

Анализ тематики обращений граждан, информация о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятым по ним мерам

Динамика поступления в адрес администрации Белоярского района корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений) за I квартал 2017-2018 гг.

В I квартале 2018 года количество корреспонденции (19) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию Белоярского района (далее – администрация), главе Белоярского района, заместителям главы Белоярского района, увеличилось на 26,7% по сравнению с I кварталом 2017 года (15).

Данные представлены в диаграмме 1.

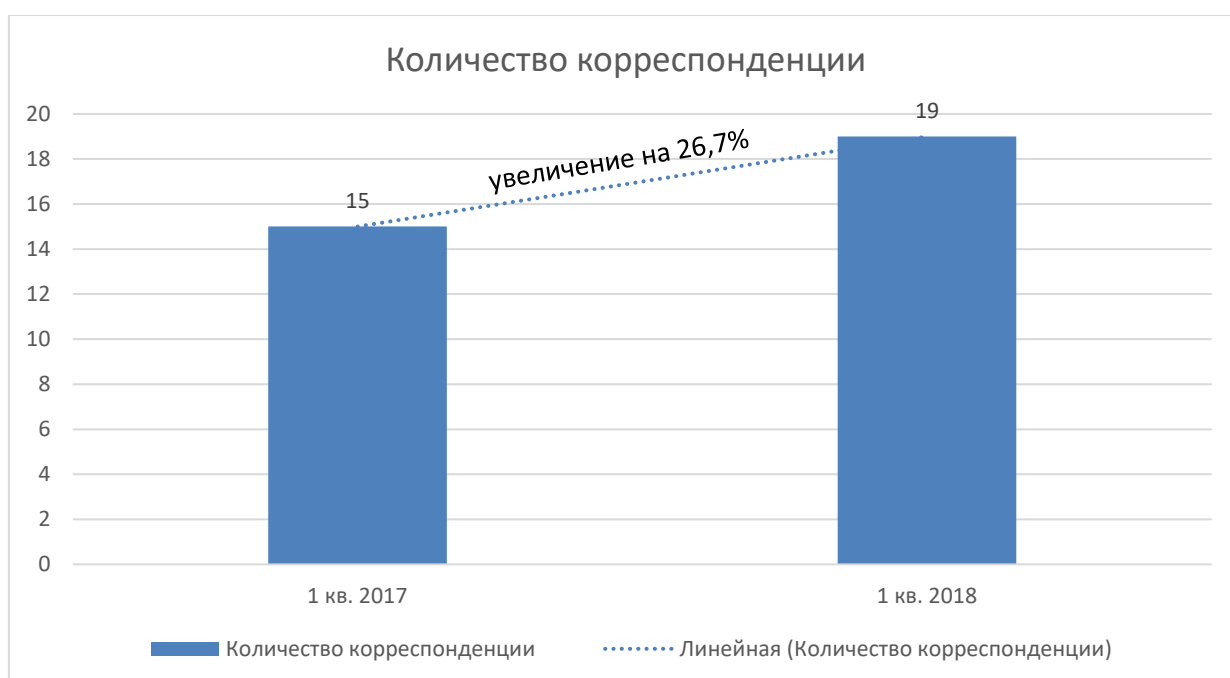


Диаграмма 1.

Динамика поступления корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию Белоярского района, за I квартал 2017-2018 гг.

Анализ поступившей за I квартал 2018 года корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию, показал, что количество:

- сообщений (0), не соответствующих требованиям, предъявляемым федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к обращениям и запросам информации, в администрацию Белоярского района не поступало, что свидетельствует о повышении

уровня правовой грамотности населения в части соблюдения заявителями требований, предъявляемых указанными федеральными законами;

- обращения граждан (19) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (15), увеличились на 26,7% что показывает наметившуюся тенденцию повышения уровня активности граждан по обращениям в районе;

- поступили запросы (2) на предоставление информации из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора Ханты-мансийского автономного округа - Югры. В I квартале 2017 года запросов не поступало.

Форма поступления обращений и запросов информации

В I квартале 2018 года наибольшее количество обращений и запросов информации поступило из вышестоящих органов 7 (0). Посредством официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района в администрацию Белоярского района обратились 6 заявителей (2), 6 (12) обращений поступило в письменном виде и 0 (1) по электронной почте.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за I квартал 2017-2018 годов представлена в диаграмме 2.

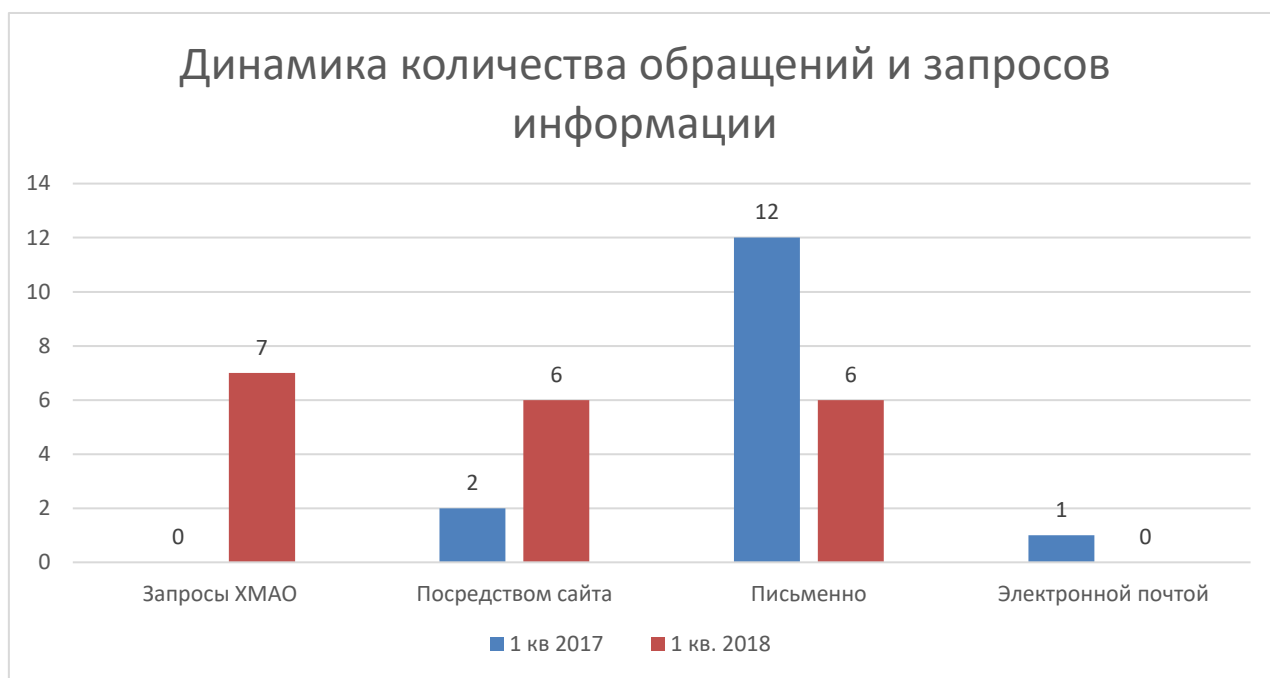


Диаграмма 2

Из диаграммы 2 следует, что в I квартале 2018 года увеличилось количество обращений, поданных посредством официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района, при этом уменьшилось количество письменных обращений, что говорит об удобстве (преимущество) использования сервиса сайта - «Виртуальная приемная» при обращении в орган местного самоуправления.

Динамика поступления повторных обращений

В I квартале 2018 года повторные обращения в администрацию Белоярского района не поступали 0 (1), что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Динамика поступления повторных обращений за I квартал 2017-2018 годов представлена в диаграмме

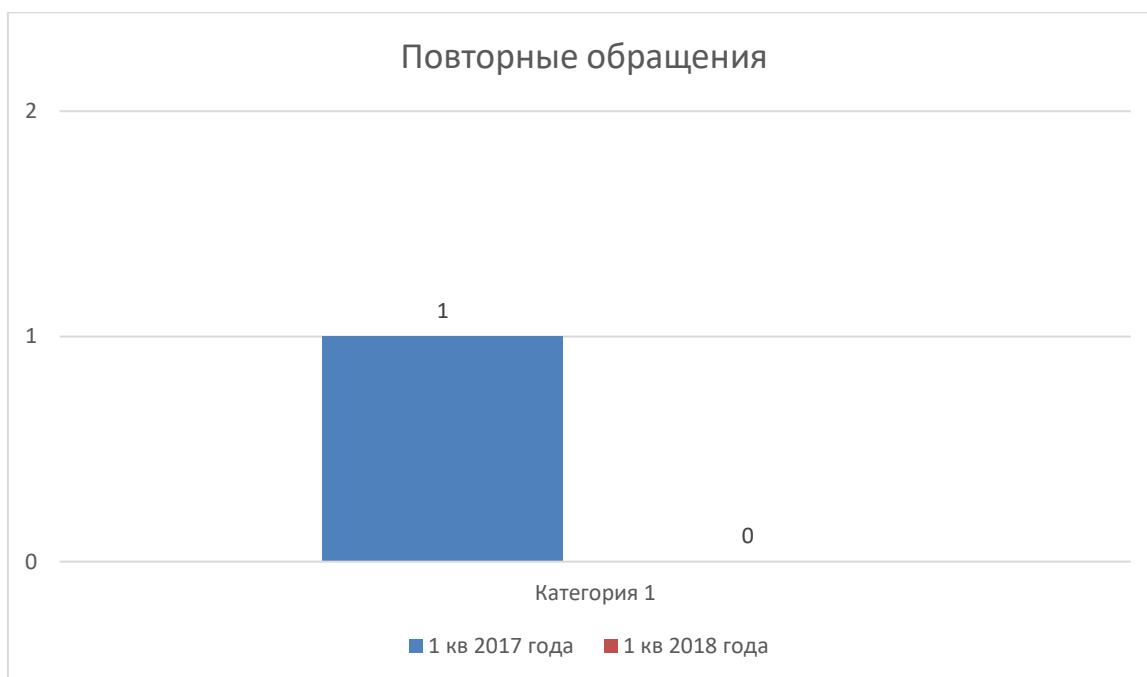


Диаграмма 3

Социальное положение заявителей, обратившихся в адрес администрации Белоярского района

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с аналогичным периодом 2017 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в I квартале 2018 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус.

Динамика поступления коллективных обращений

В I квартале 2018 года коллективных обращений граждан в администрацию Белоярского района не поступало. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (2).

Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства

В I квартале 2017 года от иностранных граждан поступило 1 обращение по вопросам нарушения трудовых прав граждан, в аналогичном периоде 2018 года – 0.

Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц

В I квартале 2017 года в администрацию района обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц не поступало.

В I квартале 2018 года отмечается увеличение количества обращений (7), поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и управления по работе с обращениями граждан Apparата Губернатора ХМАО-Югры.

Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за I квартал 2018 года

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В I квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» - 12 (6), «Социальная сфера» -1 (1), «Оборона, безопасность законность» - 2 (1).

По тематике обращения распределись следующим образом:

0005.0005.0055.1130	обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований
0002.0013.0139.0346	заработная плата педагогических работников
0005.0005.0057.1180	ипотечное кредитование
0003.0009.0104.0778	ритуальные услуги
0005.0005.0055.1134	обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей инвалидов
0003.0012.0134.0881	запрос архивных данных
0005.0005.0055.1132	выселение из жилого помещения (2)
0005.0005.0056.1147	коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка
0005.0005.0055.1128	улучшение жилищных условий
0003.0009.0097.0695	организация выгула собак
0004.0016.0162.0999	охрана общественного порядка
0004.0016.0163.1028	расторжение договора социального найма
0005.0005.0055.1137	признание жилого помещения непригодным для проживания
0004.0015.0158.0956	предоставление жилого помещения по договору социального найма
0004.0016.0162.1021	регистрация по месту жительства (2)
0003.0009.0096.0686	устранение строительных недоделок
0001.0001.0008.0025	работа избирательных комиссий

**Личный прием граждан главой Белоярского района, заместителями главы
Белоярского района**

В I квартале 2018 года проведены приемы граждан по личным вопросам главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района.

В соответствии с графиком личного приема граждан по личным вопросам главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района за I квартал 2018 года проведено 34 личных приема, в ходе которых рассмотрено 83 обращения граждан. Также проведен 1 выездной прием, на котором принято 2 гражданина и рассмотрено 2 вопроса.

Количество личных приемов, проведенных главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района за I квартал 2018 года увеличилось в 2 раза по отношению к аналогичному периоду 2017 года (17).

В отчетном периоде 2018 года заявители чаще всего обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (41 вопрос), связанным с улучшением жилищных условий, предоставлением жилого помещения по договору социального найма, переселением из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, а также предоставлением субсидий для приобретения жилого помещения в собственность, что свидетельствует об актуальности этих вопросов для жителей Белоярского района.

Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

В I квартале 2018 года рассмотрено 19 обращений, адресованных главе Белоярского района. Все обращения рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ. 87 обращений рассмотрены с продлением срока в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

Обращений, рассмотренных с нарушением срока нет.

Результаты рассмотрения обращений за I квартал 2018 года

По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано», в том числе «меры приняты» по 0 обращениям, «не поддержано» 1 (0), «разъяснено» 12 (8), «меры приняты» 0 (0).

Количество обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано», за I квартал 2017 года (0) осталось прежним по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (0).

Количество обращений, рассмотренных за I квартал 2018 года с результатом «разъяснено» (12), увеличилось на 4 обращения в сравнении с I кварталом 2017 года (8)

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 1 обращения, в связи с отсутствием правовых механизмов для защиты прав и законных интересов граждан по вопросам, являющимся предметом их обращения.

Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

Анализ обращений граждан, поступивших в адрес администрации Белоярского района в I квартале 2018 года, свидетельствует об увеличении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку:

сократилось количество коллективных обращений (0) по сравнению с I кварталом 2017 года (1) и количество повторных обращений (0) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (1).

За анализируемый период 2017 -2018 годов не поступало обращений, содержащих предложения по порядку рассмотрения вопросов.

Заключительные положения

Анализ рассмотренных в I квартале 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе Белоярского района и заместителям главы Белоярского, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показывает, что граждане при направлении обращений часто используют интерактивный сервис «Виртуальная приемная» официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района. Активность населения по обращениям в сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличилась.

Увеличилось количество запросов информации из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Аппарата Губернатора ХМАО-Югры;

Сохраняется актуальность тематических разделов «Жилищно-коммунальная сфера» и «Социальная сфера», составляющих наибольшую долю по количеству вопросов, поставленных заявителями в обращениях.

Глава Белоярского района и заместители главы Белоярского района осуществляют прием граждан по графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации, официальный сайт органов местного самоуправления Белоярского района и информационную витрину, помещенную в холле первого этажа административного здания.

Для повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Белоярского района установлена строгая ответственность должностных лиц за своевременным и полным рассмотрением вопросов, поднимаемых заявителями в обращениях.

В I квартале 2018 года обращения граждан рассматривались в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

С целью совершенствования деятельности органов местного самоуправления для осуществления обратной связи и механизма оперативного доступа граждан к информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, поступивших в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» администрацией Белоярского района организовано своевременное информирование граждан о ходе (по запросу граждан) и подготовке ответа на обращение по контактному телефону. На официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района организована возможность в электронном виде направить обращение через «Виртуальную приемную», ответ на которое размещается в разделе обратной связи, а также направляется на адрес электронной почты гражданина. В целях оперативного реагирования на проблемные вопросы, возникающие у жителей Белоярского района организован прием сообщений посредством sms-сообщений, которые подлежат рассмотрению и ответ на которые публикуется в еженедельной газете «Белоярские вести» в разделе «SMS-свиток».

Информация о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию Белоярского района размещена в разделе «Работа с обращениями граждан» на официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района www.admbel.ru