

## Статистический и аналитический анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Октябрьского района в 1 квартале 2020 года.

В 1 квартале 2020 года в администрацию Октябрьского района поступило **153 обращения** (182 вопроса), непосредственно в орган – 140 обращений (169 вопросов), из них:

**99 письменных**, в том числе на «Виртуальную приемную» - 7  
**54 устных**, в том числе **на выездных приемах** - 46

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года число обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, **уменьшилось на 5,9%** (153 обращения, 1 кв. 2019г. - 162), по отношению к предыдущему кварталу общее число обращений **увеличилось на 43,8%** (4 кв. 2019г. - 86 обращений). Данные представлены в *диаграмме №1*.

*Диаграмма №1*



Из вышестоящих органов власти (Аппарата Президента РФ, Аппарата Губернатора ХМАО-Югры, Депутатов Думы, Департаментов ХМАО-Югры), прокуратуры и иных органов поступило **47 обращений** (56 вопросов) из общего количества поступившей корреспонденции (99), из них: **13 запросов** (13 вопросов) о предоставлении информации по обращениям, **34 обращения** (43 вопроса) направлены в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции. По отношению к 4 кварталу 2019 года, число писем **увеличилось на 20,5%**. Данные представлены в *диаграмме №2*.

*Диаграмма №2*



Анализ письменных обращений, поступивших в адрес Президента РФ, Губернатора ХМАО-Югры, Депутатов Думы, прокуратуры и иных органов показал, что наибольшая активность населения отмечается в следующих МО Октябрьского района:

4 квартал 2019 года	1 квартал 2020 года
Городское поселение Талинка (10)	Городское поселение Приобье (21)
Городское поселение Приобье (9)	Сельское поселение Уньюган (6)
Сельское поселение Перегребное (6)	Городское поселение Талинка (4)
	Сельское поселение Перегребное (4)



Основными причинами обращений в вышестоящие органы является недостаточная информированность граждан о полномочиях органов местного самоуправления, а также неудовлетворенность граждан результатами рассмотрения обращений органами местного самоуправления.

### Статистика по вопросам, поступившим из вышестоящих органов власти

Наименование органа власти, направившего обращение	Количество поступивших вопросов	Количество рассмотренных вопросов	Количество вопросов, результаты рассмотрения которых направлены гражданам	Количество вопросов, результаты рассмотрения которых переданы в органы, направившие данные вопросы
Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	26	26	26	26
Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	4	4		4
Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	1	1	1	1
Департамент внутренней политики ХМАО-Югры	1	1		1
Департамент физической культуры и спорта ХМАО-Югры	2	2		2
Департамент образования и молодежной политики ХМАО-Югры	2	2		2
Заместитель Председателя Думы ХМАО-Югры	1	1	1	1
Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр «Открытый регион»	8	8	8	8
Служба жилищного и строительного надзора ХМАО-Югры (Няганский отдел инспектирования)	5	5	2	5

Управление социальной защиты населения по г. Нягани и Октябрьскому району	1	1		1
Депутат Государственной Думы	1	1	1	1
Прокуратура Октябрьского района	4	4	4	4
<b>ИТОГО:</b>	<b>56</b>	<b>56</b>	<b>43</b>	<b>56</b>

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором ХМАО-Югры в 1 квартале 2020 года принято 5 заявителей из Октябрьского района:

- 20.01.2020 - принят 1 заявитель из с.Большой Атлым по вопросу несогласия с решением АО «Ипотечное агентство Югры» об исключении семьи заявителя из списка участников мероприятия «Предоставление субсидии на приобретение или строительство жилых помещений гражданам из числа коренных малочисленных народов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, подавшим до 31.12.2013 заявления на получение мер государственной поддержки»;

- 07.02.2020 – принят 3 заявителя из пгт.Приобье (коллективное обращение) по вопросу несогласия с решением администрации Октябрьского района о переносе поликлиники из центрального района пгт.Приобье в промышленную зону;

- 07.03.2020 – принят 1 заявитель из пгт.Андра по вопросу выражения благодарности должностным лицам органов местного самоуправления за решение жилищного вопроса, а также главному врачу бюджетного учреждения автономного округа «Окружная клиническая больница» за организацию медицинской помощи.

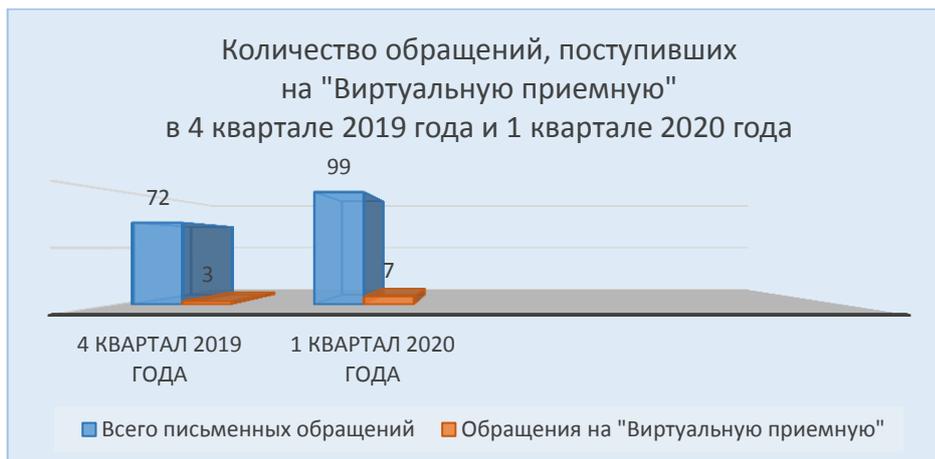
На основании предоставленного письменного доклада, содержащего информацию о принятых мерах, в 1 квартале 2020 года снято с контроля поручение по обращению, поступившему в адрес Губернатора ХМАО-Югры в ходе личного приема в 3 квартале 2019 года в связи с его исполнением в полном объеме.

В отчетном периоде, как и в предыдущие периоды, авторы использовали разные формы обращения: в форме **электронного документооборота на «Виртуальную приемную»**, **письменно**, а также **устно на личных и выездных приемах** граждан главы Октябрьского района.

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района регламентирован постановлением администрации Октябрьского района «О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в администрацию Октябрьского района, главе Октябрьского района, заместителям главы администрации Октябрьского района» от 26.02.2018 №402.

Количество обращений, поступивших на **«Виртуальную приемную»** в 1 квартале 2020 года составило **7,1%** от общего количества письменных обращений, в 4 квартале 2019 года – 4,2% (*диаграмма №4*).

*Диаграмма №4*



Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 4 кварталом 2019 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2020 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (128 или 83,7%).

За отчетный период в адрес главы Октябрьского района, заместителей главы Октябрьского района, в том числе через вышестоящие органы, из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались инвалиды (в том числе семьи с детьми инвалидами) (8); многодетные семьи (5); ветераны труда (4). Таким образом, обращения льготных категорий граждан за отчетный период составили **16,3%** (25). (диаграмма №5).

Диаграмма №5



В 1 квартале 2020 года гражданами направлено **11** письменных **коллективных обращений**, что составило **11,1%** от общего объема поступившей корреспонденции (11 из 99), это на **2,8%** больше, чем в 4 квартале 2019 года (6 из 72 или 8,3%), диаграмма №6.

Диаграмма №6



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг и устранения строительных недостатков.

В отчетном периоде непосредственно в администрацию Октябрьского района поступило **140 обращений** (4 кв. 2019 г. - 70 обращений), содержащих **169 вопросов** (4 кв. 2019 г. - 85 вопросов), из них 34 обращения (43 вопроса), направлено в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции.

Анализ **письменных** обращений, поступивших непосредственно в администрацию Октябрьского района, показал, что наибольшее количество обращений в 1 квартале 2020 года поступило из муниципальных образований: г.п.Приобье (29), г.п.Октябрьское (11), с.п.Перегребное (10), всего – **86 обращений** (диаграмма №7).

Диаграмма № 7



Одной из эффективных форм взаимодействия органов местного самоуправления с населением муниципального образования является организация и проведение **личных и выездных** приемов граждан.

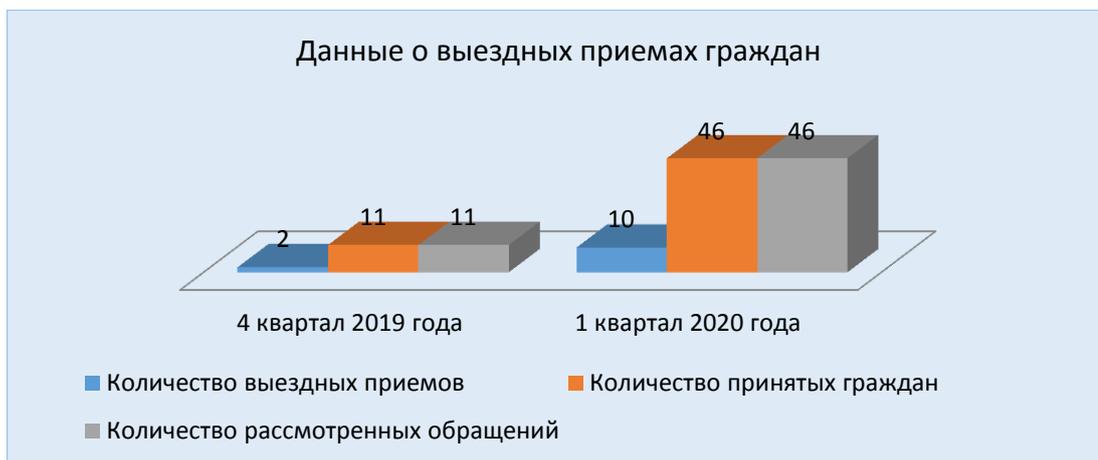
В соответствии с графиком личного приема граждан в 1 квартале 2020 года главой Октябрьского района проведено **5 личных приемов** граждан, в ходе которых рассмотрено **8 обращений** (8 вопросов), принято **8 граждан** из населенных пунктов: пгт.Октябрьское - 5; пгт.Приобье – 2; п.Сергино - 1. Данные представлены в *диаграмме №8*.

Всем обратившимся гражданам даны устные и письменные разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Диаграмма №8



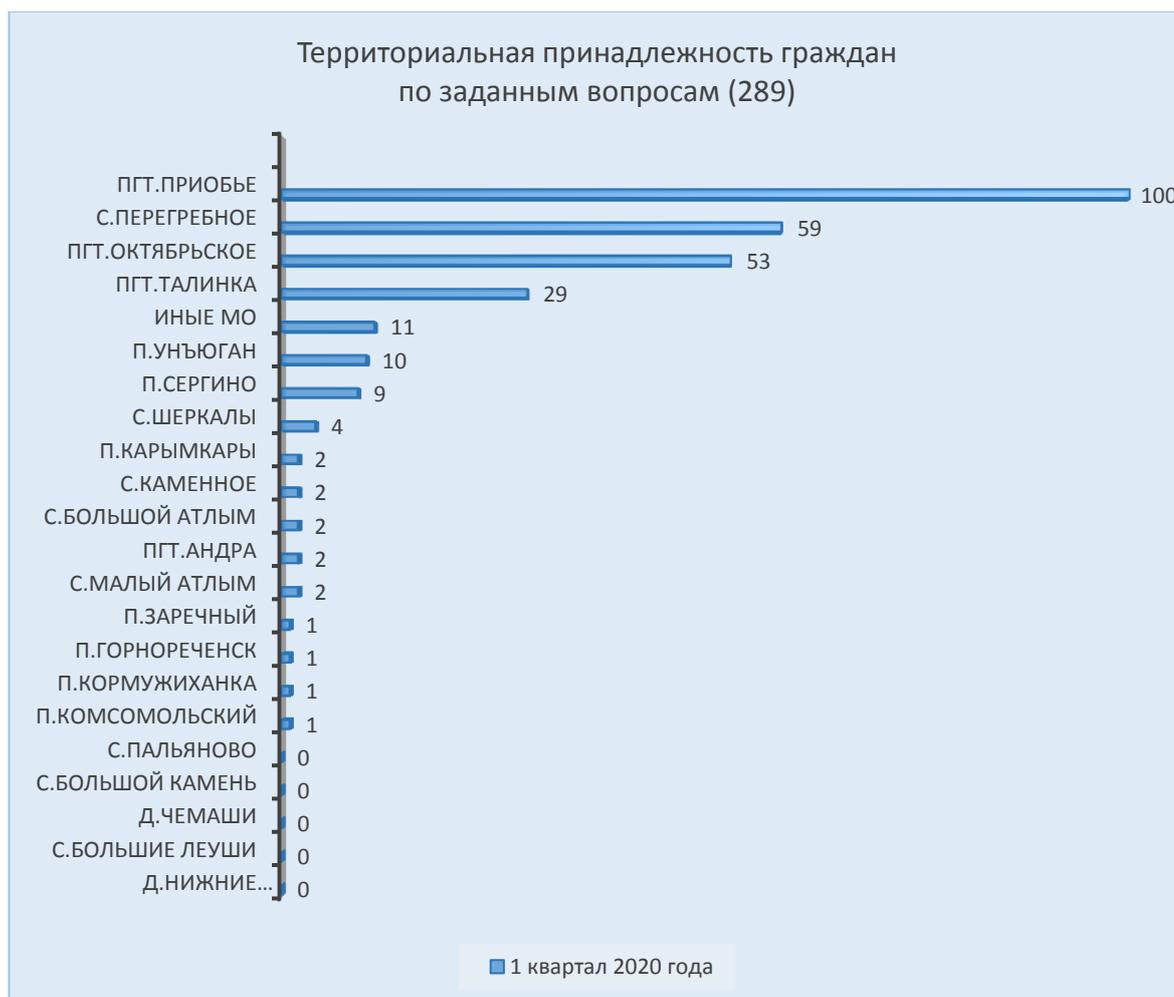
В 1 квартале 2020 года проведено **10 выездных приемов граждан**, рассмотрено **46 обращений** (59 вопросов), принято **46 граждан**: пгт.Приобье – 38, с.Перегребное – 2, с.Каменное – 2, с.Большой Атлым – 1, п.Заречный – 1, пгт.Талинка - 1 с.Шеркалы – 1. Данные представлены в диаграмме №9.



Увеличение количества выездных приемов граждан и, следовательно, увеличение количества обращений в целом обусловлено проведением выездных приемов граждан главой Октябрьского района в период действия зимних ледовых переправ на территории Октябрьского района в 1 квартале 2020 года.

Ситуация по заданным вопросам непосредственно в администрацию Октябрьского района в разрезе населенных пунктов выглядит следующим образом (диаграмма №10):

Диаграмма №10



**Количество обращений граждан по разделам  
типового общероссийского классификатора**

№	Темы	4 квартал 2019 года 86 обращений (101 вопрос)	1 квартал 2020 года 153 обращения (182 вопроса)	Динамика ↑77,9%
1.	<i>Жилищно – коммунальная сфера</i>	44 (49 вопросов)	80 (94 вопроса)	↑181,8%
2.	<i>Экономика</i>	26 (30 вопросов)	42 (56 вопросов)	↑61,5%
3.	<i>Социальная сфера</i>	9 (12 вопросов)	19 (19 вопросов)	↑111,1%
4.	<i>Государство, общество, политика</i>	5 (6 вопросов)	8 (8 вопросов)	↑60,0%
5.	<i>Оборона, безопасность, законность</i>	2 (4 вопроса)	4 (5 вопросов)	↑100,0%

Анализ тематики поступивших в 1 квартале 2020 года обращений показывает, что по-прежнему **наибольший** процент вопросов по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (94 вопроса или 51,6% в структуре поступивших вопросов), «Экономика» (56 вопросов, 30,8%).

**Наименьшее количество** вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (5 вопросов, 2,7%).

В 1 квартале 2020 года выявлено 9 наименований вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 1)

*Таблица 1*

*Вопросы, поступившие в 1 квартале 2020 года и представляющие  
для заявителей наибольший интерес*

№ п/п	Код вопроса	Наименование вопроса	Кол-во
1	0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	19
2	0005.0005.0056.1147	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	12
3	0003.0009.0096.0686	Устранение строительных недоделок	11
4	0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	8
5	0003.0009.0097.0694	Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	6
6	0005.0005.0056.1169	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	5
7	0003.0011.0123.0842	Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром»	5
8	0005.0005.0055.1128	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	5
9	0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	5

В 1 квартале 2020 года из общего количества поступивших обращений (153) **45,6%** (4 кв. 2019 г. - 38,4%) составили вопросы, решение которых относится к вопросам местного значения (70).

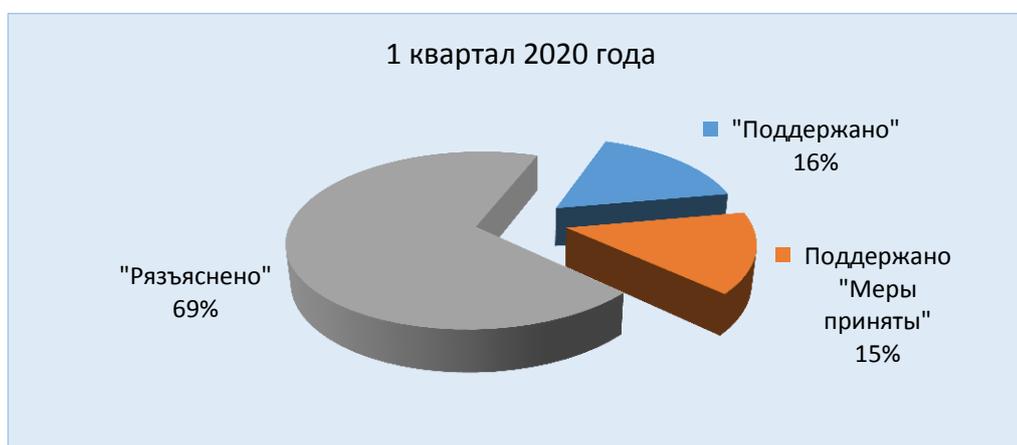
Сведения о направлении обращений в органы местного самоуправления с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения, представлены на *диаграмме 11*.



По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2020 года, следует, что большая часть ответов носит разъяснительный характер:

«разъяснено»	116
«поддержано»	28
поддержано «меры приняты»	25
«не поддержано»	0

### Результаты рассмотрения обращений граждан



По итогам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

1. Общее количество обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в администрацию Октябрьского района в 1 квартале 2020 года, в сравнении с аналогичным периодом 2019 года уменьшилось на 5,9% .

2. Самыми актуальными по-прежнему остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, их доля составила 51,6% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2020 года.

3. Администрацией Октябрьского района принимаются необходимые меры для разрешения наиболее актуальных вопросов и вопросов, являющихся проблемными для жителей Октябрьского района – ежемесячно в приложении «Вести Октябрьского района» газеты «Новости Югры», на официальном сайте Октябрьского района и в официальной группе в социальной сети интернет размещается актуальная информация, где жители могут найти ответы на наиболее часто возникающие вопросы и проблемы.