

Статистический и аналитический анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Октябрьского района в 1 квартале 2021 года.

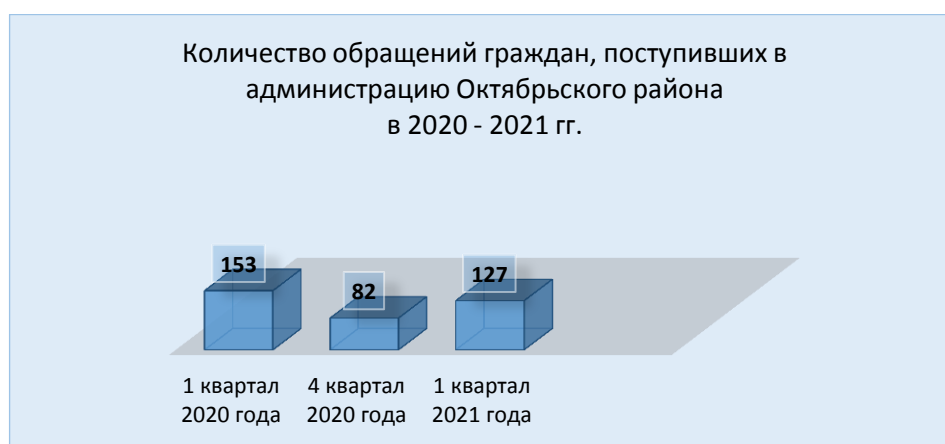
В 1 квартале 2021 года в администрацию Октябрьского района поступило **127 обращений** (140 вопросов), непосредственно в орган – 117 обращений (127 вопросов),

из них:

112 письменных, в том числе на «Виртуальную приемную» - **14**
15 устных.

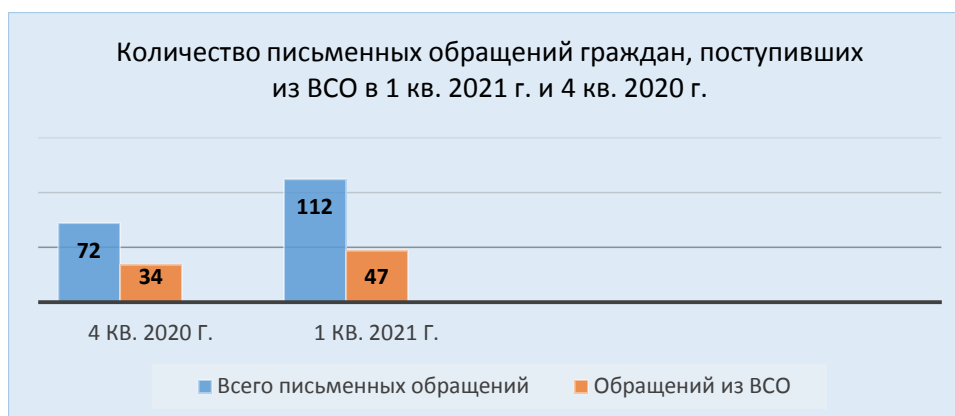
В сравнении с аналогичным периодом 2020 года число обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, **уменьшилось на 20,5%** (127 обращений, 1 кв. 2020 г. - 153), по отношению к предыдущему кварталу общее число обращений **увеличилось на 35,4%** (4 кв. 2020 г. - 82 обращения). Данные представлены 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** (57 вопросов) из общего количества поступившей корреспонденции (112), из них: **10 запросов** (13 вопросов) о предоставлении информации по обращениям, **37 обращений** (44 вопроса) направлены в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции. По отношению к 4 кварталу 2020 года, число писем **увеличилось на 38,2%**. 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 2020 года	1 квартал 2021 года
Городское поселение Приобье (5)	Сельское поселение Уньюган (11)
Городское поселение Талинка (4)	Городское поселение Октябрьское (9)
Сельское поселение Перегребное (4)	Городское поселение Талинка (7)
Сельское поселение Сергино (4)	Городское поселение Приобье (6)
Сельское поселение Уньюган (4)	
Сельское поселение Малый Атлым (4)	

Диаграмма №3



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	35	35	29	35
Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	3	3	0	3
Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	3	3	1	3
Департамент социального развития ХМАО-Югры	1	1	0	1
Заместитель Губернатора ХМАО-	1	1	0	1

Югры				
Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр «Открытый регион»	1	1	1	1
Система «ОНФ.Помощь»	11	11	11	11
Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре Территориальный отдел в городе Нягани и Октябрьском районе	1	1	1	1
Прокуратура Октябрьского района	1	1	1	1
ИТОГО:	57	57	44	57

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором ХМАО-Югры Н.В.Комаровой в 1 квартале 2021 года в режиме ВКС принято 4 заявителя из Октябрьского района:

- 11.01.2021 - принят 1 заявитель из п.Уньюган по вопросу оказания содействия в предоставлении жилищного сертификата гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей;

- 08.02.2021 – принят 1 заявитель из пгт.Талинка по вопросу оказания содействия в улучшении жилищных условий;

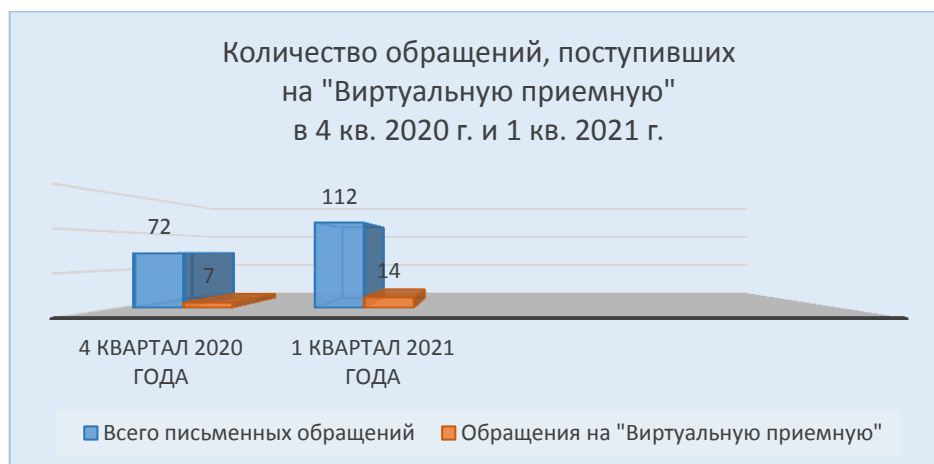
- 15.02.2021 – по поручению Президента Российской Федерации В.В.Путина принят 1 заявитель из п.Уньюган по вопросу оказания содействия в благоустройстве общественной территории «Парк выпускников», расположенной по улице Мира в поселке Уньюган Октябрьского муниципального района автономного округа;

- 15.03.2021 – принят 1 заявитель из пгт.Октябрьское по вопросам: перерасчет пенсионного обеспечения; оказание содействия в предоставлении жилищной субсидии для приобретения жилого помещения в городе Ханты-Мансийске; признание жилого дома аварийным и подлежащим сносу; обеспечение лекарственными препаратами в соответствии с имеющимися льготами; установление статуса «Дети войны».

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 приемах** граждан главы Октябрьского района.

Порядок рассмотрения обращений граждан в администрации Октябрьского района регламентирован постановлением администрации Октябрьского района «О Порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих главе Октябрьского района, первому заместителю главы Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, в администрацию Октябрьского района» от 10.06.2020 №1117.

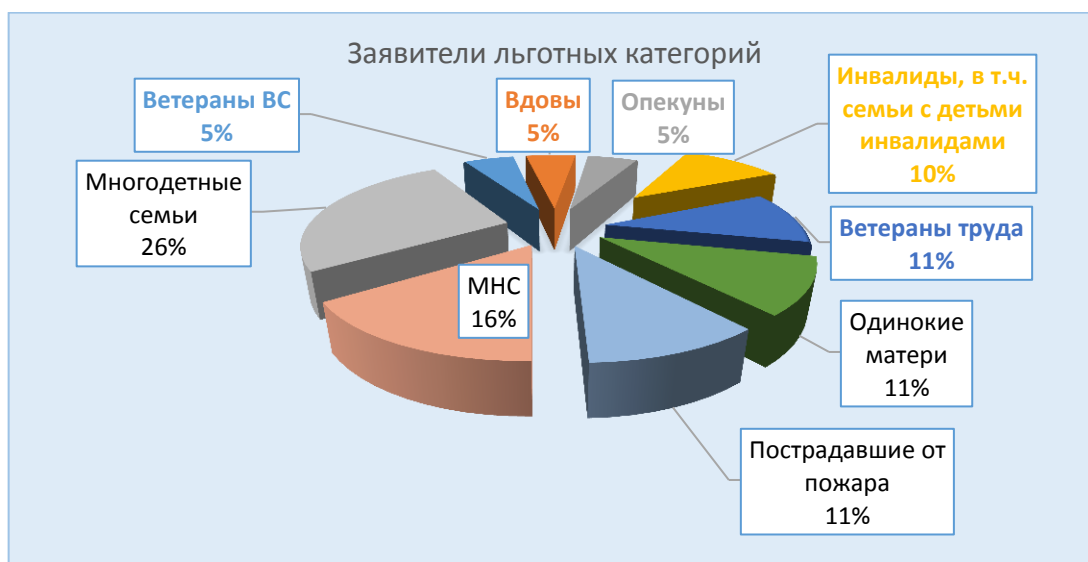
Количество обращений, поступивших на **«Виртуальную приемную»** в 1 квартале 2021 года составило **12,5%** от общего количества письменных обращений, в 4 квартале 2020 года – 9,7% (*диаграмма №4*).



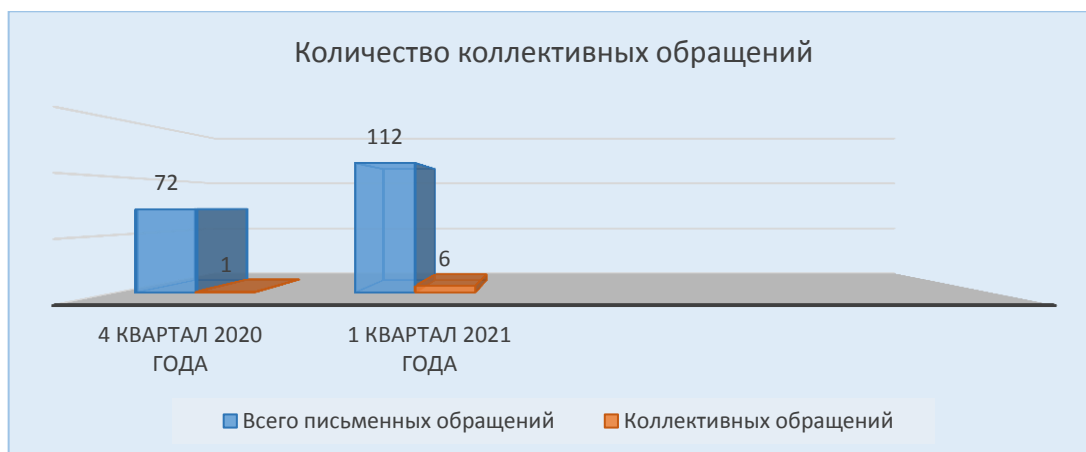
Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 4 кварталом 2020 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в 1 квартале 2021 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (109 или 85,8%).

За отчетный период в адрес главы Октябрьского района, первого заместителя главы Октябрьского района, заместителей главы Октябрьского района, в том числе через вышестоящие органы, из числа граждан, обозначивших социальный статус, обращались многодетные семьи (5); МНС (3); инвалиды (в том числе семьи с детьми инвалидами) (2); ветераны труда (2); одинокие матери (2); пострадавшие от пожара (2); вдовы (1); опекуны (1). Таким образом, обращения льготных категорий граждан за отчетный период составили **4,9%** (11). (диаграмма №5).



В 1 квартале 2021 года гражданами направлено **6 письменных коллективных обращений**, что составило **5,4%** от общего объема поступившей корреспонденции (6 из 112), это на **4,0% больше**, чем в 4 квартале 2021 года (1 из 72 или 1,4%), диаграмма №6.



Основная тематика коллективных обращений сводится к вопросам предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества; принятия мер по восстановлению водоснабжения; оказания содействия в решении вопроса возобновления работы общественной бани в пгт.Талинка.

В отчетном периоде непосредственно в администрацию Октябрьского района поступило **117 обращений** (4 кв. 2020 г. - 63 обращения), содержащих **127 вопросов** (4 кв. 2020 г. – 75 вопросов), из них **37 обращений** (44 вопроса) направлены 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 2021 года поступило из муниципальных образований: г.п.Приобье (20), г.п.Талинка (7); г.п.Октябрьское (6), с.п.Уньюган (6), всего – **51 обращение** (диаграмма №7).

Диаграмма № 7

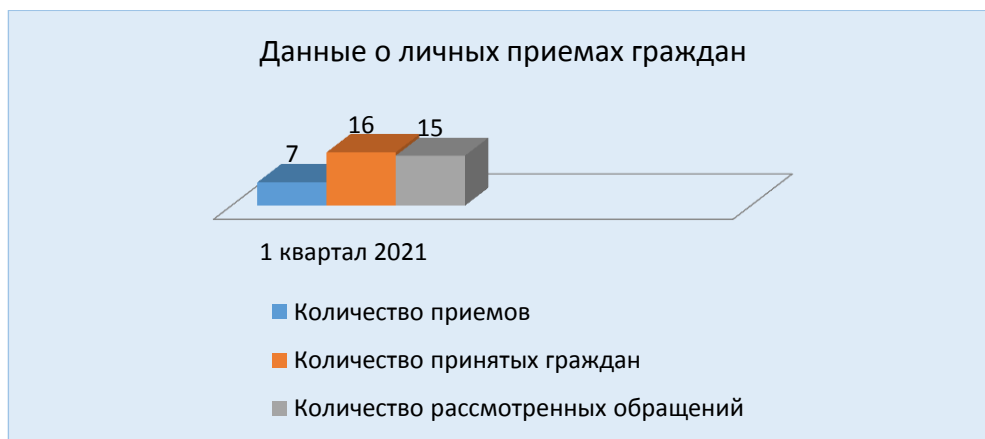


Одной из эффективных форм взаимодействия органов местного самоуправления с населением муниципального образования является организация и проведение **личных** приемов граждан.

В соответствии с графиком личного приема граждан в 1 квартале 2021 года главой Октябрьского района проведено **7 личных приемов** граждан, в ходе которых рассмотрено **15 обращений** (15 вопросов), принято **16 заявителей** из населенных пунктов: пгт.Октябрьское - 9; пгт.Приобье – 4; пгт.Талинка – 1; с.Пальяново – 1; г.Екатеринбург – 1. Данные представлены в *диаграмме №8*.

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

Диаграмма №8



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 2020 года 82 обращения (95 вопросов)	1 квартал 2021 года 127 обращений (140 вопросов)	Динамика 154,9↑%
1.	Жилищно – коммунальная сфера	43 (48 вопросов)	74 (79 вопросов)	↑172,1%
2.	Экономика	25 (28 вопросов)	37 (40 вопросов)	↑148,0%
3.	Социальная сфера	7 (12 вопросов)	6 (11 вопросов)	↓85,7%
4.	Государство, общество, политика	5 (5 вопросов)	7 (7 вопросов)	↑140,0%
5.	Оборона, безопасность, законность	2 (2 вопроса)	3 (3 вопроса)	↑150,0%

Анализ тематики поступивших в 1 квартале 2021 года обращений показывает, что по-прежнему **наибольший** процент вопросов по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (79 вопросов или 56,4% в структуре поступивших вопросов), «Экономика» (37 вопросов, 28,6%).

Наименьшее количество вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (3 вопроса, 2,1%).

В 1 квартале 2021 года выявлено 4 наименования вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 1)

Таблица 1

*Вопросы, поступившие в 1 квартале 2021 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	13
2	0005.0005.0056.1154	Перебои в водоснабжении	13
3	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	12
4	0003.0009.0096.0686	Устранение строительных недоделок	9

В 1 квартале 2021 года из общего количества поступивших обращений (127) **44,1%** (4 кв. 2020 г. – 40,2%) составили вопросы, решение которых относится к вопросам местного значения (56).

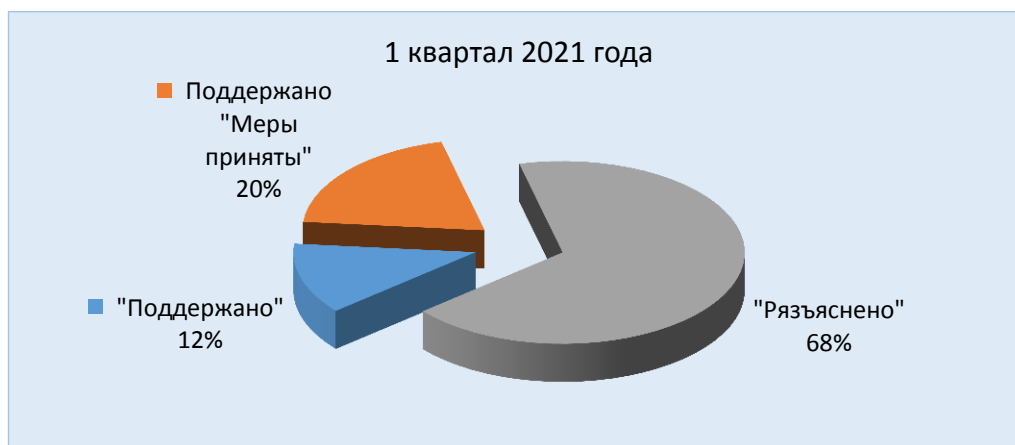
Сведения о направлении обращений в органы местного самоуправления с запросом документов и материалов, необходимых для рассмотрения, представлены на *диаграмме 11*.



По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2021 года непосредственно в орган (127), следует, что большая часть ответов носит разъяснительный характер:

«разъяснено»	86
«поддержано»	16
поддержано «меры приняты»	25
«не поддержано»	0
«оставлено без ответа»	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 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года уменьшилось на 20,5%.

2. Самыми актуальными по-прежнему остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, их доля составила 56,4% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2021 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 официальных группах в социальных сетях Интернет и мессенджерах, размещается актуальная информация, где жители могут найти ответы на наиболее часто возникающие вопросы и проблемы.