**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за четвертый квартал 2018 года**

**Березовский район**

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района.

Она направлена на повышение социальной стабильности общества, обеспечения прозрачности деятельности органов местной власти, создания различных механизмов установления «обратной связи», позволяющих выявлять мнение жителей района по наиболее актуальным вопросам.

Общее количество поступивших обращений граждан в четвертом квартале 2018 года (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - 104 обращения, количество обращений граждан значительно уменьшился по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 54 обращения. За аналогичный период прошлого года составляло 154 обращения.

Анализируя спад обращений, сравнивая его с прошлым годом, видим, что вопросы связанные с обращениями малочисленных народов Севера, вопросов сельскохозяйственной деятельности за этот период от граждан не поступало.

Из общего количества письменных обращений поступило 3 коллективных , из них: вопросы спорта: поддержка спортивных секций, поддержка в финансировании, транспорта , для перевозки детей.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа- Югры и Департаментов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры -10.

Наиболее значимую часть вопросов по прежнему остаются вопросы жилья, «переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны. Улучшение жилищных условий», обеспечение жильем выезжающих северян, переселение. Жители Березовского района в своих обращениях интересуются о правах на первоочередное получение жилплощади; обследование жилого фонда на предмет непригодности для проживания; получение жилищных сертификатов. Отдел жилищных программ в Березовском районе осуществляет реализацию государственных и муниципальных программ, на улучшение благосостояния жителей Березовского района, а также выполняет государственные полномочия.

Жилищные

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Тематика обращений | 4-й кв.2018 года | 4-й кв.2017 года |
| 0002.0007.0073.0294 | 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 | 2 | 1 |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | 4 | 3 |
| 0005.0005.0055.1126 | Первоочередное обеспечение жилыми помещениями | 5 | - |
| 0005.0005.0055.1130 | Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований | 15 | 3 |
| 0005.0005.0055.1133 | Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения | 1 | - |
| 0005.0005.0055.1131 | Выделение жилья молодым семьям, специалистам | 2 | 1 |
| 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 | 19 | 17 |

Бытовое обслуживания населения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 0003.0009.0104.0776 | Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги, жилищно-коммунальные | 8 | 5 |

Трудоустройство.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 0002.0006.0064.0251 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 6 | 2 |

Опека и попечительство.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 0002.0004.0049.0235 | Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 7 | 5 |

По всем вопросам даются ответы, проводятся консультации.

Обращения поступают и на официальный сайт Березовского района на имя главы района. Зарегистрировано 8 обращений разной тематики: помощь в строительстве пешеходных дорог, коммунально-бытовые, по восстановлению прав на земельный участок, по реорганизации учреждений, жилищные вопросы, вырубка леса и трудоустройство.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Общее количество поступивших обращений граждан** | 4 квартал  2018 года | 4 квартал  2017 года | 4 квартал  2016 года |
| 104 | 158 | 167 |

За четвертый квартал 2018 года состоялось 5 приема у главы района, на котором было принято 8 человек, его заместителями -8 приемов, принято посетителей 24, руководителями структурных подразделений - 44 приемов, принято 44.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **4-й кв.2016 года** | **4-й кв.2017 года** | **4-й кв.2018**  **года** |
| **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | 109 | 78 | 57 |
| - первым руководителем | 7 | 7 | 5 |
| - его заместителями | 7 | 5 | 8 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 95 | 66 | 44 |
| **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: |  |  |  |
| - первым руководителем | 10 | 13 | 8 |
| - его заместителями | 18 | 10 | 24 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 124 | 74 | 44 |
| **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | 152 | **97** | **76** |
| **Данные о выездных приемах граждан:** |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | - | 14 | - |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | - | 14 | - |
| **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | **-** | **14** | **-** |

Результаты рассмотрения заявлений граждан:

- решено положительно – 15;

- дано разъяснение – 88;

- отказано –1;

Поднимаемые гражданами вопросы в обращениях, адресованных к главе района, к заместителям главы администрации района, к начальникам подразделений администрации района обобщаются и анализируются.

Все предложения, заявления и жалобы, рассмотрены в установленные законодательством сроки.

Администрацией Березовского района будет и в дальнейшем продолжена работа по совершенствованию форм и методов рассмотрения обращений граждан, механизма оперативного доступа граждан к информации о ходе рассмотрения обращений, осуществлению обратной связи, анализу обращений и результатов их рассмотрения, а также разработке комплекса мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений.

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о количестве и характере обращений граждан, поступивших**

**в адрес администрации Березовского района за четвертый квартал 2018 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Предыдущий период  2017 года | Отчетный период  2018 года | Отчетный к предыду-щему в % |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | **Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)**  (*сумма строк 2,8 и 11*) | 158 | 104 | 693 |
| 2. | Количество письменных обращений | **47** | **28** | **60** |
| Бессмысленные по содержанию |  |  |  |
| Доложено руководству | 47 | 28 | 60 |
| - поставлено на контроль | 47 | 28 | 60 |
| - направлено на исполнение без контроля |  |  | 6 |
| - коллективных | 7 | 3 | 43 |
| - повторных |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** | | | | |
| **6.**  6.1.  6.2.  6.3. | **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | 78 | 57 | 73 |
| - первым руководителем | 7 | 5 | 14 |
| - его заместителями | 5 | 8 | 160 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 66 | 44 | 67 |
| **7.**  7.1.  7.2.  7.3. | **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: |  |  |  |
| - первым руководителем | 13 | 8 | 61 |
| - его заместителями | 10 | 24 | 240 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 74 | 44 | 59 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | **97** | **76** | **78** |
| **9.**  9.1.  9.2. | **Данные о выездных приемах граждан:** |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | 14 | - |  |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | 14 | - |  |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | **14** | **-** |  |

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

**о вопросах, поставленных в устных и письменных обращениях граждан, и о результатах рассмотрения в администрации Березовского района**

**четвертый квартал 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество письменных обращений | | Количество обращений на личном приеме | Выездной прием | Всего |
| Всего | В тч. выше стоящие организации |
| **1.** | **Темы обращений:** |  |  |  |  |  |
| 0003.0009.0096.0683 | Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 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 | 6 | 3 | 13 |  | 19 |
| 0005.0005.0056.1154 | Перебои в водоснабжении | 1 |  |  |  | 1 |
| 0005.0005.0056.1168 | Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 |  |  |  | 1 |
| 0002.0013.0139.0338 | Деятельность спортивных школ | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 0000.0000.0000.0845 | Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 0001.0002.0025.0117 | Арендные отношения | 1 |  |  |  | 1 |
| 0002.0004.0049.0235 | Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 2 | 2 | 5 |  | 7 |
| 0000.0000.0000.0742 | Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 1 |  |  |  | 1 |
| 0001.0002.0025.0114 | Государственная кадастровая оценка. Кадастровая стоимость объектов недвижимости | 1 |  |  |  | 1 |
| 0003.0009.0104.0776 | Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги | 2 | 1 | 6 |  | 8 |
| 0002.0014.0144.0440 | Доступность физической культуры и спорта | 1 |  |  |  | 1 |
| 0003.0009.0099.0732 | Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | 1 |  |  |  | 1 |
| 0002.0014.0144.0442 | Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 0001.0001.0022.0060 | Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 0003.0011.0126.0862 | Земли лесного фонда | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 0003.0011.0127.0866 | Отлов животных | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 0002.0013.0139.0351 | Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций | 1 |  |  |  | 1 |
| 0005.0005.0056.1175 | Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 |  |  |  | 1 |
| 0001.0002.0025.0090 | Вопросы реализации концессионных соглашений, соглашений о государственно-частном партнерстве, соглашений о муниципально-частном партнерстве | 1 |  |  |  | 1 |
| 0005.0005.0055.1133 | Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения | 1 |  |  |  | 1 |
| 0003.0008.0078.0460 | Негосударственные пенсионные фонды как субъекты коллективных инвестиций |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0006.0064.0251 | Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения |  |  | 5 |  | 6 |
| 0004.0018.0177.1096 | Деятельность по возврату просроченной задолженности физических лиц, возникшей из денежных обязательств |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0007.0074.0315 | Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0007.0072.0288 | Просьбы об оказании финансовой помощи |  |  | 2 |  | 2 |
| 0002.0007.0073.0294 | 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 |  |  | 2 |  | 2 |
| 0001.0001.0017.0052 | Организация и финансовая поддержка волонтерского движения |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0013.0139.0339 | Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) |  |  | 2 |  | 2 |
| 0001.0002.0025.0117 | Арендные отношения |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0014.0145.0451 | Формирование, продвижение и реализация туристского продукта |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0013.0139.0338 | Деятельность спортивных школ |  |  | 2 |  | 2 |
| 0005.0005.0055.1127 | Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях |  |  | 4 |  | 4 |
| 0005.0005.0055.1126 | Первоочередное обеспечение жилыми помещениями |  |  | 5 |  | 5 |
| 0005.0005.0055.1130 | Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований |  |  | 15 |  | 15 |
| 0005.0005.0055.1131 | Выделение жилья молодым семьям, специалистам |  |  | 2 |  | 2 |
| 0002.0006.0064.0250 | Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора |  |  | 1 |  | 1 |
| 0001.0002.0027.0157 | Подарки, книги, фотографии, автографы |  |  | 1 |  | 1 |
| 0002.0013.0141.0365 | Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры |  |  | 1 |  | 1 |
|  | **Итого (*сумма строк 1.1 – 1.21*)** | **28** | **10** | **76** |  | **104** |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно |  |  | 15 |  | 15 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 28 | 10 | 60 |  | 88 |
| 2.3. | Отказано |  |  | 1 |  | 1 |
| 2.4. | Находится в работе |  |  |  |  |  |
| 2.5. | Оставлено без рассмотрения *(ст.13 Закона ХМАО-Югры «О порядке рассмотрения обращений граждан»)* |  |  |  |  |  |
|  | **Итого (*сумма строк 2.1 – 2.5*)** | **28** | **10** | **76** |  | **104** |

Заключение

В администрации Березовского района также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновника.

Наиболее значимые аспекты в жизни района, работа администрации района освещается в газете «Жизнь Югры» и на официальном сайте. Также на официальном сайте администрации района публикуются отчеты о работе администрации района, ее структурных подразделений, графики личного приема граждан, обзоры по обращениям граждан.

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-фз «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Порядком рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Березовского района и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

Распоряжением администрации Березовского района от 26.10.2012 № 863-р (с изменениями от 24.07.2013, от 23.06.2015) утверждены графики приема по личным вопросам, способы обращений граждан в администрацию района. Данное распоряжение опубликовано в районной газете «Жизнь Югры» и размещено на официальном сайте органов местного самоуправления.

Регистрация письменных и электронных обращений граждан производится в системе электронного документооборота СЭД ДЕЛО.