

Статистический и аналитический анализ обращений граждан, поступивших в администрацию Октябрьского района в 3 квартале 2019 года.

В 3 квартале 2019 года в администрацию Октябрьского района поступило **93 обращения** (102 вопроса), непосредственно в орган – 76 обращений (85 вопросов), из них:

77 письменных, в том числе на «Виртуальную приемную» - **6**
16 устных, в том числе **на выездных приемах** - **5**

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года число обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, **осталось на прежнем уровне** (93 обращения, 3 кв. 2018г. - 93), по отношению к предыдущему кварталу общее число обращений **уменьшилось на 47,5%** (2 кв. 2019г. - 177 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 **40 обращений** (47 вопросов) из общего количества поступившей корреспонденции (93), из них: **17 запросов** (17 вопросов) о предоставлении информации по обращениям, **23 обращения** (30 вопросов) направлены в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции. По отношению ко 2 кварталу 2019 года, число писем **уменьшилось на 47,4%**. 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:

2 квартал 2019 года	3 квартал 2019 года
Городское поселение Приобье (23)	Городское поселение Приобье (15)
Сельское поселение Уньюган (13)	Сельское поселение Уньюган (7)
Городское поселение Талинка (8)	Городское поселение Октябрьское (7)



Основными причинами обращений в вышестоящие органы является недостаточная информированность граждан о полномочиях органов 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	19	19	19	19
Департамент строительства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	3	3		3
Департамент жилищно-коммунального комплекса и энергетики Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	7	7		7
Департамент промышленности ХМАО-Югры	1	1		1
Департамент дорожного хозяйства и транспорта ХМАО-Югры	3	3		3
Департамент по управлению государственным имуществом ХМАО-Югры	1	1		1
Департамент социального развития Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	1	1		1
Няганский отдел инспектирования Службы жилищного и строительного надзора ХМАО – Югры	2	2	2	2
Отдел надзорной деятельности и профилактической работы по г. Нягани и Октябрьскому району	1	1	1	1
Автономное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа	7	7	7	7

– Югры «Центр «Открытый регион»				
Управление социальной защиты населения по г. Нягани и Октябрьскому району	1	1		1
Прокуратура Октябрьского района	1	1	1	1
ИТОГО:	47	47	30	47

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

Диаграмма №4



Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении со 2 кварталом 2019 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в третьем квартале 2019 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (75 или 80,6%).

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); КМНС (4). Таким образом, обращения льготных категорий граждан за отчетный период составили **19,3%** (18). (*диаграмма №5*).



В 3 квартале 2019 года гражданами направлено **12** письменных **коллективных обращений**, что составило **15,6%** от общего объема поступившей корреспонденции (12 из 77), это на **5,5% больше**, чем во 2 квартале 2019 года (13 из 125 или 10,4%), устных коллективных обращений – 3 (диаграмма №6).

Диаграмма №6



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам предоставления жилищно-коммунальных услуг, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, комплексного благоустройства, улучшения жилищных условий, привлечения к административной ответственности по факту нарушения тишины и покоя граждан.

В отчетном периоде непосредственно в администрацию Октябрьского района поступило **76 обращений** (2 кв. - 136 обращений), содержащих **85 вопросов** (2 кв.- 147 вопросов), их них 23 обращения (30 вопросов), направлено в администрацию Октябрьского района для рассмотрения по компетенции.

Анализ **письменных** обращений, поступивших в администрацию Октябрьского района, показал, что наибольшее количество обращений в 3 квартале 2019 года поступило из муниципальных образований: г.п.Приобье (15), г.п.Октябрьское (11), г.п.Талинка (9), с.п.Перегрбное (8), всего – **60 обращений** (диаграмма №7).

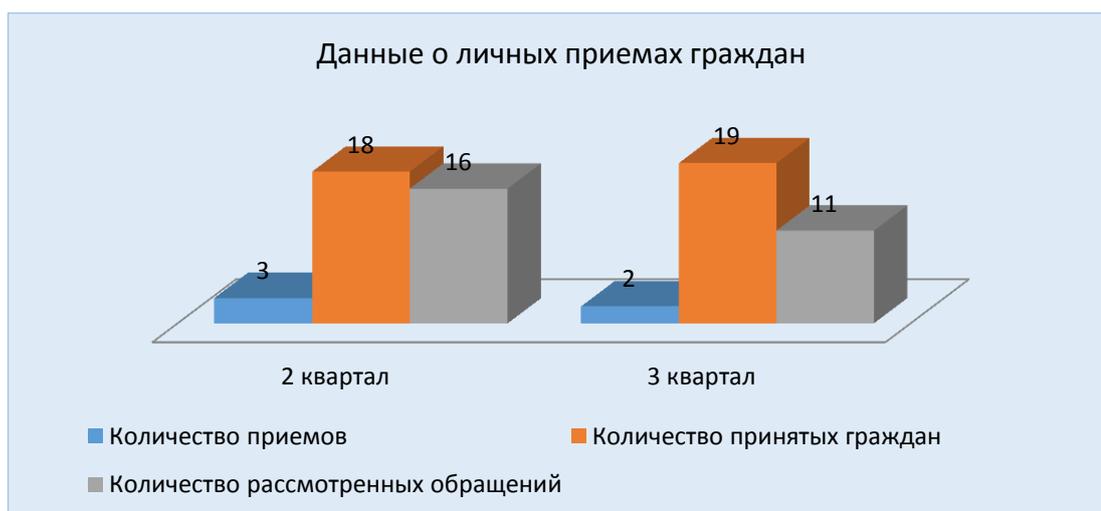


Одной из эффективных форм взаимодействия органов местного самоуправления с населением муниципального образования является организация и проведение **личных и выездных** приемов граждан.

В соответствии с графиком личного приема граждан в 3 квартале 2019 года главой Октябрьского района проведено **2 личных приема** граждан, в том числе 1 прием в режиме видеосвязи (далее – ВКС), в ходе которых рассмотрено **11 обращений** (12 вопросов), принято **19 граждан** из населенных пунктов: пгт.Октябрьское - 10; пгт.Андрa – 1; п.Кормужиханка – 1; с.Перегребное в режиме ВКС – 7. Данные представлены в *диаграмме №8*.

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

Диаграмма №8



В 3 квартале 2019 года проведено **2 выездных приема граждан**, рассмотрено **5 обращений** (5 вопросов), принято **5 граждан** в населенных пунктах: пгт.Приобье – 3, п.Сергино – 1, п.Уньюган – 1. Данные представлены в диаграмме №9.



Снижение количества выездных приемов граждан в 3 квартале обусловлено организацией и проведением выездных приемов граждан главой Октябрьского района во 2 квартале 2019 года - в 6 населенных пунктах Октябрьского района принято 37 заявителей, рассмотрено 36 обращений.

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	2 квартал 2019 года 177 обращений (191 вопрос)	3 квартал 2019 года 93 обращения (102 вопроса)	Динамика
1.	<i>Жилищно – коммунальная сфера</i>	<i>104 (111 вопросов)</i>	<i>52 (55 вопросов)</i>	↓50,0%
2.	<i>Экономика</i>	<i>46 (52 вопроса)</i>	<i>27 (30 вопросов)</i>	↓41,3%
3.	<i>Социальная сфера</i>	<i>17 (18 вопросов)</i>	<i>5 (7 вопросов)</i>	↓70,6%
4.	<i>Государство, общество, политика</i>	<i>9 (9 вопросов)</i>	<i>7 (7 вопросов)</i>	↓22,2%
5.	<i>Оборона, безопасность, законность</i>	<i>1 (1 вопрос)</i>	<i>2 (3 вопроса)</i>	↑100,0%

Анализ тематики поступивших в 3 квартале 2019 года обращений показывает, что по-прежнему **наибольший** процент вопросов по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (55 вопросов или 53,9% в структуре поступивших вопросов), «Экономика» (30 вопросов, 29,4%), значительное **снижение** вопросов в сравнении с предыдущим отчетным периодом отмечается по разделу «Социальная сфера» (7 вопросов, 6,9%).

Наименьшее количество вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (3 вопроса, 2,9%).

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).

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 водоснабжении; эксплуатация и ремонт муниципального жилищного фонда; коммунально-бытовое хозяйство и предоставление коммунальных услуг в условиях рынка; оплата жилищно-коммунальных услуг; предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества; содержание общего имущества многоквартирных жилых домов.

В 3 квартале большинство вопросов по данному разделу поступило по вопросам предоставления коммунальных услуг по водоснабжению ненадлежащего качества в пгт.Октябрьское, что обусловлено проводимой АО «ЮТЭК-РС» реконструкцией электросетей на территории пгт.Октябрьское. В связи с проводимыми работами, производятся частые отключения электроэнергии, соответственно, под отключение попадают не только жилые дома, но и объекты жилищно – коммунального комплекса, в том числе водозаборные сооружения. После включения насосов на водозаборных сооружениях происходит, так называемый «гидроудар» - отложения на трубах системы водоснабжения поднимаются резким, сильным потоком воды, связанным с возобновлением водоснабжения, соответственно, качество воды ухудшается. По завершении работ АО «ЮТЭК-РС» ситуация с подачей воды надлежащего качества стабилизируется. Данный вопрос стоит на постоянном контроле администрации Октябрьского района.

«Экономика»: устранение строительных недоделок; благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров; эксплуатация и сохранность автомобильных дорог; строительство и реконструкция дорог; газификация поселений; полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений; защита прав на землю; запросы архивных данных; комплексное благоустройство.

Основными причинами актуальности данных вопросов является неудовлетворенность граждан состоянием дорог или их отсутствие в капитальном исполнении; реализация подпрограммы «Формирование современной городской среды» на 2019-2024гг.

«Социальная сфера»: права и обязанности родителей и детей; материально-техническое обеспечение учреждения культуры; просьбы об оказании содействия в трудоустройстве.

Количество обращений данного раздела значительно снизилось благодаря систематизации информационно-разъяснительной работы - посредством телефонной связи заявителям даются устные разъяснения справочного характера, не подлежащие учету.

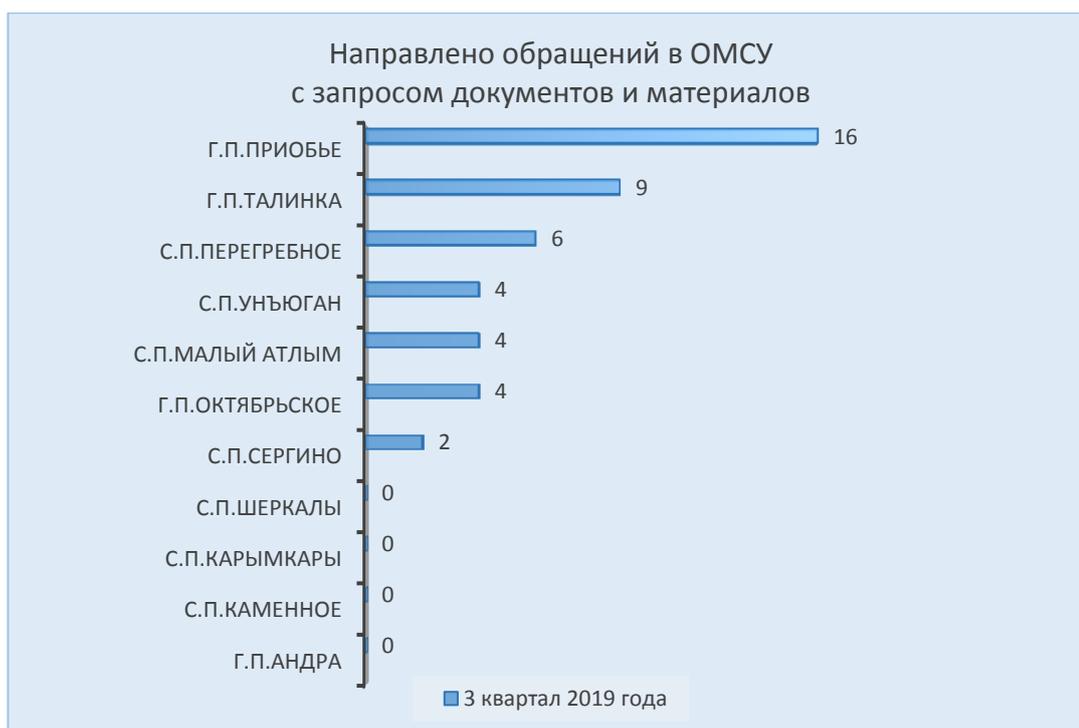
«Государство, общество, политика»: наследование; привлечение к административной ответственности; недвижимость.

«Оборона, безопасность, законность»: соблюдение норм противопожарной безопасности; безопасность общества.

В 3 квартале 2019 года из общего количества поступивших обращений (93) **48,4%** (2 кв. - 51,4%) составили вопросы, решение которых относится к вопросам местного значения (45).

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

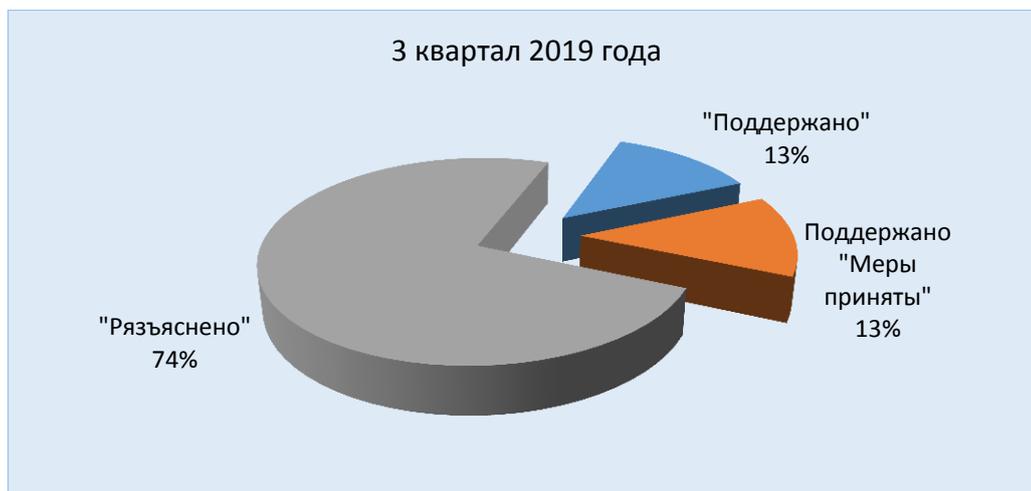
Диаграмма №11



По результатам рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2019 года, следует, что большая часть ответов носит разъяснительный характер:

«разъяснено»	63
«поддержано»	11
«поддержано «меры приняты»	11
«не поддержано»	0

Результаты рассмотрения обращений граждан



По результатам рассмотрения в 3 квартале 2019 года приняты следующие меры по обращениям:

1. Предоставлено 18 жилых помещений муниципального жилищного фонда по договорам коммерческого найма.
2. Предоставлено 7 жилых помещений по договору служебного найма специализированного жилого фонда.
3. По договору найма жилого помещения маневренного фонда предоставлено 6 жилых помещений.
4. Приняты меры по восстановлению теплоснабжения – 2.
5. В целях подготовки муниципального жилищного фонда к осенне-зимнему периоду, по обращениям граждан выделены финансовые средства на ремонт печей в с.Большой Камень, п.Кормужиханка.
6. Согласован перенос газовой трубы – 1.
7. Приняты меры по ремонту кровли многоквартирного жилого дома - 2.
8. Предоставлены архивные данные – 2.
9. Приняты меры по замене водонагревателя и электроплиты, прибора учета электрической энергии – 2.

По итогам проведенного анализа можно сделать следующие выводы:

1. Общее количество обращений граждан, организаций и общественных объединений, поступивших в администрацию Октябрьского района в 3 квартале 2019 года, в сравнении с аналогичным периодом 2018 года осталось на прежнем уровне.
2. Самыми актуальными по-прежнему остаются вопросы жилищно-коммунальной сферы, их доля составила 53,9 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 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 газете «Октябрьские вести», 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.