

## 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 полугодие 2017-2018 гг.

В I полугодии 2018 года количество корреспонденции (50) 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 66,7% по сравнению с I полугодием 2017 года (30).

Данные представлены в диаграмме 1.

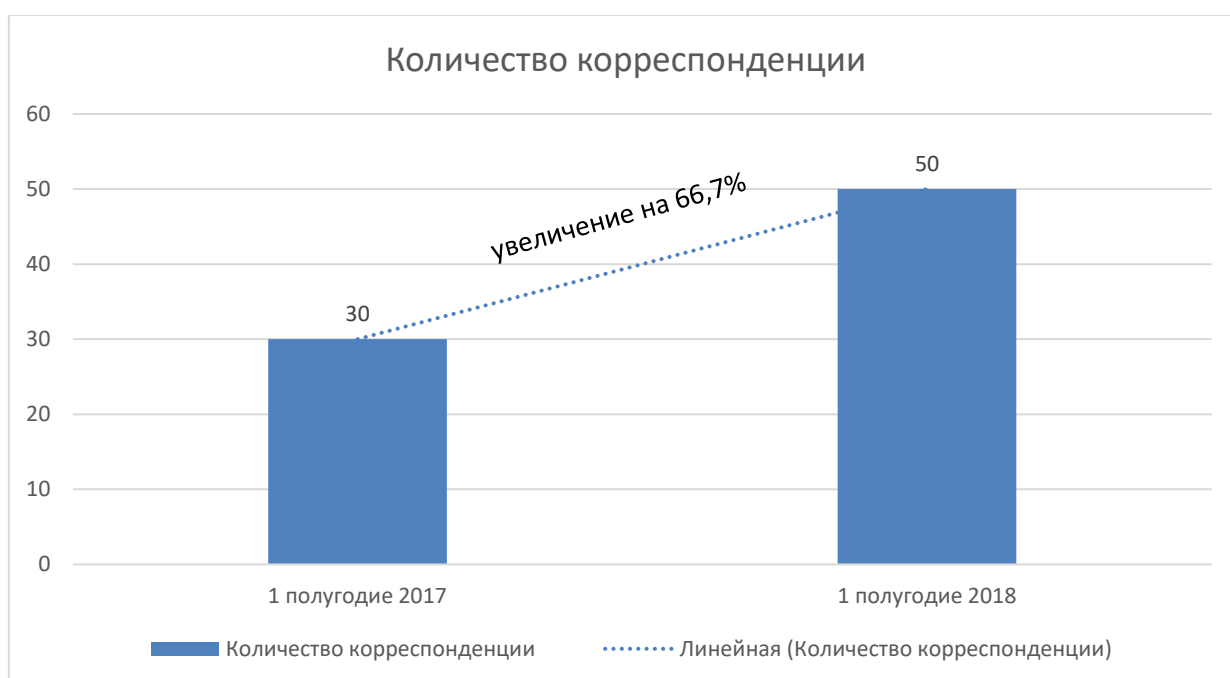


Диаграмма 1.

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

Анализ поступившей за I полугодие 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 (50) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (30), увеличились на 66,7% что показывает наметившуюся тенденцию повышения уровня активности граждан по обращениям в районе;

### Форма поступления обращений и запросов информации

В I полугодии 2018 года поступило 31 (30) обращение непосредственно от заявителей. Посредством официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района в администрацию Белоярского района обратились 12 заявителей (3), 13 (27) обращений поступило в письменном виде и 6 (1) по электронной почте;

19 (0) обращений поступили из приемной Президента РФ в ХМАО-Югре; Аппарата Губернатора ХМАО-Югры; Департаментов ХМАО-Югры; службы жилищного и строительного надзора в ХМАО-Югре; прокуратуры г. Белоярский.

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



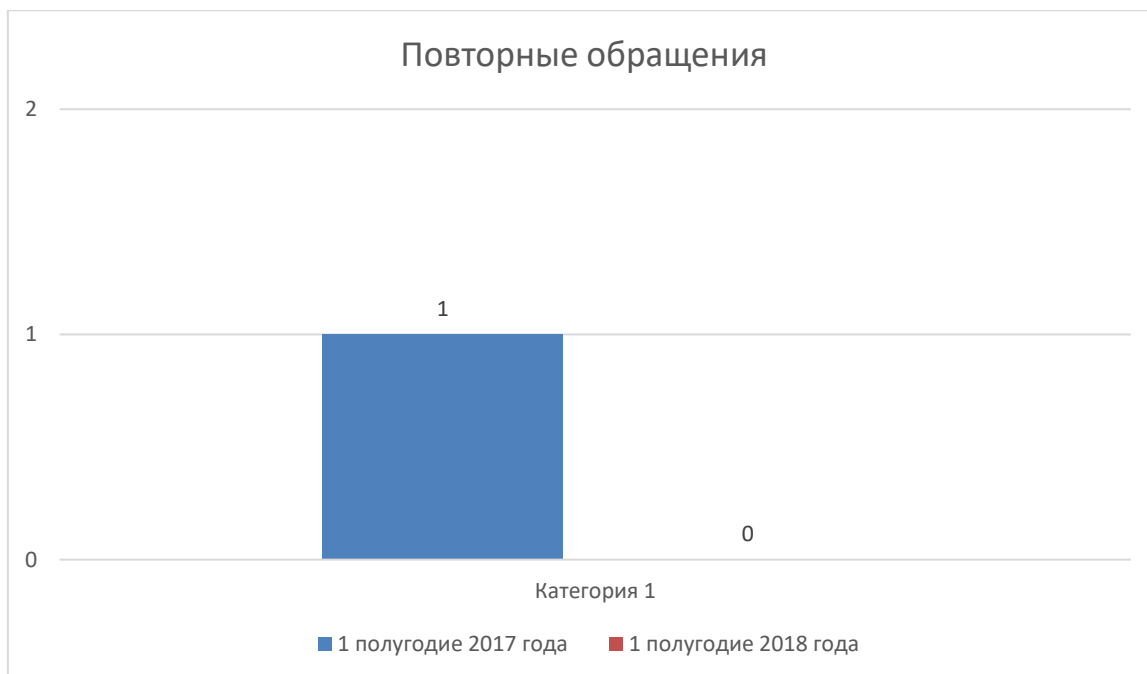
Диаграмма 2

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

### Динамика поступления повторных обращений

В I полугодии 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 полугодие 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 2018 года существенно не изменилась.

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

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В I полугодии 2018 года коллективных обращений граждан в администрацию Белоярского района не поступало. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (6) .

### **Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства**

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

В I полугодии 2018 года отмечается увеличение количества обращений (19), поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора ХМАО-Югры; из приемной Президента РФ в ХМАО-Югре; Аппарата Губернатора ХМАО-Югры; Департаментов ХМАО-Югры; службы жилищного и строительного надзора в ХМАО-Югре; прокуратуры г. Белоярский.

### **Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за I полугодие 2018 года**

#### **Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В I полугодии 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» - 22 (19), «Оборона, безопасность законность» - 4 (2).

#### **По тематике обращения распределились следующим образом:**

0005.0005.0055.1130	обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований (2)
0002.0013.0139.0346	заработная плата педагогических работников
0005.0005.0057.1180	ипотечное кредитование (2)
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 (3)
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 (2)
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 (2)
0004.0016.0162.1021	регистрация по месту жительства (3)
0003.0009.0096.0686	устранение строительных недоделок (2)
0001.0001.0008.0025	работа избирательных комиссий
0005.0005.0056.1156	перебой в теплоснабжении
0001.0002.0025.0097	Государственные и муниципальные контракты
0003.0011.0127.0866	Отлов животных (3)
0005.0005.0056.1159	Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения
0002.0014.0143.0391	Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях

0003.0009.0097.0699	Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (2)
0005.0005.0056.1172	Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)
0003.0011.0123.0848	Прекращение права собственности, процедура изъятия земельных участков, находящихся в собственности
0003.0009.0097.0688	Градостроительство. Архитектура и проектирование
0003.0009.0096.0684	Строительство и реконструкция дорог (2)
0005.0005.0060.1185	Купля-продажа квартир, домов
0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения (2)
0005.0005.0055.1136	Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)
0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны
0002.0007.0067.0274	Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья
0004.0016.0162.1018	Приватизация жилищного фонда. Деприватизация.
0005.0005.0055.1133	Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения (2)

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

В I полугодии 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 полугодие 2018 года проведен 51 личный прием, в ходе которых рассмотрено 88 обращений 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 полугодие 2018 года увеличилось по отношению к аналогичному периоду 2017 года (34).

В отчетном периоде 2018 года заявители чаще всего обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера», связанным с улучшением жилищных условий, предоставлением жилого помещения по договору социального найма, переселением из подвалов, бараков, коммуналки, 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 полугодии 2018 года рассмотрено 50 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 полугодие 2018 года**

По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано», в том числе «меры приняты» по 4 обращениям, «не поддержано» 0 (1), «разъяснено» 44 (25), «оставлено без рассмотрения» 2 (0).

Количество обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано», за I полугодие 2018 года (4) увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (1).

Количество обращений, рассмотренных за I полугодие 2018 года с результатом «разъяснено» (44), увеличилось на 19 обращений в сравнении с I полугодием 2017 года (25) в связи с общим ростом количества поступивших обращений граждан.

Решение «оставлено без рассмотрения» принято по результатам рассмотрения 2 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 полугодии 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 полугодием 2017 года (6) 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 полугодии 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](http://www.admbel.ru)