

**Информация о работе с обращениями и жалобами граждан, поступившими на рассмотрение в департамент экономического развития Воронежской области во втором квартале 2017 года**

Департаментом экономического развития области во 2 квартале 2017г. рассмотрено 75 обращений граждан. Тематика обращений граждан поступивших в департамент во 2 квартале 2017 г. касалась вопросов:

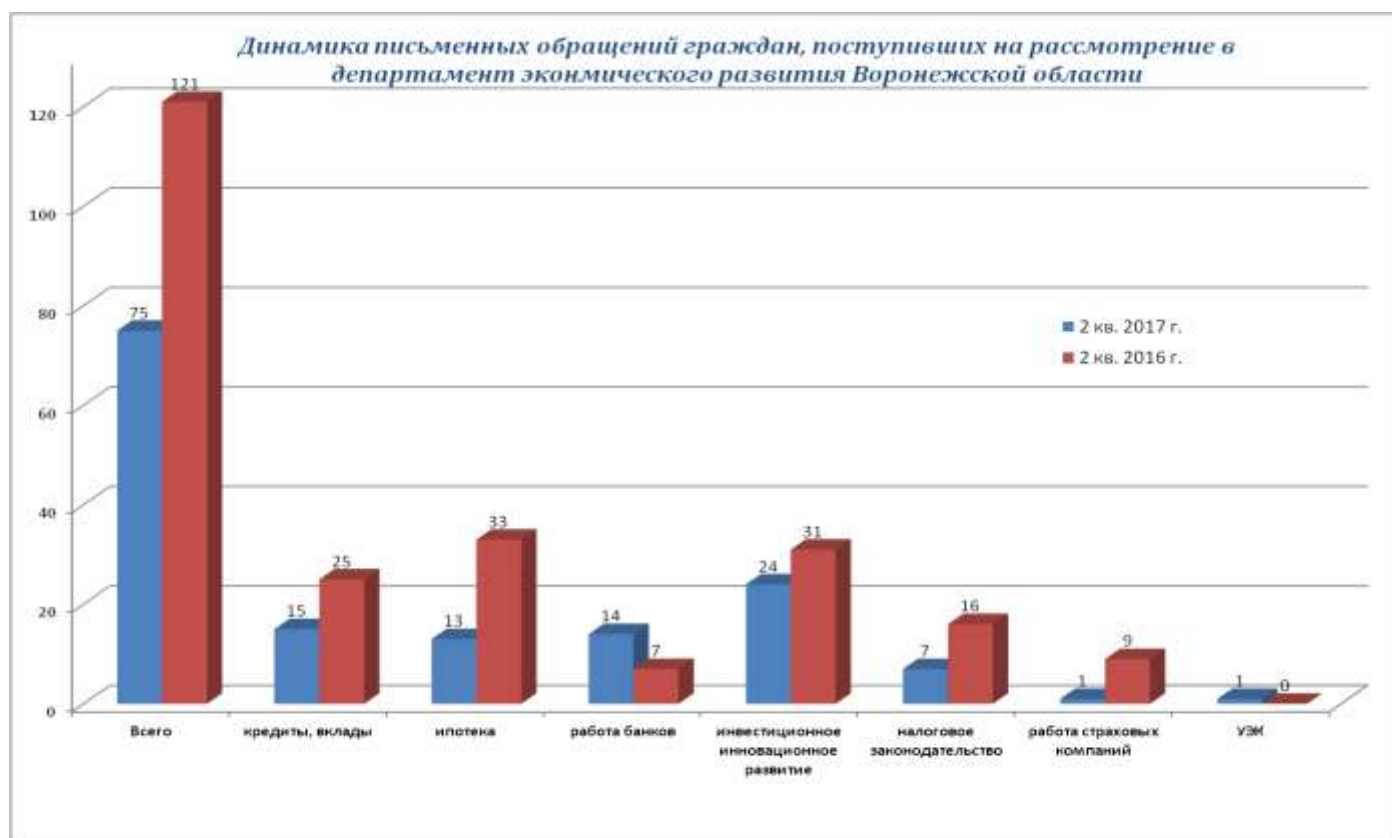
- получения вкладов, кредитов, компенсаций по вкладам, просроченных кредитов – 15 (20 % от общего числа поступивших обращений во 2 квартале 2017 года);
- получения кредитов на покупку жилья (ипотека) – 13 (17,4%);
- работы коммерческих банков, банковской системы – 14 (18,7%);
- инвестиционного, инновационного развития и внешнеэкономической деятельности – 24 (32%);
- налогового законодательства (предоставление льгот по налогу на доходы физических лиц, ставки транспортного налога, порядка исчисления земельного налога, налога на имущество) – 7 (9,3%);
- работы страховых компаний -1 (1,3%);
- выпуска универсальных электронных карт – 1 (1,3%).

Обращения, содержащие информацию о фактах коррупции со стороны должностных лиц во 2 квартале 2017 г., не поступали.

**Тематическая направленность письменных обращений граждан, поступивших на рассмотрение в департамент экономического развития Воронежской области во 2 квартале 2017 году**

| № п/п | Тематика обращений                                                                          | 2 квартал<br>2017 года<br>В абсолютных<br>цифрах и<br>процентах | 1 квартал<br>2017 года<br>В абсолютных<br>цифрах и<br>процентах | 2 квартал<br>2016 года<br>В<br>абсолютных<br>цифрах и<br>процентах |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.    | <b>Всего обращений (письменных и на личном приеме граждан), из них по вопросам:</b>         | 75                                                              | 74                                                              | 121                                                                |
| 1.1.  | получения кредитов, вкладов, компенсаций по вкладам, реструктуризация просроченных кредитов | 15 (20,0 %)                                                     | 19 (25,7 %)                                                     | 25 (20,7 %)                                                        |
| 1.2.  | получения кредитов на покупку жилья (ипотека)                                               | 13 (17,4 %)                                                     | 12 (16,2 %)                                                     | 33 (27,3 %)                                                        |
| 1.3.  | работы коммерческих банков, банковской системы                                              | 14 (18,7 %)                                                     | 9 (12,2 %)                                                      | 7 (5,8 %)                                                          |

| № п/п | Тематика обращений                                                                                                                                                            | 2 квартал<br>2017 года<br>В абсолютных<br>цифрах и<br>процентах | 1 квартал<br>2017 года<br>В абсолютных<br>цифрах и<br>процентах | 2 квартал<br>2016 года<br>В<br>абсолютных<br>цифрах и<br>процентах |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 1.4.  | инвестиционного, инновационного развития и внешнеэкономической деятельности                                                                                                   | 24 (32,0 %)                                                     | 24 (32,4 %)                                                     | 31 (25,6 %)                                                        |
| 1.5.  | налогового законодательства (предоставление льгот по налогу на доходы физических лиц, ставки транспортного налога, порядка исчисления земельного налога, налога на имущество) | 7 (9,3 %)                                                       | 8 (10,7 %)                                                      | 16 (13,2 %)                                                        |
| 1.6.  | работы страховых компаний                                                                                                                                                     | 1 (1,3 %)                                                       | 1 (1,4 %)                                                       | 9 (7,4 %)                                                          |
| 1.7.  | выпуска универсальных электронных карт                                                                                                                                        | 1 (1,3 %)                                                       | 1 (1,4 %)                                                       | 0                                                                  |



**Информация  
об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в  
департамент экономического развития Воронежской области  
в 1 квартале 2017 году**

| № п/п | Тематика обращений                              | 2 квартал 2017 года<br>В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2016 года) | 1 квартал 2017 года<br>В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2016 года) | 2 квартал 2016 года<br>В абсолютных цифрах и процентах (+,- ко 2 кварталу 2015 года) |
|-------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.    | <b>Всего обращений</b>                          | 75 (- 38,0 %)                                                                        | 74 (- 19,6 %)                                                                       | 121 (- 3,2 %)                                                                        |
| 1.1.  | из них: письменных                              | 60 (- 45,0 %)                                                                        | 66 (- 14,3 %)                                                                       | 109 (- 7,6 %)                                                                        |
| 1.2.  | по электронной почте                            | 10 (в 10 раза больше)                                                                | 8 (- 20 %)                                                                          | 0                                                                                    |
| 1.3.  | в ходе личного приема                           | 3 (в 4 раз меньше)                                                                   | 0 (в 7 раз меньше)                                                                  | 12 (-41,7 %)                                                                         |
| 1.4.  | через общественные приёмные губернатора области | 2 (в 2 раза больше)                                                                  | 0                                                                                   | 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.

В 2017 году на финансирование 120 объектов капитального строительства (11 объектов газификации; 109 объектов социальной сферы и инженерной инфраструктуры, в том числе: 44 объекта здравоохранения (из них 37 ФАПов и амбулаторий в сельских населенных пунктах), 6 - культуры, 17 - физкультуры и спорта, 15 - образования, 20 - жилищно-коммунального хозяйства, 2 – охрана окружающей среды; 2 - социальной сферы, 3 - прочих объекта) предусмотрено **3884,0** млн. рублей (**1817,2** млн. рублей - средства областного бюджета; **1768,2** млн. рублей - федерального бюджета; **180,2** млн. рублей - муниципальных бюджетов, а также других источники - **118,4** млн. рублей).

**За январь-май текущего года фактическое финансирование составило 308,4 млн. рублей**, в том числе:

- из федерального бюджета – 92,9 млн. рублей;
- из областного бюджета – 209,6 млн. рублей;
- из муниципальных бюджетов – 5,9 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.

Обращения, содержащие информацию о фактах коррупции со стороны должностных лиц в 1 квартале 2017 г, не поступали.