**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за 2021 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 за 2021 год (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет 170 обращений, количество уменьшилось, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 158 обращений (за аналогичный период прошлого года поступило 328обращений).

Личные приемы граждан проводились в режиме телефонного звонка, либо по предварительной записи на прием (прием руководителями структурных подразделений администрации). Так же граждане обращались письменной форме, форме электронного документа, через официальный сайт.

Из общего количества письменных обращений поступило 9 коллективных, из них вопросы: благоустройства улиц и дворовых площадок, коммунально-бытовые вопросы, социально-экономические.

Эти вопросы наиболее часто задаваемые жителями района.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Департаментов Ханты-Мансийского округа – Югры - 19. Вопросы поступают разного характера, но наиболее значимая часть вопросов по прежнему остаются вопросы жилья.

Тематическая структура обращений граждан осталась неизменной по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Наибольшее количество писем граждан поступило по теме «Жилищные вопросы» и коммунально бытовое обслуживания населения и транспортное обслуживание (см.таблица)

По всем обращениям заявителям подготовлены письменные ответы с соответствующими разъяснениями (либо даны устные разъяснения) на основании действующего законодательства.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

За истекший период 2021 года в адрес муниципалитета обращений коррупционной направленности не поступало.

Личные приемы граждан в администрации муниципального образования проводятся еженедельно согласно установленному графику утверждённому главой района. Все вопросы, поступившие в ходе приемов, находятся на особом контроле главы района по исполнению.

Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием главе района, совпадает с письменными обращениями, поступающими в администрацию это вопросы:

- коммунального и бытового обслуживания,

- образования в районе,

- землепользования,

- вопросы предоставления жилья и другие.

На приеме дается разъяснение обратившемуся, если вопрос не может быть решен на месте, то дается поручение руководителю отраслевого (функционального) органа администрации района. Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

В администрации Березовского района стало больше внимания уделяться качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ заявителю.

За 2021 год состоялось 6 приемов у главы администрации района, на котором было принято 9 человек.

 Проведено личных приемов заместителями главы района – 19, принято 19 человека; начальниками подразделений –34 приемов на которых принято 349 человек.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведено личных приемов граждан,в том числе: | Аналогичный период2016 года | Аналогичный период2017 года | Аналогичный период2018 года | Аналогичный период2019 года | Аналогичный период2020 года | Аналогичный период2021 года |
| Первым руководителем | 27 | 21 | 12 | 18 | 13 | 6 |
| Его заместителями | 87 | 49 | 15 | 16 | 53 | 19 |
| Начальниками подразделений | 372 | 265 | 154 | 171 | 94 | 34 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Принято всего граждан на личных приемахв том числе: | Аналогичный период2016 года | Аналогичный период2017 года | Аналогичный период2018 года | Аналогичный период2019 года | Аналогичный период2020 года | Аналогичный период2021 года |
| Первым руководителем | 41 | 56 | 16 | 50 | 14 | 9 |
| Его заместителями | 164 | 109 | 39 | 44 | 83 | 19 |
| Начальниками подразделений | 475 | 496 | 160 | 177 | 89 | 34 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан за 2021 год:

- решено положительно – 14;

- дано разъяснение – 150;

- отказано –6;

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.

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.

**Таблица 1**

**Информация о количестве и характере обращений граждан, поступивших в адрес администрации Березовского района за 2021 год**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Предыдущий период2019 | Отчетный период2020 | Отчетный период2021 |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | **Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)** (*сумма строк 2,8 и 11*) | 454 | 328  | 170 |
| 2. | Количество письменных обращений | 163 | 132 | 103 |
| Доложено руководству | 163 | 132 | 103 |
| - поставлено на контроль | 163 | 132 | 103 |
| - коллективных | 16 | 12 | 9 |
| - повторных |  |  |  |
|  **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** |
| **6.**6.1.6.2. |  **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | 205 | 160 | 59 |
| - первым руководителем | 18 | 13 | 6 |
| - его заместителями | 16 | 53 | 19 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 171 | 94 | 34 |
| **7.**7.1.7.2. | **Принято всего граждан на личных приемах, 0**в том числе: |  |  |  |
| - первым руководителем | 50 | 14 | 9 |
| - его заместителями | 44 | 83 | 19 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 177 | 89 | 34 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | 271 | 186 | 62 |
| **9.**9.1 | **Данные о выездных приемах граждан:** |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | 8 | 5 | 5 |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | 20 | 10 | 5 |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | 20 | 10 | 5 |

**Таблица 2**

#### 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

2021 год

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | 2021 год |
| **1.** | **Темы обращений:** | 1кв | 2кв. | 3кв | 4кв | Всего |
| **2.** | Результаты рассмотрения |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно | 6 | - | 3 | 5 | 14 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 41 | 40 | 33 | 36 | 150 |
| 2.3. | Отказано | 3 | - | 1 | 2 | 6 |
| 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*)**  | **50** | **40** | **37** | **43** | **170** |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | Кол-во письменных обращений | *Кол-во обращений на личном приеме* | Выездной прием | всего |
| всего | В том числе выше стоящие |
| Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации0002.0004.0049.0235 |  |  | *8* |  | 8 |
| **Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях** **0005.0005.0055.1128** | 14 | 1 | *29* | 5 | 48 |
| **0003.0011.0123.0842****Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0003.0008.0086.0548****Налогообложения малого бизнеса** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Выселение из жилища****0005.0005.0055.1132** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны****0005.0005.0055.1122** | 3 | 1 |  |  | 3 |
| **0005.0005.0055.1130****Обеспечение жильем выезжающих северян** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Перебои в водоснабжении****0005.0005.0056.1154** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Обеспечение жильем детей-сирот, оставшихся без попечения родителей****0005.0005.0055.1139** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0001.0001.0020.0058****Государственные и профессиональные праздники, памятные даты и юбилеи** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Обследование жилищного фонда на предмет непригодности для проживания (ветхое , аварийное жилье)****0005.0005.0055.1137** | 1 |  |  |  | 1 |
| **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****0002.0007.0073.0294** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **О строительстве, размещение гаражей, стоянок, автопарковок****0003.0009.0099.0741** | 2 | 1 |  |  | 2 |
| **Условия проведения образовательного процесса****0002.0013.0139.0332** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Конфликтные ситуации в образовательных организациях** **0002.0013.0139.0345** | 2 | 2 |  |  | 2 |
| **0003.0009.0097.0705.****Технологическое присоединение объектов заявителя к газораспределительным сетям** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0005.0005.0053.1117****Государственный жилищный контроль** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Коммунально-бытовое хозяйство****0005.0005.0056.1147** | 17 |  | *1* |  | 18 |
| **0003.0008.0082.0529****Расходы бюджета** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов****0003.0009.0097.0694** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей****0001.0001.0015.0042** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0002.0013.0141.0373****Популяризация и пропаганда культуры и искусства** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Увековечивание памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен.****0001.0001.0021.0059** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0002.0007.0072.0288****Просьбы об оказании финансовой помощи** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Предоставление жилья по договору соц.найма****0004.0015.0158.0956** | 1 |  |  |  | 1 |
| **О погребении.****0004.0015.0158.0969** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Питание обучающихся****0002.0013.0139.0330** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере здравоохранения****0002.0014.0143.0426** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Строительство и реконструкция дорог****0003.0009.0096.0684** | 7 | 1 |  |  | 7 |
| **0002.0013.0139.0339****Приватизация государственной и муниципальной собственности** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0003.0011.0127.0865****Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0001.0001.0019.0057** **Государственные и иные премии** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0003.0009.0097.0699****Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров** | 2 |  | *1* |  | 3 |
| **0003.0008.0078.0467****Контрольно-ревизионная деятельность, (финансовая проверка организаций, учреждений)** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0003.0009.0097.0690****Уличное освещение** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0002.0014.0144.0442****Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта** | 2 | 1 | *1* |  | 3 |
| **Трудоустройство. Безработица****0002.0006.0064.0251** |  |  | *3* |  | 3 |
| **Обеспечение активной жизни инвалидов****0002.0007.0067.0273** |  |  | *1* |  | 1 |
| **0003.0011.0127.0870****Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных** | 2 |  |  |  | 2 |
| **0002.0007.0074.0320** **Проезд льготных категорий граждан** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Социальная защита молодежи, детей, детей-сирот, воспитанников детдомов****0002.0007.0074.0311** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Оказание услуг почтовой связи****0003.0009.0100.0754** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Купля-продажа квартир, домов****0005.0005.0060.1185** | 1 |  | *1* |  | 2 |
| **0002.0004.0049.0234** **Меры соц.поддержки , предоставляемые приемным детям** |  |  | *6* |  | 6 |
| **0005.0005.0056.1159****Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-газо-тепло-электроснабжения и водоотведения** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы****0005.0005.0056.1175** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0004.0015.0152.0911****Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0001.0002.0025.0088****Приватизация государственной и муниципальной собственности** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Градостроительство. Архитектура и проектирование****0003.0009.0097.0688** | 1 |  |  |  | 1 |
| **0005.0005.0055.1125** **Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма** |  |  | *1* |  | 1 |
| **0001.0002.0025.0087** **Развитие предпринимательской деятельности** |  |  | *1* |  | 1 |
| **Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки****0003.0009.0099.0733** | 3 |  | *1* |  | 4 |
| **0005.0005.0055.1141****Арендное жилье** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Обмен жилых помещений. Оформление договора соц.найма(найма) жилого помещения****0005.0005.0055.1133** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Образование земельных участков(образование, раздел, выдел, обьединение земельных участков).Возникновение прав на землю****0003.0011.0123.0847** | 1 |  | *2* |  | 3 |
| **Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог****0003.0009.0099.0742** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Дорожные знаки и дорожная разметка****0003.0009.0744** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда****0005.0005.0056.1152** | 3 |  |  |  | 3 |
| **Приватизация земельных участков****0003.0011.0123.0846** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения****0005.0005.0055.1146** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства****0005.0005.0063.1188** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров****0003.0011.0123.0845** | 1 |  | *1* |  | 2 |
| **Государственный мониторинг земель. Землеустройство.****0003.0011.0123.0844** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Приобретение права собственности. Прекращения права собственности****0001.0003.0037.0209** | 2 |  |  |  | 2 |
| итого | 103 | 19 | *62* | 5 | 170 |

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 за 2021 год (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет 170 обращений, количество уменьшилось, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 158 обращений (за аналогичный период прошлого года поступило 328обращений).

Личные приемы граждан проводились в режиме телефонного звонка, либо по предварительной записи на прием (прием руководителями структурных подразделений администрации). Так же граждане обращались письменной форме, форме электронного документа, через официальный сайт.

Из общего количества письменных обращений поступило 9 коллективных, из них вопросы: благоустройства улиц и дворовых площадок, коммунально-бытовые вопросы, социально-экономические.

Эти вопросы наиболее часто задаваемые жителями района.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Департаментов Ханты-Мансийского округа – Югры - 19. Вопросы поступают разного характера, но наиболее значимая часть вопросов по прежнему остаются вопросы жилья.

Тематическая структура обращений граждан осталась неизменной по сравнению с аналогичным периодом 2020 года.

Наибольшее количество писем граждан поступило по теме «Жилищные вопросы» и коммунально бытовое обслуживания населения и транспортное обслуживание (см.таблица)

По всем обращениям заявителям подготовлены письменные ответы с соответствующими разъяснениями (либо даны устные разъяснения) на основании действующего законодательства.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

За истекший период 2021 года в адрес муниципалитета обращений коррупционной направленности не поступало.

Личные приемы граждан в администрации муниципального образования проводятся еженедельно согласно установленному графику утверждённому главой района. Все вопросы, поступившие в ходе приемов, находятся на особом контроле главы района по исполнению.

Перечень вопросов, с которыми граждане обращаются на личный прием главе района, совпадает с письменными обращениями, поступающими в администрацию это вопросы:

- коммунального и бытового обслуживания,

- образования в районе,

- землепользования,

- вопросы предоставления жилья и другие.

На приеме дается разъяснение обратившемуся, если вопрос не может быть решен на месте, то дается поручение руководителю отраслевого (функционального) органа администрации района. Все замечания и предложения, поступающие во время личных приемов, встреч, как в устной, так и письменной форме, обобщаются и анализируются.

Информация о принятых мерах по обращению доводится до заявителя.

В администрации Березовского района стало больше внимания уделяться качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение гражданина внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ заявителю.

За 2021 год состоялось 6 приемов у главы администрации района, на котором было принято 9 человек.

 Проведено личных приемов заместителями главы района – 19, принято 19 человека; начальниками подразделений –34 приемов на которых принято 349 человек.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведено личных приемов граждан,в том числе: | Аналогичный период2016 года | Аналогичный период2017 года | Аналогичный период2018 года | Аналогичный период2019 года | Аналогичный период2020 года | Аналогичный период2021 года |
| Первым руководителем | 27 | 21 | 12 | 18 | 13 | 6 |
| Его заместителями | 87 | 49 | 15 | 16 | 53 | 19 |
| Начальниками подразделений | 372 | 265 | 154 | 171 | 94 | 34 |

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Принято всего граждан на личных приемахв том числе: | Аналогичный период2016 года | Аналогичный период2017 года | Аналогичный период2018 года | Аналогичный период2019 года | Аналогичный период2020 года | Аналогичный период2021 года |
| Первым руководителем | 41 | 56 | 16 | 50 | 14 | 9 |
| Его заместителями | 164 | 109 | 39 | 44 | 83 | 19 |
| Начальниками подразделений | 475 | 496 | 160 | 177 | 89 | 34 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан за 2021 год:

- решено положительно – 14;

- дано разъяснение – 150;

- отказано –6;

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.

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.

И Н Ф О Р М А Ц И Я

о количестве и характере обращений граждан,

поступивших в адрес администрации Березовского района

 за 2021 год.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. | год |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** |
| 1. | **Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)** (*сумма строк 2,8 и 11*) | 50 | 40 | 37 | 43 | 170 |
| 2. | Количество письменных обращений | 21 | 31 | 24 | 27 | 103 |
| - коллективных | - | 3 | 1 | 5 | 9 |
|  **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** |  |  |
| **6.**6.1.6.2. |  **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | 24 | 9 | 13 | 13 | 59 |
| - первым руководителем | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 |
| - его заместителями | 17 | 1 | 1 |  | 19 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 6 | 7 | 11 | 10 | 34 |
| **7.**7.1.7.2. | **Принято всего граждан на личных приемах,** в том числе: |  |  |  |  |  |
| - первым руководителем | 1 | 1 | 1 | 6 | 9 |
| - его заместителями | 17 | 1 | 1 |  | 19 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 6 | 7 | 11 | 10 | 34 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | 24 | 9 | 13 | 16 | 62 |
| **9.**9.1 | **Данные о выездных приемах граждан:** |  |  |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | 5 | - |  |  | 5 |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | 5 | - |  |  | 5 |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | 5 | - |  |  | 5 |