

## Статистический и аналитический анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Октябрьского района в 1 квартале 2018 года.

В первом квартале 2018 года в администрацию Октябрьского района поступило **177** обращений (192 вопроса, непосредственно в орган – 125 вопросов), из них: **124** письменных, в том числе на «Виртуальную приемную» - **12** **53** устных, в том числе на выездных приемах - **35**

В сравнении с аналогичным периодом 2017 года число обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, уменьшилось на 3,8% (177 обращений, 1 кв. 2017г. - 184), по отношению к предыдущему кварталу общее число обращений увеличилось на 28,3% (4 кв. 2017г. - 138 обращений). Данные представлены в *диаграмме №1*.

*Диаграмма №1*



Из вышестоящих органов власти (Аппарата Президента РФ, Аппарата Губернатора ХМАО-Югры, департаментов ХМАО-Югры) поступило 66 запросов по обращениям граждан. По отношению к 4 кварталу 2017 года, число писем увеличилось на 40%. 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:

1. Городское поселение Приобье (20);
2. Сельское поселение Уньюган (10);
3. Городское поселение Октябрьское (9);
4. Сельское поселение Малый Атлым (7)

Поднимаемые гражданами вопросы анализируются и используются при разработке программ, правовых актов и принятия управленческих решений (*диаграмма №3*).



В первом квартале 2018 года Губернатором ХМАО-Югры Н.В. Комаровой в режиме видеосвязи проведено 2 прима граждан по личным вопросам с участием граждан Октябрьского района, принято 3 заявителя:

- 05.03.2018г. - житель п.Уньюган по вопросу оказания содействия в устранении строительных дефектов, допущенных в ходе строительства жилого дома;
- 19.03.2018г. – жительница п.Уньюган по вопросу оказания содействия в оформлении земельного участка на праве постоянного (бессрочного) пользования и строительстве двухквартирного жилого дома взамен непригодного для проживания жилого строения, расположенного на данном земельном участке;
- 19.03.2018г. – жительница г.Нягани по вопросу оказания содействия в предоставлении жилого помещения в городе Нягани либо в обмене жилого помещения, расположенного в Октябрьском районе, на жилое помещение в городе Нягани в связи с необходимостью получения ребенком-инвалидом мер реабилитации.

В отчетном периоде, как и в предыдущие периоды, авторы использовали разные формы обращения: в форме электронного документа 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, первому заместителю главы администрации Октябрьского района, заместителям главы администрации Октябрьского района» от 26.02.2018 №402

Количество обращений, поступивших на «**Виртуальную приемную**» в 1 квартале 2018 года составило 9,7% от общего количества письменных обращений, в 4 квартале 2017 года – 11,4% (диаграмма №4).

Диаграмма №4

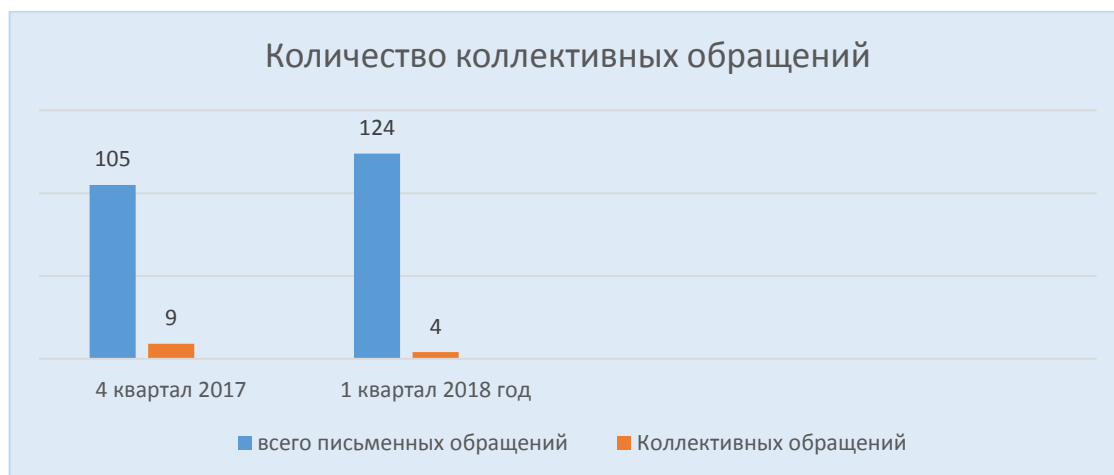


Обращения **льготных категорий граждан** за отчетный период составили 26,6%, из них: инвалиды детства – 1; одинокие матери – 1; КМНС – 4; ветераны труда – 7; многодетные семьи - 7; инвалиды, в том числе семьи с детьми-инвалидами – 13 (диаграмма №5).

Диаграмма №5



Число **коллективных обращений** за отчетный период - 4, что составило 3,2% от общего количества письменных обращений (124), что на 5,4% меньше, чем в 4 квартале 2017 года (9) (диаграмма №6)



Анализ **письменных** обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, показал, что наибольшее количество обращений поступило из муниципальных образований: г.п.Приобье, г.п.Октябрьское, с.п.Малый Атлым, наименьшее – с.п.Шеркалы, пгт.Андра, п.Уньюган (58 обращений), *диаграмма №7*.

Диаграмма 7



Каждый гражданин имеет возможность обратиться к главе Октябрьского района, заместителям главы Октябрьского района, согласно предварительной записи в отделе по организации работы с обращениями граждан администрации Октябрьского района. График приема граждан размещен на информационном стенде в здании администрации Октябрьского района, а также на веб-сайте администрации Октябрьского района.

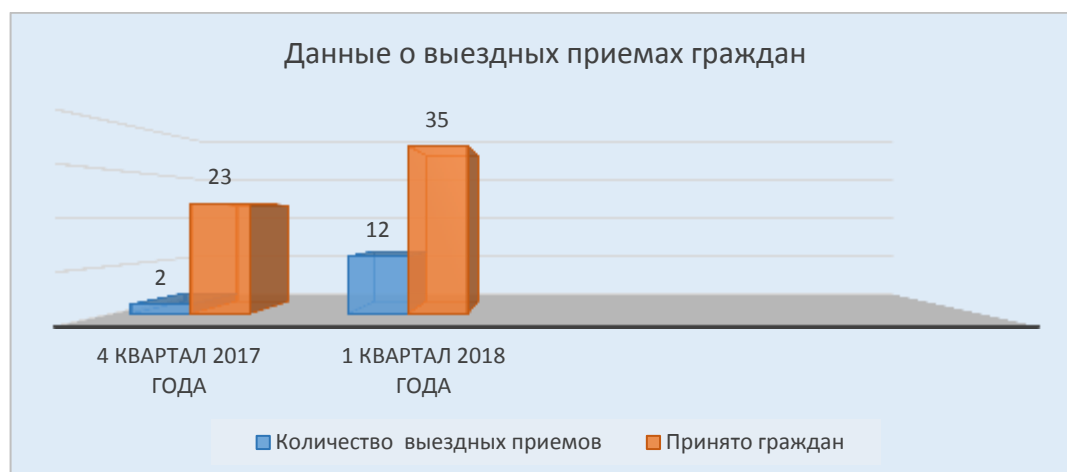
В первом квартале 2018 года главой Октябрьского района проведено **6 личных приемов** граждан, принято 20 граждан (в четвертом квартале 2017 года - проведено 4 приема граждан, принято 10 граждан). Данные представлены в *диаграмме №8*.

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



В первом квартале 2018 года проведено **12 выездных приемов**, принято **35 граждан** (в четвертом квартале 2017 года - 2 выездных приема, принято 23 гражданина).

Обращения выездного приема регистрируются в модуле «Обращения граждан» «Системы электронного документооборота» (диаграмма №9).



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

№	Темы	4 квартал 2017 года	1 квартал 2018 года
1.	<i>Жилищно –коммунальная сфера</i>	82	101
2.	<i>Экономика</i>	31	42
3.	<i>Социальная сфера</i>	20	27
4.	<i>Государство, общество, политика</i>	5	5
5.	<i>Оборона, безопасность, законность</i>	0	2

**Статистика рассмотренных вопросов по тематике вопроса в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, поступивших непосредственно в администрацию Октябрьского района**

Наименование вопроса	Общее количество поступивших вопросов
Договоры и другие обязательства (за исключением международного частного права)	2
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	9
Привлечение к административной ответственности	1
Арендные отношения в области землепользования	1
Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1
Первоочередное обеспечение жилыми помещениями	4
дошкольное образование	1
Образование земельных участков (образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю	3
Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	4
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	2
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	3
Предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма	7
Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов	4
Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд	2
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	1
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	2
Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований	2
Звание "Ветеран труда", "Участник трудового фронта". Льготы и меры социальной поддержки ветеранов труда, участников трудового фронта	1
Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)	4
Водоснабжение поселений	1
Обеспечение техническими средствами реабилитации инвалидов	1
Регистрация по месту жительства и пребывания	2
Перебои в электроснабжении	1

Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	1
Паспортная система	1
Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях	2
Выплата заработной платы	1
Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения	1
Заработная плата работников культуры	2
Жилищное строительство	3
Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	3
Предоставление субсидий на жилье	4
Устранение строительных недоделок	4
Перерасчет размеров пенсий	1
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	2
Муниципальный жилищный фонд	2
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	2
Коммерческий найм жилого помещения	1
Вопросы частного домовладения	1
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	2
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	5
Перебои в газоснабжении	1
Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)	1
Технологическое присоединение объектов заявителя к газораспределительным сетям	1
Лечение и оказание медицинской помощи	1
Запросы архивных данных	1
Служебные жилые помещения	1
Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения	1
Согласование строительства	1
Просьбы об оказании финансовой помощи	1
Культурное наследие народов Российской Федерации и сохранение историко-культурных территорий	1
Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей	1
Выселение из жилища	1
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1
Комплексное благоустройство	1

Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры	1
Доступность физической культуры и спорта	1
Курортное дело	1
Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	1
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	1
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"	3
Перебои в водоотведении и канализовании	2
Приобретение права собственности. Прекращение права собственности	1
Заработная плата социальных работников	1
Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма	1
Градостроительство. Архитектура и проектирование	1
ИТОГО:	125

Улучшение жилищных условий остается одной из самых актуальных тем в обращениях граждан по разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»**. Как и в предыдущем отчетном периоде, вопросы граждан, в основном, связаны с расселением из ветхого и аварийного жилья; предоставлением жилых помещений по договорам социального или коммерческого найма; разъяснением порядка оформления и получения жилищных субсидий, сертификатов; об обследовании жилых домов на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье). В первом квартале 2018 года поступили обращения по вопросам предоставления жилья гражданам, пострадавшим в результате пожара.

Вопросы **коммунального хозяйства**: о предоставлении услуг по водоснабжению ненадлежащего качества; об установке (замене) приборов учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды); о неудовлетворительной работе канализационных систем; о перебоях в подаче тепло- и водоснабжения; об оплате жилищно-коммунальных услуг; о подключении жилых домов в централизованным сетям тепло- и водоснабжения; о технологическом присоединении к сетям газоснабжения.

В разделе **«Экономика»** повышенный интерес граждан вызывали вопросы устранения строительных недоделок; предоставление земельных участков под ИЖС; уточнения границ земельных участков; проведения центрального водопровода; ненадлежащая уборка снега; отлова бродячих собак.

Вопросы раздела **«Социальной сферы»** преимущественно содержали просьбы об оказании содействия в трудоустройстве; оформлении ГСП; оплаты за содержание в детских дошкольных образовательных учреждениях; обеспечении техническими средствами реабилитации; оплаты труда; поддержке грантов; строительстве хоккейного корта; приобретении спортивного инвентаря.

Основные вопросы по разделу **«Государство, общество, политика»** – о рассрочке платежей по договору мены квартир; об оформлении недвижимости в собственность; об уступке прав по договору аренды земельного участка.

Обращения по разделу **«Оборона, безопасность, законность»** оказания содействия в оформлении регистрации по месту жительства, получении паспорта гражданина РФ.

Поручения по рассмотрению письменных и устных обращений граждан были направлены по компетенции в органы местного самоуправления городских и сельских поселений Октябрьского района – **69 (39%)**, так как компетенция разрешения большинства обращений граждан относится к полномочиям органов местного самоуправления поселений.



На постоянной основе ведется контроль за своевременным и качественным рассмотрением обращений граждан, обеспечением полноты информации, направленной заявителям по результатам рассмотрения.

В отчетном периоде рассмотрено всего 163 обращения граждан. По результатам рассмотрения приняты следующие решения:

«поддержано» - 32;

поддержано «меры приняты» - 24;

«разъяснено» - 102;

«не поддержано» - 5

14 обращений граждан находятся в работе на конец отчетного периода.

### Результаты рассмотрения обращений граждан



По результатам рассмотрения в 1 квартале 2018 года приняты следующие меры по обращениям:

1. Предоставлено 29 жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам коммерческого найма и 5 по договору аренды;
2. Предоставлено 8 жилых помещений по договору найма жилого помещения служебного фонда.
3. По договору найма жилого помещения маневренного фонда предоставлено 10 жилых помещений, из них 5 - пострадавшим в результате пожара.
4. Приняты меры по устранению причин и восстановлению работоспособности систем тепло-, водоснабжения и канализации – 6, уличного освещения - 1.
5. Произведена замена приборов учета в жилых помещениях муниципального жилищного фонда – 1.
6. Оказано содействие в трудоустройстве – 1.