**Информационно-аналитический обзор обращений граждан,**

**объединений граждан, поступивших в администрацию города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области в 2018 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, от 15.01.2018 №22, от 23.04.2018 №447, от 17.07.2018 №897).

В 2018 году в администрацию города Куйбышева Куйбышевского района Новосибирской области поступило **459** обращений *(в 2017 году – 480, в 2016 году – 527),* в том числе:

1. Письменных обращений – **294** *(в 2017 году – 239, в 2016 году – 341)*;
2. Устных обращений – **165** *(в 2017 году – 241, в 2016 году – 186)*,

из них поступивших:

- по справочному телефону – 28;

- на личном приеме – 137.

По сравнению с 2017 годом общее количество обращений граждан в 2018 году (письменных и устных) **уменьшилось на 4,4%** (на 21 обращение).

1. **Письменные обращения.**

В 2018 году в администрацию города Куйбышева поступило **294**

письменных обращений, в том числе в форме электронного документа в интернет-приемную администрации города - **75**.

По сравнению с 2017 годом количество письменных обращений **увеличилось на 23 %** (на 55 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) - **82** (27,9%)*(в 2017 году – 75 (31,4%));*

- **«Социальная сфера»** (социальное обеспечение и социальное страхование; оказание финансовой помощи; физическая культура и спорт, туризм) – **9** (3,1%)*(в 2017 году - 10 (4,2%);*

- **«Экономика»** (обустройство придомовых территорий; дорожное хозяйство; электрификация поселений; загрязнение окружающей среды; гуманное отношение к животным (создание приютов для безнадзорных животных)) - **190** (64,6%) *(в 2017 году - 149 (62,3%))*;

- **«Государственное устройство, общество и политика»** (конституционный строй; арендные отношения; муниципальные закупки; мастное самоуправление) - **2** (0,7%) *(в 2017 году - 1(0,4%)*);

- **«Оборона, безопасность, законность**» (оборона; безопасность и охрана правопорядка; решение хозяйственных споров; борьба с коррупцией) - **11** (3,7%) *(в 2017 году - 4**(1,7%)*).

В сравнении с 2017 годом необходимо отметить **увеличение** количества обращений по следующим тематическим разделам:

- **«Экономика»** - на **27,5%** (на 41 обращение).

Увеличение общего количества обращений данного тематического раздела связано с:

- увеличением количества обращений по вопросам дорожного хозяйства – 57 обращений (в 2017 году - 39) (увеличение на 18 обращений, или на 46,2%); по вопросам эксплуатации и ремонта автомобильных дорог – 35 обращений (в 2017 году – 15 обращений) (увеличение на 20 обращений, или на 133,3%).

Стабильным остается количество обращений данного тематического раздела по вопросам создания приюта для безнадзорных животных – 12 обращений (в 2017 году – 10 обращений); по вопросам уличного освещения – 12 обращений (в 2017 году – 15 обращений); по вопросам подтопления домов частого сектора – 5 обращений (в 2017 году – 5 обращений).

- **«Оборона, безопасность, законность»** - на **175%** (на 7 обращений).

Увеличение общего количества обращений данного тематического раздела связано с увеличением количества обращений по вопросам охраны общественного порядка – 8 обращений (в 2017 году – 1 обращение) (увеличение на 7 обращений). Из них 6 обращений поступили от заявителя, проживающего в г. Новосибирске.

**Незначительное увеличение** количества обращений отмечается по следующим тематическим разделам:

- «**Жилищно-коммунальная сфера»** - на 9,3% (на 7 обращений).

Стабильным остается количество обращений по вопросам переселения из аварийных домов – 6 обращений (в 2017 году – 4 обращения); приватизации муниципального жилищного фонда – 3 обращения (в 2017 году – 6 обращений).

Уменьшение количества обращений данного тематического раздела отмечено по вопросам эксплуатации и ремонта квартир в домах муниципального жилищного фонда – 7 обращений (в 2017 году – 23 обращения); улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма – 3 обращения (в 2017 году – 18 обращений).

Увеличение количества обращений данного тематического раздела отмечено по вопросам перебоев в водоснабжении – 11 обращений (в 2017 году – 6 обращений); ненадлежащего содержания общего имущества – 13 обращений (в 2017 году - отсутствуют);.

**- «Государственное устройство, общество, политика»** - на 100% (на 1 обращение).

Два обращения данного раздела поступили по вопросу арендных отношений земельных участков.

**На прежнем уровне осталось** количество обращений по вопросам тематического раздела **«Социальная сфера»**.

-  **«Социальная сфера»** -9 обращений (в 2017 году – 10 обращений).

Обращения данного тематического раздела поступали по вопросам работы аптек – 2 обращения; предоставления земельных участков многодетным семьям – 1 обращение; о работе средств массовой информации – 1 обращение.

По результатам рассмотрения письменных обращений:

**- поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) – **47** (16%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **30** обращениям (10,2%) (*в 2017 году - 116 (48,5%), в том числе приняты меры - 95(39,7%));*

- **даны разъяснения и консультации** –по **247** обращениям(84%) (*в 2017 году - 117(49%));*

-**не поддержано** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению)– **отсутствуют** *(в 2017 году – 6 (2,5%)).*

1. **Устные обращения граждан.**

В 2018 году в администрацию города Куйбышева поступило **165** устных обращений *(в 2017 году - 241)*, в том числе:

- на личном приеме к главе города - **137** обращений*(в 2017 году - 206);*

-по справочному телефону- **28** сообщений *(в 2017 году - 35).*

По **всем** обращениям по справочному телефону были приняты оперативные меры.

В 2018 году в администрации города Куйбышева на личном приеме граждан было принято **137** человек *(в 2017 году – 206, в 2016 году - 169).*

По сравнению с 2017 годом общее количество устных обращений граждан в 2018 году **уменьшилось** на 33,5 % (на 69 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) – **74** (54%)*(в 2017 году – 96 (46,6%));*

- **«Социальная сфера»** (социальное обеспечение и социальное страхование; оказание финансовой помощи; физическая культура и спорт, туризм) -  **5** (3,6%)*(в 2017 году - 20 (9,7%));*

- **«Экономика»** (обустройство придомовых территорий; дорожное хозяйство; электрификация поселений; загрязнение окружающей среды; гуманное отношение к животным (создание приютов для безнадзорных животных)) - **52** (38%) *(в 2017 году - 69(33,5%));*

- **«Государственное устройство, общество и политика»** (конституционный строй; арендные отношения; муниципальные закупки; мастное самоуправление) - **3** (2,2%) *(в 2017 году - 15 (7,3%));*

- **«Оборона, безопасность, законность**» (оборона; безопасность и охрана правопорядка; решение хозяйственных споров; борьба с коррупцией) – **3** (2,29%) *(в 2017 году – 6 (2,9%)).*

По результатам рассмотрения устных обращений:

**- поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению) - **19**(13,9%), в том числе приняты меры (фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления или жалобы) - по **11** (9,4%) обращениям (*в 2017 году - 36 (17,5%), в том числе приняты меры - 31 (15%));*

- **даны разъяснения и консультации** –по **117** обращениям(85,4%) (*в 2017 году – 168 (81,5%));*

-**не поддержано** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованными и не подлежащими удовлетворению)– **1** (0,7%)*(в 2017 году - 2 (1%)).*

**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 2018 года был проведен **общероссийский день приёма граждан**.

Для организации общероссийского дня приёма граждан было создано 2 автоматизированных рабочих места. Было принято 2 гражданина по вопросам дорожного хозяйства и перебоев в водоснабжении.

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

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

В 2018 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));

- **40** **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).