения личного приема граждан – 14, эксплуатация и сохранность автомобильных дорог – 1, качество обслуживания пассажиров междугородних перевозок – 1, деятельность СНТ – 1, полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений – 1, деятельность отдела лесных отношений в Коченевском районе – 1.

Наибольшее количество обращений и запросов поступило от жителей: р.п.Коченево – 8 (42,1% от общего количества обратившихся). Также зарегистрированы обращения жителей г.Новосибирска и Новосибирской области – 4, Кремлевского сельсовета – 2, Федосихинского, Дупленского, Крутологовского, Прокудского, Чистопольского сельсоветов – по 1.

По 6 обращениям приняты оперативные меры, на 13 обращений даны разъяснения.

4. Обращения к специалистам общественной приемной Главы района.

В общественную приемную Главы района обратилось 36 человек (*в 3 квартале 2017 года – 45 человек, в 4 квартале 2016 года – 4 человека*).

По сравнению с 3 кварталом 2017 года количество обратившихся граждан уменьшилось на 20% (на 9 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2016 года увеличилось на 800% (на 32 обращения).

Обращались жители: р.п.Коченево – 21 (58,3% от общего количества обратившихся), г.Новосибирска – 3, Прокудского сельсовета – 3, Кремлевского сельсовета – 2, Леснополянского сельсовета – 2, Целинного, Крутологовского, Шагаловского, Новомихайловского сельсоветов, р.п.Чик – по 1.

Специалистами общественной приемной Главы района:

- принято 24 письменных обращений;
- оказано 11 консультаций о компетенции органов муниципальных образований Коченевского района:
 - ✓ о порядке рассмотрения обращений и проведении личного приема граждан;
 - ✓ о защите прав потребителей.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

В 4 квартале 2017 года проведены **контрольные мероприятия** по практике применения законодательства о порядке работы с обращениями граждан в 4 органах муниципальной власти Коченевского района Новосибирской области: 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 Главы района 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.