**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 2019 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 2019 году в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Кочковского района Новосибирской области поступило **127** обращений (*в 2018 году – 225, в 2017 году - 121*), в том числе:
* письменных обращений – 49 *(в 2018 году – 143, в 2017 году – 72)*;
* на личных приемах – 58 *(в 2018 году – 51, в 2017 году - 37)*;
* устно по справочному телефону – 16 *(в 2018 – 24, в 2017 году - 8),* в том числе в форме смс-сообщений – 0 *(в 2018 - 0).*
* лично на приеме к специалистам общественной приемной Главы района – 4 *(в 2018 году – 7, в 2017 году - 4)*.

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

- в 2017 году – 121 обращение;

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

- в 2019 году – 127 обращений (уменьшение на 43,5 %).

Увеличение количества обращений в 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. В 2019 году сохранилось большое количество обратившихся граждан на личный прием к Главе Кочковского района Новосибирской области по проблемному вопросу, возникшему в 2018 году, касающемуся предоставления услуг по тепло-, водоснабжению в с. Кочки Кочковского района Новосибирской области

1. **Письменные обращения и запросы информации**

В 2019 году в адрес Главы Кочковского района Новосибирской области и в администрацию Кочковского района Новосибирской области поступило 49 письменных обращений и запросов *(в 2018 году - 143)*, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации Кочковского района Новосибирской области (электронную почту администрации Кочковского района Новосибирской области) – 10 (3) (26,5 %), *(в 2018 году – 14 (65) (55,2 %)*), в **том числе из Общественной приемной Губернатора и иных органов** - 23 (49,0 % от общего количества письменных обращений) *(в 2018 году - 35 (24 %))*.

По сравнению с 2018 годом количество письменных обращений и запросов **уменьшилось** на 65,7 % (на 94 обращения).

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 2019 году проявили жители (включая перенаправленные по компетенции): Кочковского сельсовета – индекс активности – 4,6 (18 обращений), Жуланского сельсовета – 4,2 (6 обращений), Ермаковского сельсовета - 2,9 (1 обращение).

Обращений не поступало от жителей Новорешетовского и Троицкого сельсоветов.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 43 (87,8 %) *(в 2018 году – 121 (84,6 %))*;

- жалобы – 3 (6,1 %) *(в 2018 году – 13 (9,1 %))*;

- предложения – нет *(в 2018 году – 1 (0,7 %))*;

- запросы – 2 (4,1 %) *(в 2018 году – 6 (4,2 %));*

- не обращения – 1 (2,0 %) *(в 2018 году – 2 (1,4 %)).*

В 49 письменных обращениях содержится 78 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- «Государство, общество, политика» - 10 (12,8 %) *(в 2018 году – 4 (11,4 %))*;

- «Социальная сфера» - 14 (17,9 %) *(в 2018 году – 22 (10,4 %))*;

- «Экономика» - 29 (37,2 %) *(в 2018 году – 99 (46,9 %))*;

- «Оборона, безопасность, законность» - 7 (9,0 %) *(в 2018 году – 8 (3,4 %))*;

- «Жилищно-коммунальная сфера» - 18 (23,1 %) *(в 2018 году – 58 (27,5 %))*.

1. **«Государство, общество, политика» - 10** (12,8 %) *(в 2018 году – 24 (11,4 %)) –* число вопросов уменьшилось на 58,3 % (на 14 вопросов).

**Увеличилось** количество вопросов, касающихся государственных наград, наград и почетных знаков субъекта Российской Федерации, ведомственных наград, наград органов местного самоуправления.

**Уменьшилось** количество вопросов, касающихся эффективности использования государственного имущества, деятельности исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2019 год** | **2018 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (78 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) |
|  | Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления | **3** | 0,14 (2 вопроса) | 3,8 % | **-** | - | - |
|  | Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним | **1** | 0,07 | 1,3 % | **-** | - | - |
|  | Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | **1** | 0 (0 вопросов) | 1,3 % | **8** | 0,07 (1 вопрос) | 3,8 % |
|  | Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | **1** | 0,07 | 1,3 % | **-** | - | - |
|  | Социально-экономическое развитие муниципальных образований | **1** | 0 (0 вопросов) | 1,3 % | **2** | 0,14 | 0,9 % |
|  | Эффективность использования государственного имущества | **-** | - | - | **5** | 0 (0 вопросов) | 2,4 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Государство, общество, политика» проявили жители: Новосибирской области – 50,0 % (5 вопросов), Кочковского сельсовета – 30,0 % (3 вопроса).

Резонансных обращений не выявлено.

1. **«Социальная сфера»** - 14 (17,9 %) *(в 2018 году – 22 (10,4 %))* – **уменьшение на 36,4 %**.

**Увеличилось** количество вопросов, касающихся трудоустройства и безработицы.

**Уменьшилось** количество вопросов, касающихся государственного контроля и надзора в сфере сохранения культурного наследия.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2019 год** | **2018 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (78 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) |
|  | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | **3** | 0,22 | 3,8 % | - | - | - |
|  | Требования и стандарты в сфере здравоохранения | **2** | 0 (0 вопросов) | 2,6 % |  |  |  |
|  | Государственный контроль и надзор в сфере сохранения культурного наследия | **-** | - | - | **11** | 0 (0 вопросов) | 5,2 % |
|  | Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | **1** | 0,07 | 1,3 % | **2** | 0,14 | 0,94 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» проявили жители Новосибирской области – 42,9 % (6 вопросов), Жуланского сельсовета – 28,6 % (4 вопроса).

Резонансных обращений не выявлено.

1. «Экономика» - 29 (37,2 %) *(в 2018 году – 99 (46,9 %)) –* **уменьшение на 70,7 %** (на 70 вопросов).

**Увеличилось** количество вопросов, касающихся водопонижения и берегоукрепления.

**Уменьшилось** количество вопросов строительства и реконструкция дорог, их эксплуатации, а также комплексного благоустройства.

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2019 год** | **2018 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (78 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) |
|  | Комплексное благоустройство | **2** | 0,14 | 2,6 % | **11** | 0,14 (2 вопроса) | 5,2 % |
|  | Водопонижение и берегоукрепление | **2** | 0,14 | 2,6 % | **-** | - | - |
|  | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | **1** | 0,07 | 1,3 % | **8** | 0,57 | 3,79 % |
|  | Строительство и реконструкция дорог | **-** | - | - | **14** | 1,0 | 6,63 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Экономика» проявили жители: г. Новосибирска – 34,5 % (10 вопросов), Кочковского сельсовета – 27,6 % (8 вопросов), Жуланского сельсовета – 13,8 % (4 вопроса).

Резонансных обращений не выявлено.

1. **«Оборона, безопасность, законность» - 7 (9,0 %)** *(в 2018 году – 8 (3,4 %))* – **число вопросов уменьшилось на 12,5 %** (на 1 вопрос).

**Увеличилось** количество обращений по вопросам: явного увеличения нет.

**Уменьшилось** количество обращений по вопросу: преступления против личности.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2019 год** | **2018 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (78 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) |
| 1. | Преступления против личности | **1** | 0 (0 вопросов) | 1,3 % | **6** | 0 | 2,8 % |

Активность по вопросам тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» проявили жители г. Новосибирска – 71,4 % (5 вопросов).

Резонансных обращений не выявлено.

1. **«Жилищно-коммунальная сфера»** - **18** (23,1 %) *(в 2018 году – 58 (27,5%))* – **уменьшение на 69,0 %** (на 40 вопросов).

**Увеличилось** количество обращений по вопросам: Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях.

**Уменьшилось** количество обращений по вопросам содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория).

Наиболее часто задаваемые вопросы:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Наименование вопросов** | **2019 год** | **2018 год** |
| Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (78 вопросов) | Количество вопросов | Активность населения Кочковского района по вопросам (на 1000 населения) | Доля в общем количестве вопросов (211 вопросов) |
|  | Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **6** | 0,43 | 7,7 % | **4** | 0,28 | 1,8 % |
|  | Перебои в водоснабжении | **3** | 0,22 | 3,8 % | **2** | 0,14 | 0,9 % |
|  | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **-** | - | - | **19** | 0 | 9,0 % |

Наибольшую активность по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» проявили жители Кочковского сельсовета – 55,6 % (10 вопросов).

Резонансных обращений не выявлено.

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

* Главой Кочковского района Новосибирской области – 72 вопроса (92,3 %) *(в 2018 году – 77 вопросов (36,5 %))*;
* органами местного самоуправления – 5 вопросов (6,4%) *(в 2018 году – 106 (50,2 %))*;
* исполнительными органами государственной власти Новосибирской области – 1 вопрос (1,3 %) (*в 2018 году – 26 вопросов (12,3 %));*
* территориальными органами федеральных орган федеральных органов исполнительной власти и иными государственными органами, организациями и учреждениями – нет *(в 2018 году – нет)*;
* оставлено без ответа – нет *(в 2018 году – 2 вопроса (0,9 %))*;
* рассмотрены с нарушением срока – нет *(в 2018 году – нет)*.

Результативность рассмотрения вопросов, содержащихся в письменных обращениях:

- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованным и подлежащим удовлетворению) – 6 (7,7 %), в том числе меры приняты (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) – 6 (100,0 %) *(в 2018 году – 8 (3,8 %), в том числе меры приняты – 8 (100,0 %))*;

- разъяснено – 66 (84,6 %) *(в 2018 году – 69 (32,7 %));*

- не поддержано – нет *(в 2018 году – нет)*;

- направлено по компетенции – 6 (7,7 %) *(в 2018 году – 132 (62,6 %))*.

В 2019 году из управления по работе с обращениями граждан - Общественной приемной Губернатора области и иных органов государственной власти и органов местного самоуправления поступило **23** (71,9 %) письменных обращения жителей Кочковского района Новосибирской области и иных территорий (*в 2018 году - 35 обращений (24,0 %))*.

По сравнению с 2018 годом количество обращений жителей Новосибирской области в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области, органов государственной власти и органов местного самоуправления **уменьшилось на 34,3 %** (на 12 обращений).

Наибольшее количество обращений в адрес Президента Российской Федерации, Губернатора Новосибирской области и иных органов поступило от жителей: Кочковского сельсовета – 10 (43,5 % от общего количества обратившихся), Жуланского сельсовета – 5 (21,7 %).

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 22 (95,7 %) *(в 2018 году – 30 (85,7 %))*;

- жалобы - 1 (4,3 %) *(в 2018 году – 5 (14,3 %)*);

- запросы – нет *(в 2018 году – нет*);

- предложения – нет *(в 2018 году – нет)*;

- не обращения – нет *(в 2018 году – нет).*

В 23 письменных обращениях содержится 30 вопросов, относящихся к тематическим разделам:

- Государство, общество, политика - 2 (6,7 % от общего количества вопросов);

- Социальная сфера – 4 (13,3 %);

- Экономика – 12 (40,0 %);

- Оборона, безопасность, законность – нет;

- Жилищно-коммунальная сфера – 12 (40,0 %).

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 2018 году – нет, в том числе меры приняты – нет)*;

- разъяснено – 26 (86,7 %) *(в 2018 году – 28 (63,6 %))*;

- не поддержано – нет *(в 2018 году – нет)*;

- направлено по компетенции – 4 (13,3 %) *(в 2018 году – 16 (36,4 %)*).

1. **Личный прием граждан**

В 2019 году на личном приеме граждан принято 58 человек *(в 2018 году – 51 человек)*, в том числе:

- Главой Кочковского района Новосибирской области – 42 человека *(в 2018 году – 50 человек);*

- заместителями главы администрации Кочковского района Новосибирской области – 16 человек *(в 2018 году – 11 человек)*.

По сравнению с 2018 годом количество обратившихся на личный прием граждан **увеличилось** на 12,0 % *(на 7 человек)*.

12 декабря 2019 года в День Конституции Российской Федерации в общероссийский день приема граждан на личный прием граждане не обращались.

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 (14 человек – 24,1 % от общего количества обратившихся граждан).

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

В общественную приемную Главы района обратилось 4 человека *(в 2018 году – 7 человек)*.

По сравнению с 2018 годом количество обратившихся граждан уменьшилось на 42,9 % (на 4 человека).

В 2019 году специалистами общественной приемной даны консультации по оплате услуг по вывозу твердых коммунальных отходов, приобретении жилья для многодетной семьи, размещении рекламных объявлений, по вопросам благоустройства ряда населенных пунктов района, также оказана помощь в составлении обращения.

Чаще всего в общественную приемную Главы района обращались жители: Кочковского сельсовета и Черновского сельсоветов – по 2 человека (100 % 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 16 устных сообщений и запросов информации *(в 2018 году - 24)*, в том числе в форме смс-сообщений – нет *(в 2018 году - нет)*.

По сравнению с 2018 годом количество устных сообщений и запросов **уменьшилось** на 33,3 % (на 8 сообщений и запросов).

Наибольшее количество устных сообщений и запросов поступило от жителей: Кочковского сельсовета – 6 (37,5 % от общего количества обратившихся.

Вопросы, содержащиеся в устных сообщениях и запросах:

* личный прием должностными лицами органов местного самоуправления– 6 (37,5 %);
* перебои в водоснабжении – 5 (31,25 %).
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 2019 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 2019 года было проведено 10 встреч с населением.