**Информационно-статистический обзор о количестве, тематике и результатах рассмотрения обращений граждан, организаций и общественных объединений,**

**поступивших в администрацию Сузунского района**

**в 2017 году (в сравнении с 2016 и 2015 годами)**

 Рассмотрение обращений граждан, адресованных Главе Сузунского района и администрации Сузунского района, ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Сузунского района. Организацию работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан осуществляет отдел общественных связей и информации администрации Сузунского района - общественная приемная Главы Сузунского района (далее - общественная приемная).

 Возможность гражданам, представителям организаций и общественных объединений обратиться к Главе Сузунского района и в администрацию Сузунского района реализована путем направления письменных обращений по почте, в форме электронного документа на официальный интернет-сайт общественной приемной Главы Сузунского района (<http://www.suzun.nso.ru/feedback>), а также лично на личных приемах граждан Главой Сузунского района, заместителями главы администрации Сузунского района, руководителями структурных подразделений администрации Сузунского района.

 Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации Сузунского района (далее - администрация) установлены распоряжением администрации Сузунского района от 27.02.2018 № 72 «Об инструкции по организации работы с обращениями граждан и проведению личного приема граждан в администрации Сузунского района».

В администрацию Сузунского района в 2017 году поступило **342**  обращения граждан (**432** в 2016 году, **396** в 2015 году), в том числе:

**письменных** обращений – **139** (**188** в 2016 году, **131** в 2015 году**)**, из них в форме электронного документа: **14** **(25** в 2016 году, **29** в 2015 году**)**.

**принято на личном приеме (далее - устные обращения)** – **129** (**186** в 2016 году, **183** в 2015 году) граждан, из них принято Главой района **171** человек (**171** в 2016 году, **152** в 2015 году), заместителями главы администрации Сузунского района –**15** человек (**15** в 2016 году, **31** в 2015 году).

**На справочный телефон, («горячий телефон»)** поступило – **74** обращения (**58** в 2016 году, **82** в 2015 году).

**Тематика устных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тематика обращений** | **2017** | **2016** | **2015** |
| **1** | **Государство, общество, политика, из них:** | **7** | **8** | **11** |
|  | 1.1 Конституционный строй (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 | 3 | 2 |
|  | 1.2 Основы государственного управления (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 4 | 4 | **6** |
|  | 1.3 Международные отношения. Международное право (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 1.4 Гражданское право (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 1 | 1 | 2 |
|  | 1.5 Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  | 1 |
| **2** | **Социальная сфера, из них:** | **27** | **58** | **50** |
|  | 2.1 Семья (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 5 | 19 | 10 |
|  | 2.2 Труд и занятость населения (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 4 | 7 | 17 |
|  | 2.3 Социальное обеспечение и социальное страхование (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 10 | 16 | 12 |
|  | 2.4 Образование. Наука. Культура (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 6 | 9 | 8 |
|  | 2.5 Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 | 6 | 3 |
| **3** | **Экономика, из них:** | **44** | **52** | **56** |
|  | 3.1 Финансы (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 |  |  |
|  | 3.2 Хозяйственная деятельность (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы).  | 31 | 34 | 23 |
|  | 3.3 Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 3.4 Природные ресурсы и охрана окружающей *природной* среды (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 11 | 18 | 33 |
|  | 3.5 Информация и информатика (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность,** из них: | **1** | **4** | **4** |
|  | 4.1 Оборона (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  | 1 |  |
|  | 4.2 Безопасность и охрана правопорядка (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  | 3 | 4 |
|  | 4.3 Уголовное право. Исполнение наказаний (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 4.4 Правосудие (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 4.5 Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 1 |  |  |
| **5** | **Жилищный фонд,** из них: | **48** | **63** | **62** |
|  | 5.1 Общие положения жилищного законодательства и его применение (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 5.2 Жилищный фонд (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 16 | 18 | 11 |
|  | 5.3 Обеспечение права на жилище (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 16 | 30 | 30 |
|  | 5.4 Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 7 | 14 | 18 |
|  | 5.5. Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 3 |  | 2 |
|  | 5.6. Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) | 6 | 2 | 1 |
|  | 5.7. Перевод помещений из жилых в нежилые |  |  |  |
|  | 5.8. Риэлторская деятельность (в жилищном фонде) |  |  |  |
|  | 5.9. Дачное хозяйство |  |  |  |
|  | 5.10. Гостиничное хозяйство |  |  |  |
|  | 5.11. Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства |  |  |  |
|  | ДРУГИЕ |  |  |  |
|  | ИТОГО: | **129** | **186** | **183** |

**Тематика письменных обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тематика обращений** | **2017** | **2016** | **2015** |
| **1** | **Государство, общество, политика, из них:** | **11** | **15** | **8** |
|  | 1.1 Конституционный строй (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 6 | 4 | 1 |
|  | 1.2 Основы государственного управления (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 | 7 | 5 |
|  | 1.3 Международные отношения. Международное право (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 1.4 Гражданское право (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 | **4** |  |
|  | 1.5 Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 1 |  | 2 |
| **2** | **Социальная сфера, из них:** | **23** | **42** | **36** |
|  | 2.1 Семья (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  | 4 | 8 |
|  | 2.2 Труд и занятость населения (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 4 | 3 | 4 |
|  | 2.3 Социальное обеспечение и социальное страхование (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 12 | 20 | 15 |
|  | 2.4 Образование. Наука. Культура (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 7 | 8 | 8 |
|  | 2.5 Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  | 7 | 1 |
| **3** | **Экономика, из них:** | **38** | **82** | **51** |
|  | 3.1 Финансы (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 2 | 1 |  |
|  | 3.2 Хозяйственная деятельность (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы).  | 27 | 53 | 34 |
|  | 3.3 Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  | 0 |  |
|  | 3.4 Природные ресурсы и охрана окружающей *природной* среды (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 8 | 26 | 15 |
|  | 3.5 Информация и информатика (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 1 | 2 | 2 |
| **4** | **Оборона, безопасность, законность,** из них: | **4** | **0** | **4** |
|  | 4.1 Оборона (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  | 1 |
|  | 4.2 Безопасность и охрана правопорядка (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 3 |  | 3 |
|  | 4.3 Уголовное право. Исполнение наказаний (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 4.4 Правосудие (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 1 |  |  |
|  | 4.5 Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
| **5** | **Жилищный фонд,** из них: | **63** | **49** | **32** |
|  | 5.1 Жилищное законодательство и его применение (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). |  |  |  |
|  | 5.2 Жилищный фонд (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 6 | 4 | 6 |
|  | 5.3 Обеспечение права на жилище (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 29 | 22 | 12 |
|  | 5.4 Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда (с дальнейшим распределением по темам и вопросам, объединяющим подвопросы). | 26 | 18 | 14 |
|  | 5.5. Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 2 | 1 |  |
|  | 5.6. Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде) |  | 4 |  |
|  | 5.7. Перевод помещений из жилых в нежилые |  |  |  |
|  | 5.8. Риэлторская деятельность (в жилищном фонде) |  |  |  |
|  | 5.9. Дачное хозяйство |  |  |  |
|  | 5.10. Гостиничное хозяйство |  |  |  |
|  | 5.11. Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства |  |  |  |
|  | ДРУГИЕ |  |  |  |
|  | ИТОГО: | **139** | **188** | **132** |

**Письменные обращения поступили из:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Количество письменных обращений граждан, поступивших в администрацию Сузунского района из:** | **2017** | **2016** | **2015** | **ИТОГО** |
| Администрации Президента Российской Федерации | Управление Президента Российской Федерации | 1 | 5 | 7 | **12** |
|  | Мобильная приёмная Президента |  | 7 |  |
| Территориальных органов федеральных органов исполнительной власти | ГФИ аппарата полномочного представителя Президента РФ в СФО |  |  |  |
| Федеральных органов исполнительной власти  | Председатель Правительства РФ |  |  |  |
| Федеральных государственных органов  |  |  |  |  |
| Территориальных органов федеральных государственных органов  | Гос.жилищная инспекция  |  |  | 1 |
| Исполнительных органов государственной власти Новосибирской области (министерств, департаментов Правительства и др.) | Общественная приемная Губернатора области | 21 | 41 | 15 | **62** |
| Департамент имущества и ЗО НСО | 1 | 1 | 2 |
| Минобразования НСО | 6 | 3 |  |
| МЖКХиЭ НСО | 7 | 6 | 4 |
| Департамент природных ресурсов | 3 | 4 | 1 |
| Минсоцразвития НСО  | 1 | 4 |  |
| Минсельхоз НСО | 2 |  |  |
| Минюст НСО | 1 |  |  |
| Мнздрав НСО | 1 |  |  |
| МинФиНП НСО | 1 |  |  |
| Минстрой НСО | 2 |  |  |
| Минтранс НСО | 2 | 4 |  |
| Законодательный (представительный) орган государственной власти НСО | Законодательное Собрание НСО (Шимкив А.И.) | 2 | 1 | 3 | **1** |
| Исполнительно-распорядительных органов поселений района | Администрация р.п. Сузун | 2 |  | 1 | **1** |
| Иные организации, органы | Уполномоченный по правам человека в НСО | 3 |  | 1 |  |
| Уполномоченный по правам ребенка в НСО | 2 | 2 | 6 | **43** |
| Мэрия г. Новосибирска | 3 |  |  |
| Единая Россия | 1 | 3 |  |
| ЛДПР (Суворов О.Г.) | 11 | 27 |  |
| Редакция газеты «Новая жизнь» |  |  | 1 |
| УПФР |  | 1 |  |
| Прокуратура Сузунского района | 3 | 1 | 9 |
| Управление Роспотребнадзора | 7 | 8 |  |
| Администрация Алт.края |  |  | 1 |
| Администрация Новосибирского района |  | 1 |  |
|  | НОООООИ ВОС |  | 1 |  |  |
| **Итого: количество органов** |  | **22** | **17** | **13** |  |
| **Итого: количество заявителей из органов** |  | **83** | **120** | **50** |  |
| **Количество обращений, поступивших непосредственно от граждан** | Электронных обращений | 15 | 25 | 23 |  |
| Лично: | 37 | 35 | 50 |
| По почте | 4 | 8 | 8 |
| **ИТОГО:** | **139** | **188** | **131** |  |

**Из поступивших обращений граждан (2016/2015 гг.):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Устных:** | **Письменных:** |
| Заявления - | **126/180/168** | **99/93/96** |
| Предложения - | **3/3/4** | **1/4/4** |
| Жалобы -  | **0/3/11** | **14/14/31** |
| Запросы | **0** | **22/76/0** |
| Иное -  | **0** | **0** |

Общее число обращений в администрацию Сузунского района и к Главе района по сравнению с 2016 годом уменьшилось на 90 (21%), в основном – за счёт снижения числа письменных обращений и значительного сокращения числа устных обращений.

В сравнении с 2016 годом увеличилось число органов, в которые обращаются жители Сузунского района (с 17 до 22). Почти в 2 раза уменьшилось число обращений, поступивших на официальный сайт администрации Сузунского района в раздел «Электронное обращение» (с 25 до 15).

**Результаты рассмотрения устных обращений граждан:**

* **«поддержано» - 83** (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению), в том числе по обращению приняты меры –**13**;
* **«разъяснено»** (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения) – **45**;

-**«не поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованным и не подлежащим удовлетворению) –**1.**

**Результаты рассмотрения письменных обращений граждан:**

* **«поддержано» - 74** (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению), в том числе по обращению приняты меры – **9**;
* **«разъяснено» 62** (по результатам рассмотрения предложения, заявления или жалобы заявитель проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения)**;**

-**«не поддержано»** (по результатам рассмотрения предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба - необоснованным и не подлежащим удовлетворению) – 3.

**С выездом на место** рассмотрено – 10 письменных обращений граждан и 7 личных обращений граждан.
 **Поставлено на контроль** - 70 личных обращений, 65 письменных.

**Состояние исполнительской дисциплины при рассмотрении обращений:**

* нарушены сроки рассмотрения обращений - 1;
* дан неполный ответ на обращение – 0.