

## 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 2019 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 2019 года в адрес Главы Коченевского района Новосибирской области поступило **148** обращений (в 3 квартале 2019 года – 165, в 4 квартале 2018 года - 215), в том числе:

1) письменных обращений и запросов - **85** (в 3 квартале 2019 года – 89, в 4 квартале 2018 года - 97);

2) на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района – **5** (в 3 квартале 2019 года – 24, в 4 квартале 2018 года - 25);

3) по справочному телефону - **33** (в 3 квартале 2019 года – 25, в 4 квартале 2018 года - 53);

4) к специалистам общественной приемной Главы района – **25** (в 3 квартале 2019 года – 27, в 3 квартале 2018 года - 40).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года общее количество обращений **уменьшилось** на 10,3% (на 17 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2018 года **уменьшилось** на 31,2% (на 67 обращений).



## 1. Письменные обращения и запросы.

В 4 квартале 2019 года поступило **85** письменных обращений, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт общественной приемной Главы района – **16** (18,8%) (в 3 квартале 2019 года поступило 89 письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – 7 (7,9%), в 4 квартале 2018 года поступило 97 письменных обращений, в том числе в форме электронного документа – 15 (15,5%)), в том числе из Правительства Новосибирской области – **31** (36,5% от общего количества письменных обращений) (в 3 квартале 2019 года – 29 (32,6%), в 4 квартале 2018 года – 17(17,5%).



По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 4,5% (на 4 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2018 года **уменьшилось** на 12,4% (на 12 обращений).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество письменных обращений, поступивших из Правительства Новосибирской области, **увеличилось** на 6,9% (на 2 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2018 года количество обращений **увеличилось** на 82,4% (на 14 обращений).

Письменные обращения и запросы информации зарегистрированы от жителей р.п.Коченево – 31 (36,5% от общего количества обратившихся), г.Новосибирска и НСО – 14, Прокудского сельсовета – 11, р.п.Чик – 10, Совхозного сельсовета – 4, Кремлевского сельсовета – 4, Новомихайловского сельсовета – 3, Шагаловского сельсовета – 3, других регионов – 2, Чистопольского, Целинного, Краснотальского сельсоветов – по 1.

По видам письменные обращения подразделяются:

- заявления – 75 (88,2%) (в 3 квартале 2019 года – 76 (85,4%), в 4 квартале 2018 года – 78 (80,4%);

- запросы, рассмотренные в течение 15 дней – 10 (11,8%) (в 3 квартале 2019 года – 13 (14,6%), в 4 квартале 2018 года – 16 (16,6%);

- запросы, рассмотренные в течении 7 дней – 0 (в 3 квартале 2019 года – 0, в 4 квартале 2018 года – 1(1%);

- жалобы – 0 (в 3 квартале 2019 года – 0, в 4 квартале 2018 года – 1 (1%);

- не обращения – 0 (в 3 квартале 2019 года – 0, в 4 квартале 2018 года – 1 (1%).

В 85 письменных обращениях и запросах информации содержится 101 вопрос, относящийся к тематическим разделам:

1.) «**Экономика**» – **48** (47,5 % от общего количества вопросов) (в 3 квартале 2019 года – 59 (58,4%) – **уменьшение на 18,6%** (на 11 вопросов)) (в 4 квартале 2018 года – 58 (53,7%) – **уменьшение на 17,2%** (на 10 вопросов).

- **эксплуатация и ремонт дорог – 11**

- дорога до п.Рыбачий - 3,

- дорога от п.Светлый до федеральной трассы – 1,

- дорога до с.Новокремлевское – 1,

- ул.Жданова в р.п.Коченево – 1,

- строительство тротуара по ул.Тимирязева в р.п.Коченево – 1

- дорога до СНТ «Светлана» - 1,

- ул.Прибайкальская в р.п.Коченево – 1,

- дороги в п.Речик и с.Чистополье – 1,

- дорога от п.Чик до д.Казаково – 1

- **уличное освещение – 5**

- ул.Шоссейная в р.п.Чик – 2,

- с.Катково – 1,

- п.Речник и с.Чистополье – 1,

- ул.Прибайкальская в р.п.Коченево – 1.

- **водоснабжение поселений – 2**

- ул.Депутатская в р.п.Коченево – 1,

- д.Приозерная – 1.

- **газификация поселений – 2**

- ул.Камышенская в р.п.Коченево – 1,

- с.Новокремлевское – 1.

- **уборка мусора – 1**

- территория парка в р.п.Коченево- 1,

- **уборка снега – 1**

- переулок на ул.Красноармейская в р.п.Коченево – 1,

- выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНиПов – 4, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 4, транспортное обслуживание населения – 2, градостроительство. Архитектура и проектирование – 2, оказание услуг почтовой связи – 2, комплексное благоустройство – 2, защита прав на землю и рассмотрение земельных споров – 2, борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения – 1, изъятие земельных участков для государственных

и муниципальных нужд – 1, согласование строительства – 1, правила технической эксплуатации электроподстанций и электросетей – 1, выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства – 1, предприятия бытового обслуживания – 1, управление в сфере торговли – 1, отлов животных – 1.

2.) **«Жилищно-коммунальная сфера»** – 32 (21,7%) (в 3 квартале 2019 года – 27 (26,7%) – **увеличение** на 18,5% (на 5 вопросов), (в 4 квартале 2018 года – 28 (25,9%) – **увеличение** на 14,3% (на 4 вопроса).

Основными вопросами данного направления являются:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество вопросов увеличилось в 2,3 раза (на 4 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2018 года уменьшилось на 22,2% (на 2 вопроса);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество вопросов увеличилось на 19% (на 4 вопроса), по сравнению с 4 кварталом 2018 года увеличилось на 56,3% (на 9 вопросов).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2019 г.	3 кв. 2019 г.	4 кв.2018 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	7	3	9
2	Коммунальное хозяйство	25	21	16

3.) **«Государство, общество, политика»** – 11 (10,9%), (в 3 квартале 2019 года – 3 (3%) – **увеличение** в 3,7 раз (на 8 вопросов) (в 4 квартале 2018 года – 11 (10,2%) – **без изменений**.

- деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей – 3, принятое по обращению решение – 2, государственная регистрация права на недвижимое имущество – 2, выполнение требований к служебному поведению гражданского служащего – 1, работа законодательных органов государственной власти – 1, обеспечение государственной деятельности в области внешней политики и международных отношений – 1, арендные отношения – 1.

4.) **«Социальная сфера»** – 7 (6,9%), (в 3 квартале 2019 года – 8 (7,9%) – **уменьшение** на 12,5% (на 1 вопрос), (в 4 квартале 2018 года – 8 (7,4%) – **уменьшение** также на 12,5% (на 1 вопрос).

- доставка обучающихся – 2, опека и попечительство – 1, просьба об оказании материальной помощи – 1, культурно-досуговая деятельность обучающихся – 1, социальное обеспечение и социальная поддержка – 1, поступление в дошкольное образовательное учреждение – 1.

5.) **«Оборона, безопасность, законность»** – 3 (3%), (в 3 квартале 2019 года – 4 (4%) – **уменьшение** на 25% (на 1 обращение), в 4 квартале 2018 года – 3 (2,8%) – **без изменений**.

- регистрация по месту жительства и пребывания – 2, охрана общественного порядка – 1.

Вопросы, содержащиеся в письменных обращениях, рассмотрены администрацией Коченевского района с запросом документов и материалов – **61** (60,4%), направлены на рассмотрение по компетенции – **40** (39,6%, в том числе с запросом результатов – 24 (60% от обращений направленных по компетенции).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **6** вопросов (5,9%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 4 вопроса (66,7 % от числа поддержанных);

- **даны разъяснения** - **55** (54,5%);

- **направлено по компетенции** - **40** (39,6%).

## **2. Личный прием граждан.**

Личный прием граждан ведется в соответствии с распоряжением Администрации Коченевского района Новосибирской области от 02.11.2018 №739-р «Об утверждении графика личного приема в администрации Коченевского района Новосибирской области».

В 4 квартале 2019 года на личных приемах Главы района, заместителей главы администрации района принято **5** человек (*в 3 квартале 2019 года – 24, в 4 квартале 2018 года - 25*):

- Главой района – 3 человека;

- Исполняющим обязанности главы района – 1 человек;

- Заместителями главы администрации – 1 человек.

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обращений, поступивших в ходе личного приема, **уменьшилось** на 79,2% (на 19 обращений), по сравнению с 4 кварталом 2018 **уменьшилось** на 80% (на 20 обращений).

На личных приемах приняты жители: р.п.Коченево – 2 человека, г.Новосибирска, р.п.Чик, других регионов – по 1.

Вопросы, содержащиеся в личных обращениях, относятся к тематическим разделам:

1.) «**Экономика**» – **3** вопроса (60% от общего числа вопросов), (*в 3 квартале 2019 года – 17 (53,1%) – уменьшение на 82,4% (на 14 вопросов), в 4 квартале 2018 года – 12 (44,5%) – уменьшение на 75%(на 9 вопросов).*

Вопросами данного направления являются:

- полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 3.

2.) «**Жилищно-коммунальная сфера**» – **2** (40%), (*в 3 квартале 2019 года - 10 (31,3%) – увеличение на 80% (на 8 вопросов), в 4 квартале 2018 года – 13 (48,1%) – уменьшение на 84,6% (на 11 вопросов).*

Вопросами данного направления являются:

- обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище). По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество вопросов не изменилось, по сравнению с 4 кварталом 2018 года уменьшилось в 7 раз (на 6 вопросов);

- коммунальное хозяйство. По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество вопросов уменьшилось в 9 раз (на 8 вопросов), по сравнению с 4 кварталом 2018 года уменьшилось в 6 раз (на 5 вопросов).

№п/п	Наименование вопроса	4 кв. 2019 г.	3 кв. 2019 г.	4 кв.2018 г.
		Кол-во вопросов	Кол-во вопросов	Кол-во вопросов
1	Обеспечение граждан жилищем	1	1	7
2	Коммунальное хозяйство	1	9	6

3.) «Социальная сфера» – 0, (в 3 квартале 2019 года – 4 (12,5%) – **уменьшение** на 4 вопроса, в 4 квартале 2018 года – 1 (3,7%) – **уменьшение** на 1 вопрос..

4.) «Государство, общество, политика» – 0, (в 3 квартале 2019 года – 1 (3,1%) – **уменьшение** на 1 вопрос, в 4 квартале 2018 года – 1 (3,7%) – **уменьшение** на 1 вопрос.

По видам среди устных обращений в ходе личного приема зарегистрированы: заявления – 5 (100%).

Результаты рассмотрения устных обращений в ходе личного приема:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - 1 вопрос (20%), в том числе **приняты меры** (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - 1 вопрос (100 % от числа поддержанных);

- **даны разъяснения** - 4 (80%).

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

В 4 квартале 2019 года в справочную телефонную службу общественной приемной Главы района поступило **33** сообщения и запроса информации (в 3 квартале 2019 года - 25 сообщений – **увеличение** на 32% (на 8 сообщений), в 4 квартале 2018 – 53 сообщения – **уменьшение** на 37,7% (на 20 сообщений)), в том числе в форме смс-сообщений – 1, (в 3 квартале 2019 года – 0, в 4 квартале 2018 года – 1).

В 33 устных сообщениях и запросах, поступивших по справочному телефону, содержится 34 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- Экономика – 14 (41,2% от общего количества сообщений в справочную службу);

- Государство, общество, политика – 10 (29,4%);

- Жилищно-коммунальная сфера – 9 (26,5%);

- Социальная сфера – 1 (2,9%).

Граждане обращались с запросами информации о порядке рассмотрения обращений и проведения личного приема граждан – 9, уборка снега – 4 (*дорога от д.Казанка до п.Лесной – 1, п.Молот – 1, д.Ермиловка и д.Студенкино – 1, ул.Вавилова в р.п.Коченево – 1*), уличное освещение – 3, перебои в водоснабжении – 2, перебои в электроснабжении – 2, перебои в водоотведении и канализовании – 1, устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных служб – 1, включение многоквартирных домов в региональную программу капитального ремонта – 1, управляющие организации, товарищества, собственники жилья и иные формы управления – 1, обеспечение граждан жилищем – 1, деятельность организаций сферы культуры и их руководителей – 1, содержание дорог – 1 (*грейдирование дороги от с.Прокудского до д.Буньково*), отлов животных – 1, предприятие бытового обслуживания – 1, полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений – 1, комплексное благоустройство – 1, загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы – 1, деятельность в сфере строительства – 1, анонимный звонок – 1.

Наибольшее количество сообщений и запросов поступило от жителей: р.п.Коченево – 7 (21,2% от общего количества обратившихся). Также зарегистрированы сообщения жителей г.Новосибирска – 6, Прокудского сельсовета – 4, Кремлевского сельсовета – 2, Леснополянского сельсовета – 2, Чистопольского сельсовета – 2, Федосихинского сельсовета – 2, Новомихайловского сельсовета – 2, р.п.Чик – 2, Целинного, Душленского, Краснотальского сельсоветов, без адреса – по 1.

По 5 сообщениям приняты оперативные меры, по 29 сообщениям даны разъяснения.

#### **4. Обращения к специалистам общественной приемной Главы района.**

В общественную приемную Главы района обратилось 25 человек (*в 3 квартале 2019 года – 27 человек, в 4 квартале 2018 года – 40 человек*).

По сравнению с 3 кварталом 2019 года количество обратившихся граждан **уменьшилось** на 7,4% (на 2 обращения), по сравнению с 4 кварталом 2018 года **уменьшилось** на 37,5% (на 15 обращений).

Обращались жители: р.п.Коченево – 18 (72% от общего количества обратившихся), р.п.Чик – 5, Шагаловского, Целинного сельсоветов – по 1.

- принято 17 письменных обращений;

- оказано 8 консультаций:

✓ о порядке рассмотрения обращений и проведении личного приема граждан – 6;

✓ деятельность в сфере строительства – 1;

✓ обеспечение жилищем многодетной семьи – 1.

#### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

В 4 квартале 2019 года в структурных подразделениях администрации Коченевского района обращений, поставленных общественной приемной Главы района

на контроль, с истекшими сроками рассмотрения нет.

В 4 квартале 2019 года проведены **контрольные мероприятия** по практике применения законодательства о порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснотальского сельсовета Коченевского района Новосибирской области. 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.