**Информационно-статистический обзор
рассмотренных письменных и устных обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и администрацию Кочковского района Новосибирской области в 2018 году, а также результатов их рассмотрения и принятых мер**

Рассмотрение письменных и устных обращений и запросов граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и администрацию Кочковского района Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, правовыми актами Кочковского района Новосибирской области.

Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет общественная приемная Главы Кочковского района Новосибирской области (далее – общественная приемная Главы района).

1. В 2018 году в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Кочковского района Новосибирской области поступило **225** обращений (*в 2017 году – 121, в 2016 году - 132*), в том числе:
* письменных обращений – 143 *(в 2017 году – 72, в 2016 году – 71)*;
* на личных приемах – 51 *(в 2017 году – 37, в 2016 году - 38)*;
* устно по справочному телефону – 24 *(в 2017 – 8, в 2016 году - 19),* в том числе в форме смс-сообщений - 0.
* лично на приеме к специалистам общественной приемной Главы района – 7 *(в 2017 году – 4, в 2016 году - 4)*.

Анализ количества обращений, поступивших в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и администрацию Кочковского района Новосибирской области, показывает неоднозначный характер:

- в 2016 году – 132 обращения;

- в 2017 году – 121 обращение (уменьшение на 8,3 %);

- в 2018 году – 225 обращений (увеличение на 85, 9 %).

Увеличение количества обращений в период с 2017 по 2018 год связано с резким ростом обращений, поступающих от лиц, направляющих свои обращения не компетенции, а также поступлением массовых обращений по проблемному вопросу, возникшему в 2018 году, касающемуся предоставления услуг по тепло-, водоснабжению в с. Кочки Кочковского района Новосибирской области, а также вопросу, касающемуся ремонта и эксплуатации автомобильной дороги с. Черновка, через которую проходит школьный маршрут.

1. **Письменные обращения и запросы информации**

В 2018 году в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Кочковского района Новосибирской области поступило 143 письменных обращений и запросов *(в 2017 году - 72)*, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации Кочковского района Новосибирской области (электронную почту администрации Кочковского района Новосибирской области) – 14 (65) (55 %), *(в 2017 году – 4 (10) (19,4 %)*), в **том числе из Общественной приемной Губернатора и иных органов** - 35 (24 % от общего количества письменных обращений) *(в 2017 году 31 (43%))*.

По сравнению с 2017 годом количество письменных обращений и запросов **увеличилось** на 98,6 % (на 71 обращение).

Наибольшую активность по направлению обращений в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и администрации Кочковского района Новосибирской области из расчета на 1000 человек населения в структуре Кочковского района Новосибирской области в 2018 году проявили жители: Черновского сельсовета 8,39 (14 обращений), Жуланского сельсовета 7,47 (11 обращений), Быструхинского сельсовета 6,18 (7 обращений).

Обращений не поступало от жителей Ермаковского, Новорешетовского, Троицкого сельсоветов.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 121 (84,6 %) *(в 2017 году – 65 (90,3%))*;

- жалобы – 13 (9,1 %) *(в 2017 году – 1 (1,4 %))*;

- предложения – 1 (0,7 %) *(в 2017 году – 1 (1,4 %))*;

- запросы – 6 (4,2 %) *(в 2017 году – 5 (6,9 %));*

- не обращения – 2 (1,4 %) *(в 2017 году – 0).*

В 143 письменных обращениях содержится 211 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Государство, общество, политика» - 24 (11,4 %) *(в 2017 году – 12 (11 %))*;

- «Социальная сфера» - 22 (10,4 %) *(в 2017 году – 16 (14,7 %))*;

- «Экономика» - 99 (46,9 %) *(в 2017 году – 53 (48,6 %))*;

- «Оборона, безопасность, законность» - 8 (3,4 %) *(в 2017 году – 2 (1,8 %))*;

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 58 (27,5 %) *(в 2017 году – 26 (23,9 %))*.

1. **«Государство, общество, политика» - 24** (11,4%) *(в 2017 году – 12 (11%)) –* число вопросов увеличились на 100 % (на 12 вопросов).

**Увеличилось** количество вопросов, касающихся деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и их руководителей, эффективности использования государственного имущества, социально-экономического развития муниципальных образований.

**Уменьшилось** количество вопросов, касающихся приватизации объектов государственной и муниципальной собственности.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2018 год** | **2017 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (109 вопросов) |
| 1. | Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | **8** | 0,07 (1 вопрос) | 3,8 % | **-** | - | - |
| 2. | Эффективность использования государственного имущества | **5** | 0 | 2,4 % | **-** | - | - |
| 3. | Социально-экономическое развитие муниципальных образований | **2** | 0,14 | 0,9 % | **-** | - | - |
| 4. | Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности | **1** | 0,07 | 0,5 % | **2** | 0,14 | 1,8 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Новосибирской области – 62,5 % (15 вопросов), Жуланского сельсовета – 16,7 % (4 вопроса), иных территорий - 16,7 % (4 вопроса).

Резонансных обращений не выявлено.

1. **«Социальная сфера»** - 22 (10,4 %) *(в 2017 году – 16 (14,7 %))* – **увеличение на 37,5 %**.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2018 год** | **2017 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (109 вопросов) |
| 1. | Государственный контроль и надзор в сфере сохранения культурного наследия | **11** | 0 | 5,2 % | - | - | - |
| 2. | Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры | **2** | 0,07 (1 вопрос) | 0,94 % | - | - | - |
| 3. | Работа аптек | **2** | 0 | 0,94 % |  |  |  |
| 4. | Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | **2** | 0,14 | 0,94 % |  |  |  |
| 5. | Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры | **-** | - | - | **2** | 0,14 | 1,8 % |
| 6. | Малокомплектные школы | **-** | - | - | **2** | 0,14 | 1,8 % |
| 7. | Права и обязанности родителей и детей | **-** | - | - | **2** | 0,14 | 1,8 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители Новосибирской области – 81,8 % (18 вопросов).

Резонансных обращений не выявлено.

1. «Экономика» - 99 (46,9 %) *(в 2017 году – 53 (48,6 %)) –* **увеличение на 86,8 %** (на 46 вопросов).

**Увеличилось** количество обращений, касающихся строительства и реконструкции автомобильных дорог, благоустройства ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров.

**Уменьшилось** количество обращений по вопросам благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий, строительства и реконструкции объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2018 год** | **2017 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (109 вопросов) |
| 1. | Строительство и реконструкция дорог | **14** | 1,0 | 6,63 % | **-** | - | - |
| 2. | Комплексное благоустройство | **11** | 0,14 (2 вопроса) | 5,2 % | **-** | - | - |
| 3. | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | **8** | 0,57 | 3,79 % | **2** | 0,14 | 1,83 % |
| 4. | Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | **7** | 0,071 (1 вопрос) | 3,31 % | **-** | - | - |
| 5. | Уличное освещение | **6** | 0,071 (1 вопрос) | 2,8 % | **-** | - | - |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: иных субъектов Российской Федерации – 27,3 (27 вопросов), Новосибирской области – 26, 3 % (26 вопросов), Черновского сельсовета – 16,2 % (16 вопросов).

Отмечено повышенное число обращений, касающихся ремонта и эксплуатации автомобильной дороги с. Черновка, через которую проходит школьный маршрут. Данный вопрос поднимался жителями также и в 2017 году.

1. **«Оборона, безопасность, законность» - 8 (3,4 %)** *(в 2017 году – 2 (1,8 %))* – **число вопросов увеличилось на 300 %** (на 6 вопросов).

**Увеличилось** количество обращений по вопросам: преступления против личности, организации деятельности судов.

**Уменьшилось** количество обращений по вопросу: использование государственного имущества и размещение заказов.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2018 год** | **2017 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (109 вопрос) |
| 1. | Преступления против личности | **6** | 0 | 2,8 % | **-** | - | - |
| 2. | Организация деятельности судов | **1** | 0 | 0,47 % |  |  |  |
| 3. | Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы | **1** | 0 | 0,47 % | **1** | 0,07 | 0,9 % |
| 5. | Суды присяжных | **-** | - | - | **1** | 0,07 | 0,9 % |
| 6. | Использование государственного имущества и размещение заказов | **-** | - | - | **2** | 0,14 | 2,8 % |

Активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители иных субъектов Российской Федерации – 75 % (6 вопросов).

1. **«Жилищно-коммунальная сфера»** - **58** (27,5 %) *(в 2017 году – 26 (23,95%))* – **увеличение на 123 %** (на 32 вопроса).

**Увеличилось** количество обращений по вопросам: содержания общего имущества, обращения с твердыми коммунальными отходами, оплаты жилищно-коммунальных услуг.

**Уменьшилось** количество обращений по вопросам улучшения жилищных условий.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2018 год** | **2017 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (109 вопрос) |
| 1. | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **19** | 0 | 9,0 % | **2** | 0,14 | 1,8 % |
| 2. | Обращение с твердыми коммунальными отходами | **8** | 0,07 (1 вопрос) | 3,8 % |  |  |  |
| 3. | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **4** | 0,28 | 1,8 % | **6** | 0,43 | 5,5 % |
| 4. | Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта | **4** | 0,28 | 1,8 % |  |  |  |
| 5. | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **4** | 0,14 (2 вопроса) | 1,8 % | **4** | 0,29 | 3,7 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители иных субъектов Российской Федерации – 48,3 % (28 вопросов), Кочковского сельсовета – 24,1% (14 обращений).

Резонансным обращением является поступление коллективного обращения жителей с. Кочки по прекращению предоставления услуг по тепло-, водоснабжения ресурсоснабжающей организацией.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, были рассмотрены (направлены на рассмотрение по компетенции):

- Главой Кочковского района Новосибирской области – 77 вопросов (36,5%) *(в 2017 году – 104 вопроса (95,4 %))*;

- органами местного самоуправления – 106 вопросов (50,2%) *(в 2017 году – 4 (5,6%))*;

- исполнительными органами государственной власти субъекта – 26 вопросов (12,3%) *(в 2017 году – 1 (1,4%))*;

- территориальными органами федеральных органов исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – нет *(в 2017 году – нет)*;

- оставлено без ответа – 2 вопроса (1 %) (не является обращением);

- рассмотрены с нарушением срока – нет *(в 2017 году – нет)*.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованным и подлежащим удовлетворению) – 8 (3,8 %), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 8 (100,0 %) *(в 2017 году – 9 (8,3 %), в том числе меры приняты – 7 (77,8 %))*;

- разъяснено – 69 (32,7 %) *(в 2017 году – 89 (81,6 %));*

- не поддержано – нет *(в 2017 году – 6 (5,5 %))*;

- направлено по компетенции – 132 (62,6 %) *(в 2017 году – 5 (4,6 %))*.

В 2018 году из управления по работе с обращениями граждан - Общественной приемной Губернатора области и иных органов государственной власти и органов местного самоуправления поступило **35** (24 %) письменных обращений жителей Кочковского района Новосибирской области и иных территорий (*в 2017 году - 31 обращение (43 %))*.

По сравнению с 2017 годом количество обращений жителей Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области, органов государственной власти и органов местного самоуправления **увеличилось на 13 %** (на 4 обращения).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области и иных органов поступило от жителей: Кочковского сельсовета – 10 (28,5 % от общего количества обратившихся), Быструхинского сельсовета – 8 (22,9 %), Черновского сельсовета – 8 (22,9 %).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 30 (85,7 %) *(в 2017 году – 29 (93,6 %))*;

- жалобы - 5 (14,3 %) *(в 2017 году – 1 (3,2 %)*);

- запросы – нет *(в 2017 году – 1 (3,2 %)*);

- предложения – нет *(в 2017 году – нет)*;

- не обращения – нет *(в 2017 году – нет).*

В 35 письменных обращениях содержится 44 вопроса, относящихся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика 3 (6,8 %);

-Социальная сфера – 3 (6,8 %);

- Экономика – 28 (63,6 % от общего количества вопросов);

- Оборона, безопасность, законность – нет;

- Жилищно-коммунальная сфера – 10 (22,7 %).

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области и иных органов:

- поддержано – нет, в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – нет *(в 2017 году – 2 (3,0%), в том числе меры приняты – 1 (50%))*;

- разъяснено – 28 (63,6 %) *(в 2017 году – 64 (95,5 %))*;

- не поддержано – нет *(в 2017 году – нет)*;

- направлено по компетенции – 16 (36,4 %) *(в 2017 году – 1 (1,5 %)*).

1. **Личный прием граждан**

В 2018 году на личном приеме граждан принято 51 человек *(в 2017 году – 39 человек)*, в том числе:

- Главой Кочковского района Новосибирской области – 40 человек *(в 2017 году – 27 человек);*

- заместителями главы администрации Кочковского района Новосибирской области – 11 человек *(в 2017 году – 12 человек)*.

По сравнению с 2017 годом количество обратившихся на личный прием граждан **увеличилось** на 30,8 % *(на 12 человек)*.

12 декабря 2018 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема граждан заместителем главы администрации Кочковского района Новосибирской области было принято 2 человека *(в 2017 году – 1 человек)*.

Рост количество обращений, поступающих на личном приеме обусловлен проблемным вопросом, возникшим в 2018 году, касающемуся предоставления услуг по тепло-, водоснабжению в с. Кочки Кочковского района Новосибирской области (9 человек – 17,6 % от общего количества обратившихся граждан).

1. **Прием граждан специалистами общественной приемной Главы Кочковского района**

В общественную приемную Главы района обратилось 7 человек *(в 2017 году – 4 человека)*.

По сравнению с 2017 годом количество обратившихся граждан увеличилось на 75 % (на 3 человека).

В 2018 году специалистами общественной приемной даны консультации по порядку подготовки обращений, даны консультации по компетенции органов, рассматривающих обращения.

Чаще всего в общественную приемную Главы района обращались жители: Кочковского сельсовета – 4 (57 % от общего количества обратившихся).

1. **Устные сообщения и запросы информации, поступившие по справочному телефону общественной приемной Главы Кочковского района**

По справочному телефону общественной приемной Главы района поступило 24 устных сообщений и запросов информации *(в 2017 году - 8)*, в том числе в форме смс-сообщений – нет *(в 2017 году - нет)*.

По сравнению с 2017 годом количество устных сообщений и запросов **увеличилось** на 200 % (на 16 сообщений и запросов).

Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: Жуланского сельсовета – 9 (37,5 % от общего количества обратившихся.

Вопросы, содержащиеся в устных сообщениях и запросах:

* перебои в водоснабжении– 4 (16,7 %)
* водоснабжение поселений – 2 (8,3 %)
* охрана общественного порядка – 2 (8,3 %)
* памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы – 2 (8,3 %)
* уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 2 (8,3 %)
* эксплуатация и сохранность автомобильных дорог - 2 (8,3 %).
1. **Меры управляющего воздействия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращения населения Кочковского района и мероприятия по совершенствованию работы с обращениями граждан.**

В 2018 году общественной приемной Главы Кочковского района подготовлено 17 информационно-аналитических материалов с анализом количества и тематики вопросов обращений, результатов рассмотрения обращений и принятых по обращениям мер, в том числе: 17 периодических информационно-статистических обзоров информации.

Начиная с 2010 года, администрацией Кочковского района Новосибирской области совместно с администрациями сельских поселений проводятся Дни администрации района на территориях каждого поселения в соответствии с графиком. На данных встречах озвучивается информация об итогах социально-экономического развития района, поселений. Также на данные встречи приглашаются участковые уполномоченные полиции, специалисты отдела пособий и социальных выплат, представители ГБУЗ НСО «Кочковская ЦРБ», сотрудники прокуратуры и иных служб. Данные мероприятия способствую снижению числа обращений, т.к. вопросы, поднимаемые на встречах, являются актуальными для местных жителей и разрешаются на месте. Таким образом, в I квартале 2018 года было проведено 10 встреч с населением.

В целях обеспечения права граждан на обращение вне зависимости от места жительства, пребывания или нахождения, в любые исполнительные государственные органы и органы местного самоуправления:

- обеспечена возможность гражданам направлять в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и администрацию Кочковского района Новосибирской области в реальном режиме времени смс-сообщения в электронной форме.