**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за 2020 год**

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 2020 год (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет 328 обращений, количество уменьшилось, в сравнении с аналогичным периодом прошлого года на 126 обращений (за аналогичный период прошлого года поступило 454обращений).

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения в рамках принятия мер по противодействию распространению в Березовском районе новой коронавирусной инфекции (covid-19), принимая во внимание Методические рекомендации по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций, утвержденные 16.03.2020 приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, в администрации применялся порядок временного ограничения личного приема граждан.

В основном, 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.

На электронную почту в адрес администрации района поступило 34 обращений и на сайт администрации района обратилось 18 граждан.

Из общего количества письменных обращений поступило 12 коллективных, из них вопросы: благоустройства улиц и дворовых площадок, коммунально-бытовые вопросы, жилищные 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 - 10. 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 2019 года.

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

Рассматривая поступившие за 2020 год от граждан Березовского района обращения по вопросам, включенным в блок жилищных вопросов, можно выделить из них ряд основных, наиболее волнующих граждан. Это, прежде всего:

постановка на учет в качестве нуждающихся в жилых помещениях;

сроки предоставления жилой площади очередникам;

заключение договора социального найма;

предоставление земельного участка многодетным семьям;

предоставление субсидии;

предоставление освободившихся жилых помещений.

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

Значительное количество обращений граждан поступают по вопросу улучшения жилищных условий, в том числе обеспечение жильем: инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов, детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Поступают обращения по вопросам переселения из жилого фонда, непригодного для проживания, а также несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным.

Гражданам даются разъяснения действующего законодательства.

Все обращения рассмотрены в установленные законодательством сроки.

За истекший период 2020 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,

- несанкционированных свалок,

- 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 2020 год состоялось 13 приемов у главы администрации района, на котором было принято 14 человек.

Проведено личных приемов заместителями главы района – 53, принято 83 человека; начальниками подразделений –94 приемов на которых принято 89 человек.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Проведено личных приемов граждан,  в том числе: | Аналогичный период  2016 года | Аналогичный период  2017 года | Аналогичный период  2018 года | Аналогичный период  2019 года | Аналогичный период  2020 года |
| Первым руководителем | 27 | 21 | 12 | 18 | 13 |
| Его заместителями | 87 | 49 | 15 | 16 | 53 |
| Начальниками подразделений | 372 | 265 | 154 | 171 | 94 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Принято всего граждан на личных приемах  в том числе: | Аналогичный период  2016 года | Аналогичный период  2017 года | Аналогичный период  2018 года | Аналогичный период  2019 года | Аналогичный период  2020 года |
| Первым руководителем | 41 | 56 | 16 | 50 | 14 |
| Его заместителями | 164 | 109 | 39 | 44 | 83 |
| Начальниками подразделений | 475 | 496 | 160 | 177 | 89 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан за 2020 год:

- решено положительно – 78;

- дано разъяснение – 239;

- отказано –11;

И Н Ф О Р М А Ц И Я

о количестве и характере обращений граждан,

поступивших в адрес администрации Березовского района

за 2020 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | | Наименование сведений | | Предыдущий период  2019 | | Отчетный период  2020 | | 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*) | | 454 | | 328 | | 72 |
| 2. | | Количество письменных обращений | | 163 | | 132 | | 81 |
| Доложено руководству | | 163 | | 132 | | 81 |
| - поставлено на контроль | | 163 | | 132 | | 81 |
| - коллективных | | 16 | | 12 | | 75 |
| - повторных | |  | |  | |  |
| **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** | | | | | | | | |
| **6.**  6.1.  6.2. | **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | | 205 | | 160 | | 78 | |
| - первым руководителем | | 18 | | 13 | | 72 | |
| - его заместителями | | 16 | | 53 | | 331 | |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | | 171 | | 94 | | 55 | |
| **7.**  7.1.  7.2. | **Принято всего граждан на личных приемах, 0**в том числе: | |  | |  | |  | |
| - первым руководителем | | 50 | | 14 | | 28 | |
| - его заместителями | | 44 | | 83 | | 189 | |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | | 177 | | 89 | | 50 | |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | | 271 | | 186 | | 69 | |
| **9.**  9.1 | **Данные о выездных приемах граждан:** | |  | |  | |  | |
| - Всего проведено выездных приемов | | 8 | | 5 | | 63 | |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | | 20 | | 10 | | 50 | |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | | 20 | | 10 | | 50 | |

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

2020 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | 2020 год | | | | |
| **1.** | **Темы обращений:** | 1кв | 2кв. | 3кв | 4кв | Всего |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно | 29 | 12 | 16 | 21 | 78 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 80 | 64 | 48 | 46 | 239 |
| 2.3. | Отказано | 4 | 3 | 1 | 3 | 11 |
| 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*)** | 113 | 79 | 65 | 70 | 328 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 ситуации  0002.0004.0049.0235 | 1 |  | 10 |  | 11 |
| **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** | 23 | 3 | 53 | 2 | 78 |
| **Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях**  **0005.0005.0055.1127** |  |  |  | 5 | 5 |
| **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** | 9 | 3 | 29 |  | 38 |
| **Обеспечение жильем детей-сирот, оставшихся без попечения родителей**  **0005.0005.0055.1139** | 1 |  | 2 |  | 3 |
| **Туризм.**  **0002.0014.0145.0456** |  |  | 1 |  | 1 |
| **Устранение строительных недоделок**  **0003.0009.0096.0686** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Обследование жилищного фонда на предмет непригодности для проживания (ветхое , аварийное жилье)**  **0005.0005.0055.1137** | 7 |  |  |  | 7 |
| **Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей**  **0002.0013.0141.0368** |  |  | 1 |  | 1 |
| **0005.0005.0055.1135**  **Обеспечение жильем ветеранов** |  |  | 2 |  | 2 |
| **Внеочередное обеспечение жилыми помещениями**  **0005.0005.0055.1129** |  |  | 2 |  | 2 |
| **Служебные жилые помещения**  **0005.0005.0055.1142** |  |  | 2 |  | 2 |
| **Строительство социальной сферы**  **0003.0009.0097.0687** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Обращения с твердыми коммунальными отходами**  **0005.0005.0056.1160** | 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 | 3 |  | 4 |
| **Конфликтные ситуации в образовательных организациях**  **0002.0013.0139.0345** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Социально-экономическое развитие муниципальных образований**  **0001.0002.0025.0104** | 1 |  |  | 1 | 2 |
| **Коммунально-бытовое хозяйство**  **0005.0005.0056.1147** | 12 |  | 19 |  | 31 |
| **0005.0005.00056.1165** | 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** | 3 | 1 | 1 |  | 4 |
| Лечение и оказание медицинской помощи  **0002.0014.0143.0390** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Запрос архивных данных**  **0003.0012.0134.0881** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Увековечивание памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен.**  **0001.0001.0021.0059** | 2 |  |  |  | 2 |
| **0002.0007.0072.0288**  **Просьбы об оказании финансовой помощи** | 2 |  | 3 |  | 5 |
| **Предоставление жилья по договору соц.найма**  **0004.0015.0158.0956** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Строительство и реконструкция дорог**  **0003.0009.0096.0684** | 4 | 1 | 2 |  | 6 |
| **0001.0001.0018.0055**  **Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта РФ. Ведомственные награды. Награды местного самоуправления** |  |  |  | 1 | 1 |
| **0003.0009.0097.0699**  **Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **0005.0005.0057.1176**  **Государственные жилищные сертификаты** | 1 |  | 12 |  | 13 |
| **0004.0015.0158.0958**  **Предоставление жилья по ГЖС** | 2 |  |  |  | 2 |
| **0005.0005.0057.1178**  **Предоставление субсидий на жилье** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Выделение жилья молодым семьям, специалистам**  **0005.0005.0055.1131** |  |  | 1 |  | 1 |
| **Развитие здравоохранения**  **0002.0014.0143.0403** |  |  | 9 |  | 9 |
| **0004.0016.0163.1031**  **Вопросы возбуждения уголовных дел** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Организация и финансовая поддержка волонтерского движения**  **0001.0001.0017.0052** | 1 |  | 1 |  | 2 |
| **0002.0014.0144.0442**  **Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта7** |  |  | 1 | 1 | 2 |
| **Трудоустройство. Безработица**  **0002.0006.0064.0251** | 1 |  | 6 |  | 7 |
| **0003.0011.0127.0870**  **Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры**  **0002.0013.0141.0365** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Управление в сфере торговли. Правила торговли**  **0003.0009.0102.0768** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Здравоохранение**  **0002.0014.0143.0396** | 1 |  |  |  | 1 |
| **СМС оповещение о возможности ЧС**  **0003.0011.0122.0841** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Переработка первичного сырья и бытовых отходов**  **0003.0011.0122.0839** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Предоставление отсрочки или рассрочки, по уплате налога, пени, штрафа**  **0003.0008.0086.0559** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Социальная защита молодежи, детей, детей-сирот, воспитанников детдомов**  **0002.0007.0074.0311** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Оказание услуг почтовой связи**  **0003.0009.0100.0754** | 3 |  |  |  | 3 |
| **Оказание услуг в электронном виде**  **0003.0012.0132.0877** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы**  **0005.0005.0056.1175** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Градостроительство. Архитектура и проектирование**  **0003.0009.0097.0688** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли**  **0003.0009.0102.0769** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки**  **0003.0009.0099.0733** | 4 |  |  |  | 4 |
| **Содержание общего имущества(канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)**  **0005.0005.0056.1168** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий**  **0002.0006.0065.0260** |  |  | 7 |  | 7 |
| **Агропромышленный комплекс**  **0003.0009.0098.0706** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог**  **0003.0009.0099.0742** | 2 | 1 |  |  | 2 |
| **Почтово-банковские услуги**  **0003.0009.0100.0753** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества**  **0005.0005.0056.1169** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Капитальный ремонт общего имущества**  **0005.0005.0056.1170** | 4 |  |  |  | 4 |
| **Комплексное благоустройство**  **0003.0009.0097.0689** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Дорожные знаки и дорожная разметка**  **0003.0009.0744** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда**  **0005.0005.0056.1152** | 2 |  |  |  | 2 |
| **Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров**  **0003.0011.0123.0845** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Правонарушение среди несовершеннолетних. Беспризорность**  **0002.0007.0074.1030** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Справки по денежному довольствию**  **0004.0015.0158.0952** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Государственный мониторинг земель. Землеустройство.**  **0003.0011.0123.0844** | 1 | 1 |  |  | 1 |
| **Приобретение права собственности. Прекращения права собственности**  **0001.0003.0037.0209** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Выплата пособий и компенсаций на ребенка**  **0002.0004.0051.0240** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Определения в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты**  **0002.0007.0073.0293** |  |  | 1 |  | 1 |
| **Содержание домашних животных**  **0003.0009.0098.0727** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Алименты обязательства членов семьи**  **0002.0004.0048.0232** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Транспортная безопасность**  **0003.0009.0099.0745** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Тарифы и льготы на бытовые услуги**  **0003.0009.0104.0777** | 1 |  |  |  | 1 |
| **Выделение земельных участков**  **0003.0011.0123.0849** |  |  | 3 |  | 3 |
| **Социальная защита пострадавших от пожара**  **0002.0007.0074.0315** |  |  | 15 |  | 15 |
| итого | 132 | 14 | 186 | 10 | 328 |

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.