Информационно-статистический обзор,

рассмотренных **в 2020 году** обращений, запросов информации и

сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц,

поступивших в адрес главы города Каргата Каргатского района.

Рассмотрение обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступивших в адрес главы города Каргата Каргатского района Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области Инструкцией по делопроизводству администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области, утвержденной постановлением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 24.10.2013 г. № 398 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Каргата Каргатского района», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 11.06.2015 г. № 155 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан», Порядком рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области, утвержденным постановлением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 23.05.2014 г. № 159 «Об утверждении Порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области». Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации города Каргата Каргатского района установлены постановлением администрации города Каргата Каргатского района от 11.06.2015 г. № 155 «Об утверждении Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан».

В 2020году главе города Каргата Каргатского района поступило 101обращение граждан *(в 2019**году - 144 обращения граждан, в 2018 году – 186 обращений ),* в том числе:

- письменных обращений - 81*(в 2019**году – 98, в 2018 году - 99)*;

- личных обращений на личных приемах главы Каргатского района - 14

*(в 2019**году – 43, в 2018 году - 87);*

- устных сообщений и запросов на справочный телефон -6

*(в 2019**году – 3, в 2018 году - 4).*

Обращений к специалистам администрации города Каргата Каргатского района – **0** *(в 2019**году – 0, в 2018 году – 0).*

По сравнению с 2019 годом и 2018 годом общее количество обращений к главе города Каргата Каргатского района уменьшилось на 43 обращения и на 85 обращений.

***Письменные обращения граждан.***

В 2020 году в администрацию города Каргата Каргатского района поступило 81 письменное обращение *(в 2019**году – 98, в 2018 году - 99)* (в форме электронного документа на официальный сайт администрации города Каргата Каргатского района – **13** *(в 2019**году – 6, в 2018 году -2)*

Из администрации Каргатского района поступило в 2020 году – 16 обращений (*в 2019 – 32, в 2018 г – 42 обращения*) из них:

Из Управления по работе с обращениями граждан-общественной приемной Губернатора области – 12, из них 6 обращений из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций *(в 2019 году – 23, из них 23 обращений поступило из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, в 2018**году – 36 обращений, из них 27 обращений поступило из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций)*.

По сравнению с 2019 годом и с 2018 годом количество письменных обращений уменьшилось на 17 обращения и на 18 обращений.

По результатам рассмотрения данных письменных обращений заявителям даны разъяснения*.*

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц) – 81(в 2019 году – 98, в 2018 году - 99);

- жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – **0** (в 2019 году – 0, в 2018 году - 0);

- запросы (обращение пользователя информацией в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа) – **0** (в 2019 году – 0, в 2018 году - 0);

- предложения (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества) – **0** (в 2019 году – 0, в 2018 году - 1);

- не обращения – **1** (в 2019 году – 0, в 2018 году - 0).

Наибольшее количество вопросов, поднимаемых гражданами в письменных обращениях, связаны с:

- **жилищно-коммунальной сферой** – **32** *(в 2019 году – 42, в 2018 году – 38)*: о предоставлении служебного жилья; о теплоснабжении многоквартирного дома по ул.Матросова г.Каргата; об улучшении жилищных условий (13 обращений); о неудовлетворительном состоянии жилого дома в г.Каргате, улучшении жилищных условий; ремонте жилья (4); об оплате за вывоз ТК , организации сбора и вывоза ТКО; выделении жилья для медработников в г.Каргате; о заполнении талыми водами погреба жилого дома по ул.Сибирская, 17 в г.Каргате, очистке ливневых канав; о перерасчете ЖКУ за 2019 год; о газификации домовладений № 104, 106, 108, 112 по ул.Советская г.Каргата; о ремонте колонки по ул.Чапаева, 79 г.Каргата; проведении водопровода в индивидуальный жилой дом в г.Каргате; об обеспечении жильем многодетную семью; об оказании помощи на восстановление дома по ул.Северная, 6 в г.Каргате; плохом качестве воды; об обслуживании дома по ул.Советская, 46 (2); об оказании содействия в приобретении жилого помещения по ул.Трудовая, 12 г.Каргата (2); о прописке; об оказании содействия в проведении обследования квартиры и выделении жилого помещения с газовым отоплением и водопроводом в г. Каргат (2 от 1 гражданина); оказании содействия в ремонте печного отопления, либо газификации жилого помещения по ул.Вокзальная, 27 г.Каргата (3 обращения от 1 гражданина); о принятии мер по предотвращению затопления ванной комнаты; о ремонте проводки в доме; об устранении протекания потолка; замене электропроводки в квартире (2); о ремонте фонаря ул.Некрасова г.Каргата; об оказании содействия в проведении обследования жилья и выделении жилого помещения с газовым отоплением и водопроводом в г. Каргате; о ремонте печного отопления; возобновлении теплоснабжения в квартире (2 обращения).

**- социальной сферой –** **9** *(в 2019 – 0, в 2018 году – 10)*: об обеспечении жильем и земельным участком многодетной семьи; оказании материальной помощи на проведение операции на глаза, на транспортные расходы; об ограничении передвижения детей в связи с распространением коронавирусной инфекции; поддержке Российского профсоюза студенческой молодежи в реализации проекта «Карьера в кармане»; о подтоплении; об оказании финансовой помощи; об оказании материальной помощи в связи с пожаром домовладения (2); об оказании медицинской помощи, направлении на медико-социальную экспертизу для установления инвалидности (5); об оказании материальной помощи (7); о предоставлении земельного участка многодетной семье в г.Каргате; о предоставлении мер социальной поддержки, о назначении ежемесячной денежной выплаты, о размере выплаченных ежемесячных денежных выплат ветерану боевых действий; о правомерности отказа администрации района на восстановление дома в связи с пожаром; об обращении в медицинские учреждения района; об организации доставки учащихся МКОУ КСШ № 3 им.Домбровского с ул.Вокзальной г.Каргата.

- **экономикой –** **39** *(в 2019 году – 54, в 2018 году - 43)*: о выделении земельного участка в г. Каргате; поддержке в интересах жителей НСО обращения о внесении изменений в ФЗ «О сельскохозяйственной кооперации»; о ежегодном подтоплении земельного участка (4); о принятии мер к гражданину по благоустройству придомовой территории по ул.Заречная, 2; об отлове бродячей собаки по ул.Матросова г.Каргата; о ремонте моста через р.Каргат ; о предоставлении утвержденных реестров муниципальных маршрутов; о размещении на городском обелиске фамилии родных; разрешение на использование щебня в жилищном и уличном благоустройстве; приведении в нормативное состояние дороги по ул.Первомайская в г.Каргате; о предоставлении архивных данных о семье Матвеевых; о предоставлении архивных данных о предках; предоставлении утвержденных Реестров муниципальных маршрутов регулярных перевозок.

**- государство, общество, политика** – 1 *(в 2019 году – 2, в 2018 году – 5)*: о предоставлении жилья по договору социального найма взамен аварийного жилого дома, о благодарности за предоставленную информацию; о получении в подарок на новый год ноутбука; о превышении должностных полномочий специалиста; о прекращении рассмотрения первичного обращения.

- **оборона, безопасность, законность – 0** (*в 2019 году – 0, в 2018 году – 1)*:о получении; увековечивании памяти родных, погибших в годы ВОВ на городском обелиске г.Каргата ().

По сравнению с 2019 годом увеличилось количество обращений по вопросам раздела социальной сферы на 9 обращений, уменьшилось количество обращений по вопросам разделов жилищно-коммунальной сферы на 10 обращений, экономики на 15 обращений, государство, общество, политика на 1 обращение.

По сравнению с 2018 годом уменьшилось количество обращений по вопросам разделов жилищно-коммунальной сферы на 6 обращений, социальной сферы на 1 обращение; уменьшилось количество обращений по вопросам разделов экономики на 4 обращения, государство, общество, политика на 4 обращения; оборона, безопасность, законность на 1 обращение.

По результатам рассмотрения письменных обращений гражданам даны разъяснения и консультации.

Всем гражданам, обратившимся в администрацию города Каргата Каргатского района письменно, даны официальные письменные ответы в установленные законодательством РФ сроки.

***Личный прием граждан.***

Личный прием граждан в администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области проводится в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» по пятницам каждой недели с 14.00 до 16.00.

В 2020 году глава города Каргата Каргатского района провел **12** личных приемов, принято 14 граждан *(в 2019 году – 20 личных приемов, принято – 43 гражданина, в 2018 году - 28 личных приемов, принято 87 граждан).*

По сравнению с 2019 годом и 2018 годом количество граждан, пришедших на личный прием, уменьшилось на 29 граждан и на 73 гражданина.

Основные вопросы, обсуждаемые на личных приемах:

- **жилищно-коммунальная сфера** – 3*(в 2019 году – 15, в 2018 – 26)* о предоставлении жилья ; о ремонте жилья ; об оказании помощи в ремонте крыши; вопрос частного домовладения; о капитальном ремонте дома по ул.Островского, 1в в г.Каргате; о некачественном выполнении услуг по содержанию дома ООО «Управдом»; о проблемах ЖКХ; о предоставлении служебного жилья; о водоотведении

- **социальная сфера – 5** *(в 2019 году – 14, в 2018 году - 24)* об оказании материальной помощи в связи с пожаром домовладения ; об оказании материальной помощи; трудоустройстве.

- **экономика** – 6 *(в 2019 году – 14, в 2018 году – 27)* об очистке канав по ул.Матросова от снега; земельные отношения; об изменении кадастровой стоимости земельного участка, расположенного по адресу г.Каргат, ул.Советская, 144 а.

- **государство, общество, политика** – **0** *(в 2019 году – 0, в 2018 году –10)*.

По сравнению с 2019 годом уменьшилось количество обращений по вопросам разделов жилищно-коммунальной сферы на 12 обращений, социальной сферы на 11 обращений, экономики на 8 обращений.

По сравнению с 2018 годом уменьшилось количество обращений по вопросам разделов жилищно-коммунальной сферы на 23 обращения, социальной сферы на 19 обращений, экономики на 21 обращение.

По результатам рассмотрения устных обращений заявителям даны разъяснения и консультации, направлены письменные ответы по необходимости.

Всем гражданам, обратившимся к главе Каргатского района, даны ответы в установленные законодательством РФ сроки.

***Устные сообщения и запросы информации,***

***поступившие на справочный телефон.***

В 2020 году ***на справочный телефон*** поступило 6 сообщений. Жители города Каргата Каргатского района обращались по вопросам об очистке снега до ; о записи на личный прием к главе города, по вопросу предоставления жилья, по улучшению жилищных условий ; о ходе рассмотрения обращения о выделении земельного участка; об оказании материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуации; о запросе контактных данных работника регионального оператора ООО «Экология-Новосибирск», начальника отдела правовой работы и трудовых отношений администрации.

По результатам рассмотрения заявителям даны разъяснения.

*В 2019 году на справочный телефон поступило* ***3*** *сообщения. Жители города Каргата Каргатского района обращались по вопросам записи на личный прием к главе города Каргата Каргатского района о конфликтной ситуации с соседями, о предоставлении места в детский сад, о предоставлении жилья, о водоотведении ул.Октябрьская г.Каргата, о восстановлении водопровода, об устранении перебоев в водоотведении.*

*По результатам рассмотрения заявителям даны разъяснения.*

*В 2018 году на справочный телефон* *сообщений не поступало.*

По сравнению с 2019 и 2018 годами количество устных сообщений и запросов уменьшилось на 2 сообщения.

***Прием граждан***

***специалистами администрации города Каргата Каргатского района.***

К специалистам администрации города Каргата Каргатского района в 2020 году граждане не обращались

*(в 2019 году – 0; в 2018 году – 0).*

***Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и оказание методической помощи в организации работы с обращениями граждан.***

Еженедельно специалист ответственный за работу с обращениями граждан информирует главу города об обращениях граждан, находящихся на контроле в администрации города Каргата Каргатского района. Специалист устно и письменно напоминает исполнителям о сроках рассмотрения обращений граждан. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет глава и заместители администрации города Каргата, которым направлено конкретное обращение. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда дан полный и объективный ответ. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава города Каргата Каргатского района.

Организация работы в администрации города Каргата Каргатского района позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов.