

## Статистический и аналитический анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Октябрьского района в 4 квартале 2019 года.

В 4 квартале 2019 года в администрацию Октябрьского района поступило **86 обращений** (101 вопрос), непосредственно в орган – 70 обращений (85 вопросов), из них:

**72 письменных**, в том числе на «Виртуальную приемную» - 3  
**14 устных**, в том числе **на выездных приемах - 11**

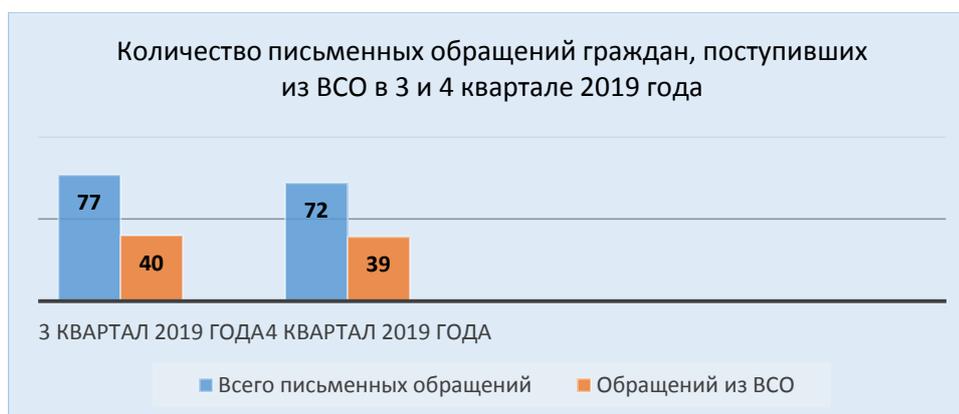
В сравнении с аналогичным периодом 2018 года число обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, **уменьшилось на 23,2%** (112 обращений, 4 кв. 2019г. - 86), по отношению к предыдущему кварталу общее число обращений **уменьшилось на 8,1%** (3 кв. 2019г. - 93 обращения). Данные представлены 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 **39 обращений** (48 вопросов) из общего количества поступившей корреспонденции (72), из них: **16 запросов** (16 вопросов) о предоставлении информации по обращениям, **23 обращения** (32 вопроса) направлены в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции. По отношению к 3 кварталу 2019 года, число писем **уменьшилось на 2,5%**. Данные представлены в *диаграмме №2*.

*Диаграмма №2*



Анализ письменных обращений, поступивших в адрес Президента РФ, Губернатора ХМАО-Югры, Правительства ХМАО-Югры показал, что наибольшая активность населения отмечается в следующих МО Октябрьского района:

3 квартал 2019 года	4 квартал 2019 года
Городское поселение Приобье (15)	Городское поселение Талинка (10)
Сельское поселение Уньюган (7)	Городское поселение Приобье (9)
Городское поселение Октябрьское (7)	Сельское поселение Перегребное (6)



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	23	23	23	23
Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	7	7		7
Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	6	6		6
Территориальный отдел в городе Нягани и Октябрьском районе Управления федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по ХМАО-Югре	3	3	3	3
Депутат Думы ХМАО-Югры	1	1		1
Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Центр «Открытый регион»	2	2	2	2
Управление социальной защиты населения по г.Нягани и Октябрьскому району	3	3		3
Прокуратура Октябрьского района	3	3	3	3
<b>ИТОГО:</b>	<b>48</b>	<b>48</b>	<b>31</b>	<b>48</b>

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором ХМАО-Югры в IV квартале 2019 года принято 3 заявителя из Октябрьского района:

- 25.11.2019 - принято 2 заявителя из пгт.Приобья (супруги) по вопросу содействия в проведении капитального ремонта жилого дома;

- 25.12.2019 – принят 1 заявитель из пгт.Талинка по вопросам содействия в переносе сроков проведения капитального ремонта фасада многоквартирного дома и некачественно проведенном капитальном ремонте кровли и системы теплоснабжения в многоквартирном доме.

12 декабря 2019 года в рамках проведения общероссийского дня приема граждан обеспечено 1 соединение в режиме видеосвязи с использованием универсальных автоматизированных рабочих мест (УАРМ) по компетенции.

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 4 квартале 2019 года составило **4,2%** от общего количества письменных обращений, в 3 квартале 2019 года – **7,8%** (*диаграмма №4*).

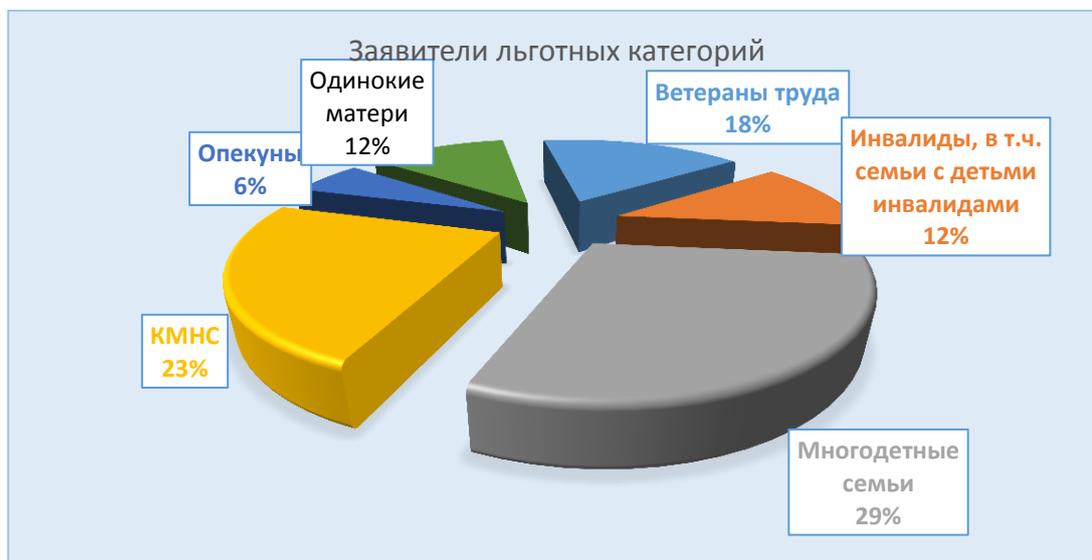
*Диаграмма №4*



Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 3 кварталом 2019 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в 4 квартале 2019 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (69 или 80,26%).

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 многодетные семьи (5); КМНС (4); ветераны труда (3). Таким образом, обращения льготных категорий граждан за отчетный период составили **19,8%** (17). (*диаграмма №5*).



В 4 квартале 2019 года гражданами направлено **6** письменных **коллективных обращений**, что составило **8,3%** от общего объема поступившей корреспонденции (6 из 72), это на **7,3% меньше**, чем в 3 квартале 2019 года (12 из 77 или 15,6%), диаграмма №6.

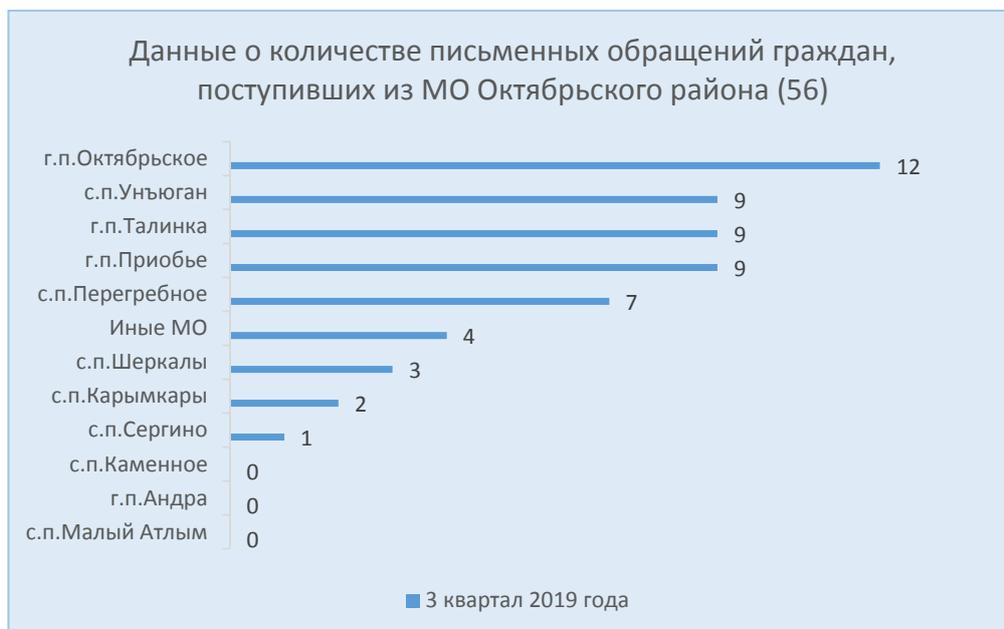
Диаграмма №6



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, обеспечения проезда к жилым домам при строительстве объекта социальной сферы, устранения строительных недостатков.

В отчетном периоде непосредственно в администрацию Октябрьского района поступило **70 обращений** (3 кв. - 76 обращений), содержащих **85 вопросов** (3 кв.- 85 вопросов), их них 23 обращения (32 вопроса), направлено в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции, 1 перенаправлено в иные органы для рассмотрения по компетенции.

Анализ **письменных** обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, показал, что наибольшее количество обращений в 4 квартале 2019 года поступило из муниципальных образований: г.п.Октябрьское (12), г.п.Приобье (9), г.п.Талинка (9), с.п.Уньюган (9), всего – **56 обращений** (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 4 квартале 2019 года главой и заместителями Октябрьского района проведено **3 личных приема** граждан, в том числе 1 прием в режиме видеосвязи (УАРМ), в ходе которых рассмотрено **3 обращения** (4 вопроса), принято **3 граждан** из населенных пунктов: пгт.Октябрьское - 1; пгт.Приобье – 1; с.Пальяново в режиме видеосвязи – 1. Данные представлены в *диаграмме №8*.

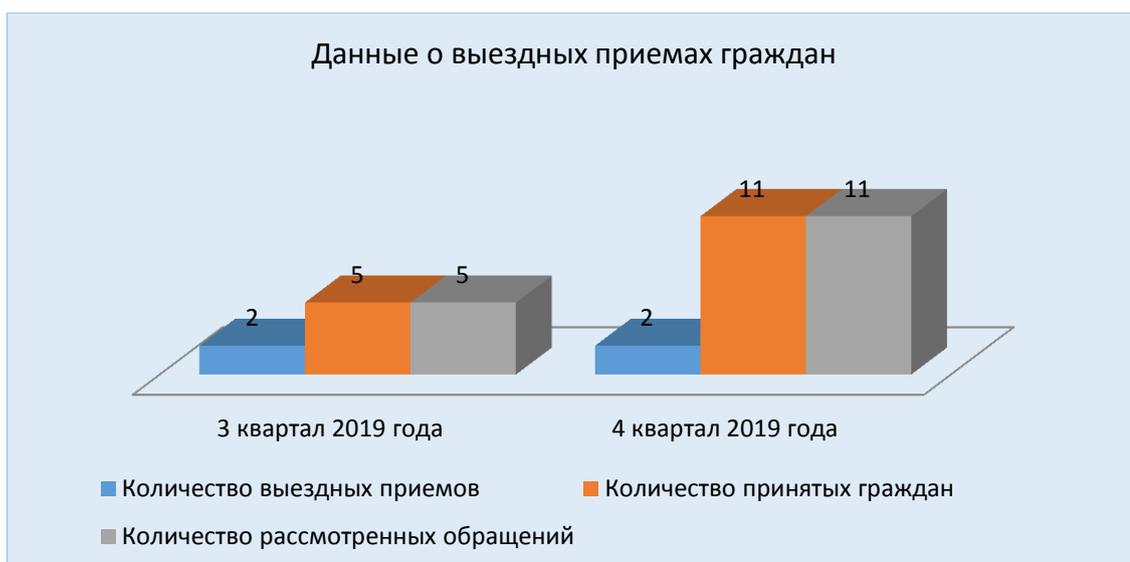
Всем обратившимся гражданам даны устные и письменные разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Диаграмма №8



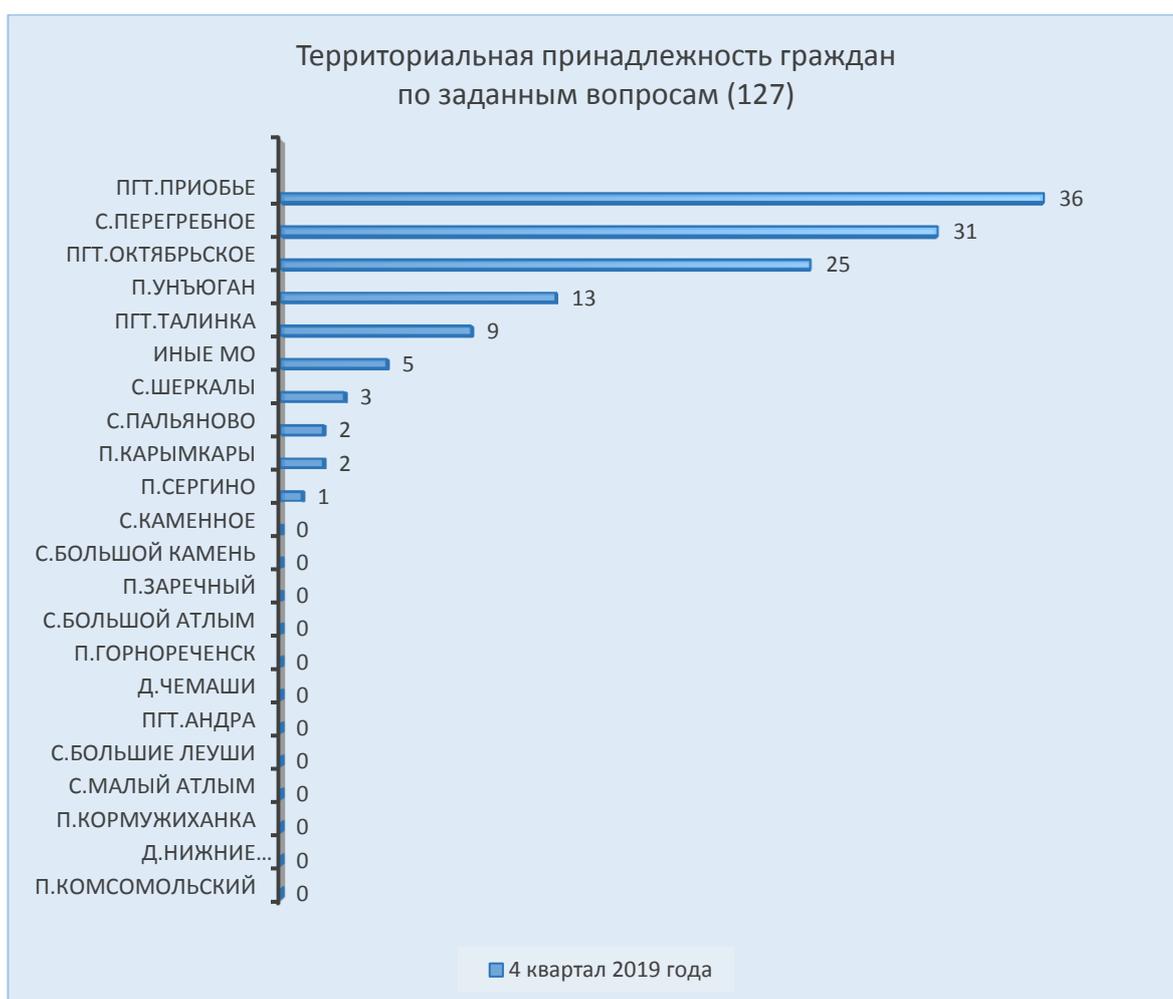
Снижение количества обращений в ходе личных приемов граждан в 4 квартале связано с тем, что граждане сегодня более заинтересованы в экономии своего времени, написании письменного запроса и получении письменного ответа.

В 4 квартале 2019 года проведено **2 выездных приема граждан**, рассмотрено **11 обращений** (16 вопросов), принято **11 граждан** в пгт.Приобье. Данные представлены в *диаграмме №9*.



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**

<b>№</b>	<b>Темы</b>	<b>3 квартал 2019 года 93 обращения (102 вопроса)</b>	<b>4 квартал 2019 года 86 обращений (101 вопрос)</b>	<b>Динамика</b>
1.	<i>Жилищно – коммунальная сфера</i>	52 (55 вопросов)	44 (49 вопросов)	↓15,4%
2.	<i>Экономика</i>	27 (30 вопросов)	26 (30 вопросов)	↓3,7%
3.	<i>Социальная сфера</i>	5 (7 вопросов)	9 (12 вопросов)	↑80,0%
4.	<i>Государство, общество, политика</i>	7 (7 вопросов)	5 (6 вопросов)	↓28,6%
5.	<i>Оборона, безопасность, законность</i>	2 (3 вопроса)	2 (4 вопроса)	0%

Анализ тематики поступивших в 4 квартале 2019 года обращений показывает, что по-прежнему **наибольший** процент вопросов по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (49 вопросов или 48,5% в структуре поступивших вопросов), «Экономика» (30 вопросов, 29,7%).

**Наименьшее количество** вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (4 вопроса, 4,0%).

Наиболее актуальные вопросы по разделам типового общероссийского классификатора:

**«Жилищно-коммунальная сфера»:**

**Обеспечение граждан жильем:** переселение из ветхого и аварийного жилья; улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договорам социального, коммерческого найма, маневренного фонда; обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье); предоставление субсидий на жилье.

Причинами актуальности данных вопросов является значительное количество квадратных метров жилья на территории Октябрьского района, признанного аварийным и непригодным для проживания, а также недостаточное понимание порядка улучшения жилищных условий в рамках государственных, региональных и муниципальных программ.

**Коммунальное хозяйство:** перебои в теплоснабжении; эксплуатация и ремонт муниципального жилищного фонда; перебои в газоснабжении; коммунально-бытовое хозяйство и предоставление коммунальных услуг в условиях рынка; оплата жилищно-коммунальных услуг; содержание общего имущества многоквартирных жилых домов; подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло-, газо-, электроснабжения и водоотведения.

Основными причинами актуальности данных вопросов является ненадлежащее исполнение обязанностей по содержанию общего имущества многоквартирных домов управляющими организациями.

**«Экономика»:** устранение строительных недоделок; обеспечение проезда к жилым домам при строительстве объекта социальной сферы; уличное освещение; полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений; организация работы ФНС; отлов животных; запросы архивных данных; содержание транспортной инфраструктуры.

**«Социальная сфера»:** требования к образовательному процессу; подтверждение трудового стажа; особенности регулирования труда отдельных категорий граждан; выплата заработной платы; опека и попечительство; просьбы об оказании содействия в трудоустройстве.

**«Государство, общество, политика»:** привлечение к административной ответственности; праздники, памятные даты, юбилеи; создание АНО; арендные отношения; благодарность ОМСУ.

**«Оборона, безопасность, законность»:** регистрация по месту жительства и пребывания.

В 4 квартале 2019 года из общего количества поступивших обращений (86) **38,4%** (3 кв. - 48,4%) составили вопросы, решение которых относится к вопросам местного значения (33).

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

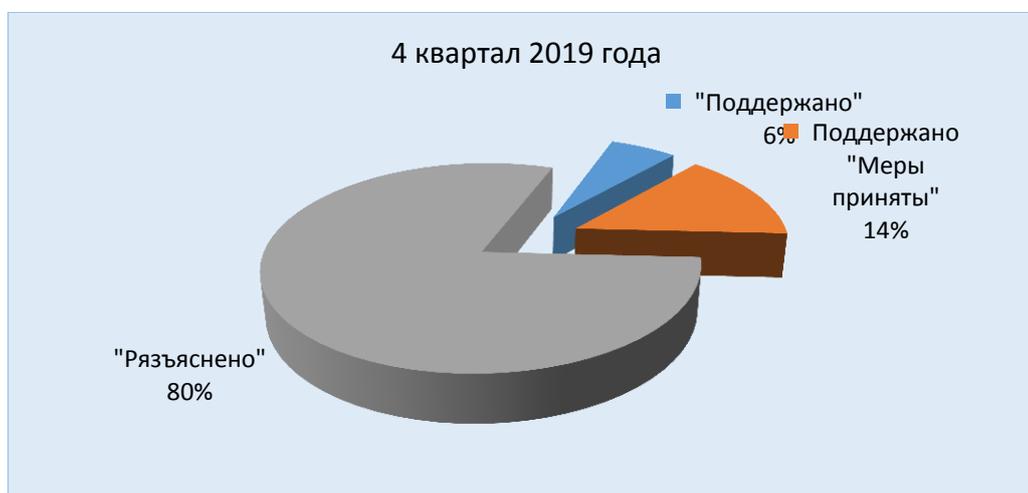
*Диаграмма №11*



По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2019 года, следует, что большая часть ответов носит разъяснительный характер:

«разъяснено»	67
«поддержано»	5
поддержано «меры приняты»	12
«не поддержано»	0

### Результаты рассмотрения обращений граждан



По результатам рассмотрения в 4 квартале 2019 года приняты следующие меры по обращениям:

1. Предоставлено 27 жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам коммерческого найма, 2 – по договору аренды.
2. Предоставлено 18 жилых помещений по договору служебного найма специализированного жилого фонда.
3. По договору найма жилого помещения маневренного фонда предоставлено 7 жилых помещений.
4. Приняты меры по восстановлению уличного освещения, подключению жилого дома к централизованным сетям теплоснабжения.
5. Приняты меры по восстановлению предоставления услуг по газоснабжению (сжиженный баллонный газ).
6. Предоставлены архивные данные.

По итогам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

1. Общее количество обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в администрацию Октябрьского района в 4 квартале 2019 года, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года уменьшилось на 23,2% .

2. Самыми актуальными по-прежнему остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, их доля составила 48,5% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2019 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.