**Информационно-аналитический обзор обращений граждан,**

**объединений граждан, поступивших в администрацию города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области в 2016 году**

**и результатах их рассмотрения**

Рассмотрение обращений граждан, объединений граждан, адресованных главе города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области, ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным, областным законодательством, нормативными правовыми актами администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению граждан осуществляет управление делами администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области.

Требования к организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области установлены Порядком, утвержденным постановлением администрации города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 06.02.2015 №168 (с измен. от 08.04.2015 №508, от 17.12.2015 №1668), Решением двадцать девятой сессии Совета депутатов города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области от 21.11.2013 №367 «О внесении изменений в решение Совета депутатов города Куйбышева от 27.10.2006 №6 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в органы местного самоуправления и к руководителям муниципальных предприятий и учреждений города Куйбышева».

В 2016 году в администрацию города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области поступило **527** обращений *(в 2015 году – 624, в 2014 году - 507, в 2013 году – 543),* в том числе:

1. Письменных обращений – **341** *(в 2015 году – 417, в 2014 году - 249 , в 2013 году – 290)*;
2. Устных обращений – **186** *(в 2015 году – 207, в 2014 году - 258 , в 2013 году – 253)*, из них поступивших:

- по справочному телефону – 17;

- на личном приеме – 169.

По сравнению с 2015 годом общее количество обращений граждан в 2016 году (письменных и устных) **уменьшилось на 15,5%** (на 97 обращений).

1. **Письменные обращения.**

В 2016 году в администрацию города Куйбышева поступило **341**

письменное обращение, в том числе в форме электронного документа в интернет-приемную администрации города - **24**.

По сравнению с 2015 годом количество письменных обращений **уменьшилось на 18,2 %** (на 76 обращений)

Вопросы, поднимаемые гражданами в письменных обращениях, относятся к тематическим разделам:

- **«Жилищно-коммунальная сфера»** (улучшение жилищных условий, строительство жилья, состояние жилищно-коммунального хозяйства и благоустройство придомовых территорий) - **168** (49,2%)*(в 2015 году – 329 (78,9%));*

- **«Социальная сфера»** (социальное обеспечение и социальное страхование; оказание финансовой помощи; физическая культура и спорт, туризм) - **13** (3,8%)*(в 2015 году - 40 (9,6%);*

- **«Экономика»** (обустройство придомовых территорий; дорожное хозяйство; электрификация поселений; загрязнение окружающей среды; гуманное отношение к животным (создание приютов для безнадзорных животных)) - **149** (43,7%) *(в 2015 году - 33 (7,9%))*;

- **«Государственное устройство, общество и политика»** (конституционный строй; арендные отношения; муниципальные закупки; мастное самоуправление) - **6** (1,8%) *(в 2015 году - 6 (1,4%)*);

- **«Оборона, безопасность, законность**» (оборона; безопасность и охрана правопорядка; решение хозяйственных споров; борьба с коррупцией) - **5** (1,5%) *(в 2015 году - 9**(2,2%)*).

**Увеличилось** количество обращений по вопросам тематического раздела:

- **«Экономика»** -на 116 обращений.

Большую часть обращений данного раздела составляют вопросы дорожного хозяйства (76 обращений) – о грейдировании дорожного полотна; о неудовлетворительном состоянии проезжей части автомобильных дорог города (в основном улицы частного сектора); о спиле аварийных деревьев; об уборке и вывозе снега.

Часть обращений данного тематического раздела связана с вопросами угрозы подтопления частных домов Гуляевского жилмассива (11 обращений), обустройства придомовых территорий (10 обращений), электрификации поселений (в частности вопрос электроснабжения микрорайона «Западный») (7 обращений).

**Уменьшилось** количество обращений по вопросам тематических разделов:

- «**Жилищно-коммунальная сфера»** - на 48,9% (на 161 обращение).

Уменьшение общего количества обращений данного тематического раздела связано с уменьшение количества обращений по вопросам эксплуатации и ремонта квартир муниципального жилищного фонда – 23 обращения (в 2015 году – 92 обращения); ненадлежащего содержания общего имущества (канализация, места общего пользования, кровля и т.д.) – 11 обращений (в 2015 году – 47 обращений).

Стабильным остается количество обращений по вопросам переселения из аварийных домов, ветхого жилья – 11 обращений (в 2015 году – 12 обращений), обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 11 обращений (в 2015 году – 14 обращений).

-  **«Социальная сфера»** -на 67,5% (на 27 обращений).

Уменьшение общего количества обращений граждан по вопросам тематического раздела «Социальная сфера» произошло за счет уменьшения обращений по вопросу оказания материальной помощи гражданам, попавшим в сложную жизненную ситуацию - 5 обращений (в 2015 году – 22 обращения) и предоставления дополнительных льгот отдельным категориям граждан (предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) – 1 обращение (в 2015 году - 12 обращений).

- **«Оборона, безопасность, законность»** - 44,4% (на 4 обращения).

Уменьшение количества обращений граждан, в первую очередь, связано с уменьшением обращений по вопросам охраны общественного порядка – 1 обращение (в 2015 году - 6 обращений).

**На прежнем уровне осталось** количество обращений по вопросам тематического раздела:

**- «Государственное устройство, общество, политика»** - 6 обращений *(в 2015 году - 6).*

В обращениях граждан данного тематического раздела были отражены вопросы арендных отношений – 3 обращения и работы приемных органов местного самоуправления – 2 обращения.

По результатам рассмотрения письменных обращений:

**- поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **123** (36%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **95** (27,9%) обращениям (*в 2015 году - 115 (27,6%), в том числе приняты меры - 42 (10,1%));*

- **даны разъяснения и консультации** –по **197** обращениям(57,8%) (*в 2015 году - 281(67,4%));*

-**не поддержано** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению)– **21** обращение(6,2%)*(в 2015 году - 21 (5%)).*

**2. Устные обращения граждан.**

В 2016 году в администрацию города Куйбышева поступило **186** устных обращений *(в 2015 году - 207)*, в том числе:

- на личном приеме к главе города - **169** обращений*(в 2015 году - 177);*

-по справочному телефону- **17** сообщений *(в 2015 году - 30).* По **всем** обращениям по справочному телефону были приняты оперативные меры.

В 2016 году в администрации города Куйбышева на личном приеме граждан было принято **169** человек *(в 2015 году – 177, в 2014 году – 223 , в 2013 году – 253).*

По сравнению с 2015 годом общее количество устных обращений граждан в 2016 году **уменьшилось** на 4,5 % (на 8 обращений).

Вопросы, поднимаемые гражданами в устных обращениях на личных приемах, относятся к тематическим разделам:

- **«Жилищно-коммунальная сфера»** (улучшение жилищных условий, строительство жилья, состояние жилищно-коммунального хозяйства и благоустройство придомовых территорий) - **93** (55%)*(в 2015 году – 148 (83%));*

- **«Социальная сфера»** (социальное обеспечение и социальное страхование; оказание финансовой помощи; физическая культура и спорт, туризм) -  **9** (5%)*(в 2015 году - 7 (4%);*

- **«Экономика»** (обустройство придомовых территорий; дорожное хозяйство; электрификация поселений; загрязнение окружающей среды; гуманное отношение к животным (создание приютов для безнадзорных животных)) - **56** (33%) *(в 2015 году - 15 (9%)*);

- **«Государственное устройство, общество и политика»** (конституционный строй; арендные отношения; муниципальные закупки; мастное самоуправление) - **11** (7%) *(в 2015 году - 3 (2%)*);

- **«Оборона, безопасность, законность**» (оборона; безопасность и охрана правопорядка; решение хозяйственных споров; борьба с коррупцией) - **отсутствуют** *(в 2015 году - 4**(2%)*).

По результатам рассмотрения устных обращений:

**- поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **43** (25%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **30** (18%) обращениям (*в 2015 году - 58 (33%), в том числе приняты меры - 17 (10%));*

- **даны разъяснения и консультации** –по **113** обращениям(67%) (*в 2015 году – 114 (64%));*

 -**не поддержано** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению)- **13** (8%)*(в 2015 году - 5 (3%)).*

**3. Общероссийский день приёма.**

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № ПР-936, в целях обеспечения права граждан на обращение в любой орган государственной власти и орган местного самоуправления, в администрации города Куйбышева 12 декабря 2016 года был проведен **общероссийский день приёма граждан**.

Для организации общероссийского дня приёма граждан было создано 2 автоматизированных рабочих места. Было принято 3 гражданина по вопросам:

- право первоочередного получения жилплощади;

 - приватизации муниципального жилищного фонда;

- приватизации земельных участков.

По результатам рассмотрения устных обращений граждан в ходе общероссийского дня приёма даны устные разъяснения.

**4. Информационно**-**аналитическая работа с обращениями.**

В 2016 году управлением делами администрации города представлены главе города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области, а также направлены в администрацию Куйбышевского района информационно-аналитические материалы с анализом обращений, результатами рассмотрения и принятых по ним мер:

- **12 ежемесячных отчетов** о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан в администрации города Куйбышева;

- **5** **периодических информационно**-**статистических обзоров** обращений (ежеквартальные (4), годовые (1));

- **38** **еженедельных оперативных информаций** о количестве, тематике и результатах рассмотрения устных обращений граждан, поступивших на личном приёме;

- **12 ежемесячных** **статистических отчетов** о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан (по классификатору и результативности).