

**Информация о работе с обращениями и жалобами граждан,
поступившими на рассмотрение в департамент экономического
развития Воронежской области в четвертом квартале 2017 года и за 2017
год в целом**

Департаментом экономического развития области в 4 квартале 2017г. рассмотрено 78 обращений граждан (за 2017 г. всего – 292 обращения граждан), из них по вопросам:

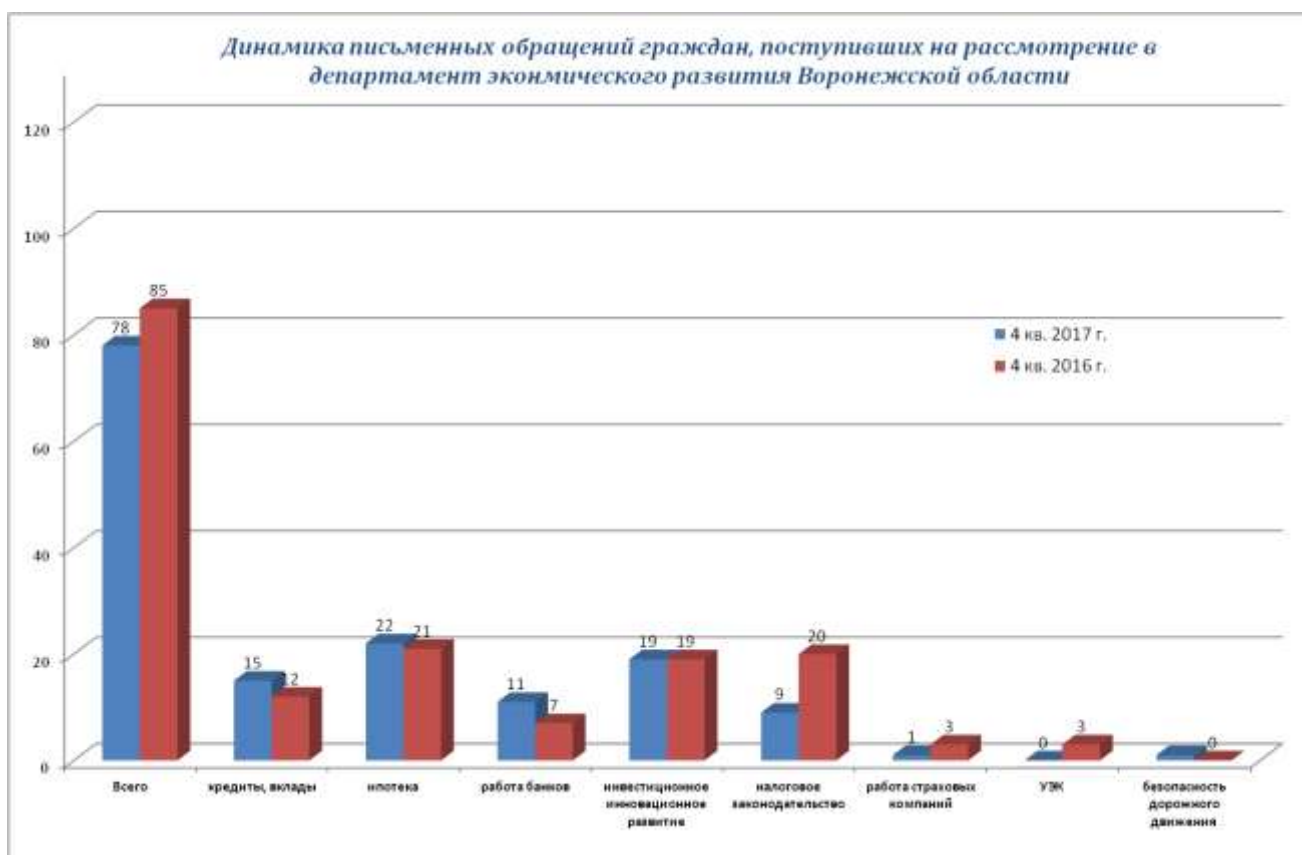
- получения кредитов, просроченных кредитов, вкладов, компенсаций по вкладам – 15 (66);
- работы коммерческих банков, банковской системы – 11 (43);
- инвестиционного, инновационного развития и внешнеэкономической деятельности – 19 (77);
- налогового законодательства (предоставление льгот по налогу на доходы физических лиц, ставки транспортного налога, порядка исчисления земельного налога, налога на имущество) – 9 (35);
- получения кредитов на покупку жилья (ипотека) – 22 (61);
- работы страховых компаний – 1 (4);
- выпуска универсальных электронных карт – 0 (2);
- безопасности дорожного движения – 1 (4).

Обращения, содержащие информацию о фактах коррупции со стороны должностных лиц в 4 квартале 2017 г., не поступали.

**Тематическая направленность письменных обращений граждан,
поступивших на рассмотрение в департамент экономического развития
Воронежской области в 4 квартале 2017 году**

№ п/п	Тематика обращений	4 квартал 2017 года в абсолютных цифрах и процентах	3 квартал 2017 года в абсолютных цифрах и процентах	4 квартал 2016 года в абсолютных цифрах и процентах
1.	Всего обращений (письменных и на личном приеме граждан, из них по вопросам:	78	75	85
1.1.	получения кредитов, вкладов, компенсаций по вкладам, реструктуризация просроченных кредитов	15 (19,2 %)	14 (18,7 %)	12 (14,1 %)
1.2.	получения кредитов на покупку жилья (ипотека)	22 (28,2 %)	18 (24 %)	18 (28,6 %)
1.3.	работы коммерческих банков, банковской системы	11 (14,1 %)	9 (12 %)	7 (8,3 %)

№ п/п	Тематика обращений	4 квартал 2017 года в абсолютных цифрах и процентах	3 квартал 2017 года в абсолютных цифрах и процентах	4 квартал 2016 года в абсолютных цифрах и процентах
1.4.	инвестиционного, инновационного развития и внешнеэкономической деятельности	19 (24,4 %)	19 (25,3 %)	19 (22,4 %)
1.5.	налогового законодательства (предоставление льгот по налогу на доходы физических лиц, ставки транспортного налога, порядка исчисления земельного налога, налога на имущество)	11 (14,1 %)	11 (14,7 %)	20 (23,5 %)
1.6.	работы страховых компаний	1 (1,3 %)	1 (1,3 %)	3 (3,5 %)
1.7.	выпуска универсальных электронных карт	0	0	3 (3,5%)
1.8.	Безопасность дорожного движения	1 (1,3 %)	3 (4 %)	-



**Информация
об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в
департамент экономического развития Воронежской области
в 4 квартале 2017 году**

№ п/п	Тематика обращений	4 квартал 2017 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2016 года)	3 квартал 2017 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2016 года)	4 квартал 2016 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2015 года)
1.	Всего обращений	78 (-8,2%)	75 (в 1,2 раза больше)	85 (+ 2,4 %)
1.1.	из них: письменных	53 (- 18,5 %)	62 (+ 0,3 %)	65 (+20,4 %)
1.2.	по электронной почте	15 (+15,4%)	12 (в 10 раза больше)	13 (-18,8%)
1.3.	в ходе личного приема	9 (28,6%)	0	7 (- 60 %)
1.4.	через общественные приёмные губернатора области	1	1	0

В целях совершенствования работы с обращениями департамент уделяет особое внимание анализу и систематизации вопросов, содержащиеся в обращениях граждан, а также данных о количестве, характере обращений и принятых по ним решениям.

Основной причиной поступления заявлений является достаточно низкий уровень юридической грамотности населения, а, следовательно, и незащищенности граждан. Зачастую заявители не в состоянии сами разобраться в ситуации. В связи с этим в большей части работа департамента с обращениями граждан заключается в разъяснении действующего законодательства, правовом консультировании.

Все письменные обращения граждан, поступившие в отчетный период в департамент взяты на контроль, определены исполнители и сроки исполнения. По всем обращениям заявителей в установленные сроки даны исчерпывающие разъяснения.

Основным инструментом развития объектов социальной сферы и инженерной инфраструктуры на территории муниципальных районов области является областная адресная инвестиционная программа (ОАИП), при формировании которой учитываются объекты, отмеченные, как наиболее важные в обращениях граждан.

Департаментом рассматривается каждый предложенный заявителем объект на личном приеме в общественных приемных губернатора Воронежской области.

За 11 месяцев 2017 года на финансирование 172 объектов капитального строительства (34 объекта газификации; 138 объектов социальной сферы и инженерной инфраструктуры, в том числе: 36 объектов здравоохранения (из них 29 ФАПов и амбулаторий в сельских населенных пунктах); 10 – культуры; 21 - физкультуры и спорта; 22 – образования; 30 - жилищно-коммунального хозяйства; 2 – охрана окружающей среды; 4 - социальной сферы; 13 - прочих объектов) предусмотрено **6592,3** млн. рублей (**3975,7** млн. рублей - средства областного бюджета; **2127,6** млн. рублей - федерального бюджета; **369,3** млн. рублей - муниципальных бюджетов, а также других источники – **119,7** млн. рублей).

Фактическое финансирование областной адресной инвестиционной программы по состоянию на 01.12.2017 года составило 3 755,5 млн. рублей, в том числе: федеральный бюджет – 1 438,2 млн. рублей, областной бюджет – 2 108,8 млн. рублей, местный бюджет – 183,1 млн. рублей, внебюджетные источники – 25,4 млн. рублей.

В 2018 году на финансирование областной адресной инвестиционной программы планируется направить 4 279,7 млн. рублей, в том числе средства федерального бюджета – 1 924,3 млн. рублей, областного бюджета – 2 166,6 млн. рублей, местных бюджетов – 188,8 млн. рублей.

С целью поддержки граждан, взявших на себя обязательства по выплате ипотечного кредита (займа), департаментом, совместно с АО «АЖИК Воронежской области», реализуется мероприятие об оказании государственной (областной) поддержки граждан в сфере жилищного ипотечного кредитования. Обращения граждан по данному направлению в первую очередь связаны с оказанием материальной помощи в выплате действующих ипотечных кредитов (займов) или содействию в их получении. Отдельную категорию составляют вопросы по разъяснению требований Положения «Об оказании государственной (областной) поддержки в приобретении жилья с помощью ипотечных кредитов и займов отдельным категориям граждан на период до 2020 года». Ответы на данную категорию вопросов являются юридической консультацией по действующему законодательству.

В целях сокращения причин обращений граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию департамента экономического развития Воронежской области, проводятся следующие мероприятия:

1) размещение информации на Портале Воронежской области, на сайте департамента экономического развития о действующих нормативно-правовых актах в сфере:

- налогового законодательства (предоставление льгот по налогу на доходы физических лиц, ставки транспортного налога, порядка исчисления земельного налога, налога на имущество);

- государственной (областной) поддержки в приобретении жилья с помощью ипотечных кредитов и займов;

- инвестиционного, инновационного развития.

2) проведение телефонных консультаций с гражданами сотрудниками департамента экономического развития.

3) в АО «АЖИК Воронежской области» выделен отдельный номер телефона, и организован прием граждан на консультацию по условиям получения поддержки, на сайте в сети Интернет выложены требования и условия ее получения.

Анализ и обобщение итогов работы департамента экономического развития Воронежской области в 2017 году показывает целесообразность сконцентрировать внимание на следующих направлениях и проблемах:

- определить основным вектором работы принятие исчерпывающих мер по соблюдению, защите прав и законных интересов граждан, групп и слоев населения, трудовых коллективов, оказание максимальной помощи заявителям в разрешении основанных на законодательстве просьб и предложений;

- осуществлять коллективный творческий поиск оптимальных форм и методов работы с обращениями граждан;

- учитывать показатели и результаты работы с обращениями граждан в кадровой политике.