**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за третий квартал 2019 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 3 квартал 2019 года (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - **127** обращений, объем обращений увеличился на 37 обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (за аналогичный период прошлого года 90); увеличился скачок и по сравнению со вторым кварталом 2019 года, было-94 обращений, на 33 обращений больше.

Анализ содержания обращений граждан показывает, что по-прежнему, как и во все предыдущие годы, лидирующую позицию занимают вопросы жилья, улучшение жилищных условий.

Частые обращения от граждан поступают с вопросами по переселению из аварийного жилищного фонда, отдел жилищных программ с гражданами заключают договора мены, даются разъяснения о порядке и условиях переселения из аварийного жилищного фонда.

Жители района встают на учет в качестве нуждающихся в жилье, получают консультации о порядке постановки на учет.

Одно из обращений, во исполнение решения суда было распределено и предоставлено жилое помещение во внеочередном порядке на условиях социального найма.

Без внимания не остаются молодые семьи, по вопросу порядка получения субсидии для молодых семей. Всем семьям даны разъяснения о порядке признания участниками мероприятия, получения субсидии, даны бланки заявлений и перечень документов.

Граждане получают разъяснения по вопросу порядка получения субсидии на приобретения жилья.

Гражданам обратившимся с просьбой выкупа у них жилых помещений даны разъяснения о порядке и условиях заключения договоров купли-продажи в рамках действующего законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа-Югры и действующих муниципальных программ.

Анализируя последние пять лет мы видим показатели в данной таблице.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** | ***2018*** | ***2019*** |
| Жилищные вопросы | 41 | 76 | 78 | 49 | 68 |

Из общего количества письменных обращений поступило 7 коллективных, из них: вопросы сферы физической культуры и спорта, социально-значимые вопросы, рыболовство, строительство, ремонт дорог, вопросы улучшения жилищных условий.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Департаментов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры – 9. В основном вопросы жилищного характера:

Обращения поступают и на официальный сайт Березовского района на имя главы района, зарегистрировано 4 обращения разной тематики: вопросы образования, вопрос о признании жилого дома аварийным и по проведению мероприятий по предупреждению и ликвидации болезней животных, их лечению, защите населения от болезней, общих для человека и животных».

Вопросы об оказании финансовой помощи, трудоустройство.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | ***2014*** | ***2015*** | ***2017*** | ***2018*** | ***2019*** |
| Финансовые вопросы | 3 | 32 | - | 2 | 4 |

В 2015 году резко увеличился рост вопросов у населения связанных с финансовой деятельностью, трудоустройством. Связано это с кризисом российской экономики, кризис дошел и до простых россиян в виде сокращения реальных зарплат и пенсий, роста цен в магазинах и непредсказуемой динамики национальной валюты. Соответственно большинство вопросов стали вопросы трудоустройства и финансов. Последующие три года (2017,2018,2019г.г) высоких показателей нет, снизилось до минимума. Обстановка стабилизировалась.

В третьем квартале 2019 года в обращениях граждан, как и в предыдущие годы, не утратили актуальность вопросы жилищно-коммунальной сферы.

В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, ремонт частного жилищного фонда, благоустройства дворов, ремонта дорог, тротуаров.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | ***2015*** | ***2016*** | ***2017*** | ***2018*** | ***2019*** |
| ЖКХ | 15 | 25 | 21 | 9 | 10 |

Жилищно-коммунальная тематика - наиболее актуальна в письмах жителей района. Увеличение доли обращений обусловлено особым вниманием граждан в к проблемам коммунальной сферы.

За отчетный период глава района провел 5 приема граждан по личным вопросам на которых было принято 23 человека.

Проведено личных приемов заместителями главы района – 8, принято граждан 20 человек; начальниками подразделений –34 приема, принято 42 человек.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Аналогичный период 2015 года | Аналогичный период 2016 года | Аналогичный период 2017 года | Аналогичный период 2018 года | Аналогичный период 2019 года |
| **Проведено личных приемов граждан**,  в том числе: | | | | | |
| Первым руководителем | 1 | 4 | 6 | 2 | 5 |
| Его заместителями | 28 | 38 | 36 | 4 | 8 |
| Начальниками подразделений | 82 | 78 | 62 | 41 | 34 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Аналогичный период 2015 года | Аналогичный период 2016 года | Аналогичный период 2017 года | Аналогичный период 2018 года | Аналогичный период 2019 года |
| **Принято всего граждан на личных приемах**  в том числе: | | | | | |
| Первым руководителем | 2 | 6 | 12 | 4 | 23 |
| Его заместителями | 37 | 68 | 71 | 12 | 20 |
| Начальниками подразделений | 85 | 86 | 87 | 42 | 42 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан:

- решено положительно – 30;

- дано разъяснение – 94;

- отказано – 3.

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

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

**в адрес администрации Березовского района за третий квартал 2019 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Предыдущий период | Отчетный период | 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*) | 90 | 127 | 141 |
| 2. | Количество письменных обращений | 32 | 42 | 131 |
| Бессмысленные по содержанию |  |  |  |
| Доложено руководству | 32 | 42 | 131 |
| - поставлено на контроль | 32 | 42 | 131 |
| - направлено на исполнение без контроля |  |  |  |
| - коллективных | 2 | 7 | 350 |
| - 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: | 47 | 47 | 100 |
| - первым руководителем | 2 | 5 | 250 |
| - его заместителями | 4 | 8 | 200 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 41 | 34 | 83 |
| **7.**  7.1.  7.2.  7.3. | **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: | 58 | 85 | 202 |
| - первым руководителем | 4 | 23 | 575 |
| - его заместителями | 12 | 20 | 167 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 42 | 42 | 100 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** |  |  |  |
| **9.**  9.1.  9.2. | **Данные о выездных приемах граждан:** |  |  |  |
| - Всего проведено выездных приемов | - |  |  |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | - |  |  |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | - |  |  |

**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**

**третий квартал 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Количество письменных обращений | | Количество обращений на личном приеме | Выездной прием | Всего |
| Всего | В тч. выше стоящие организации |
|  | **Темы обращений:** |  |  |  |  |  |
| 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 | 6 | 3 | 18 |  | 24 |
| 2 | 0003.0009.0097.0698  Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 1 |  |  |  | 1 |
| 3 | 0005.0005.0055.1132  Выселение из жилища | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 4 | 0005.0005.0056.1147  Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка |  |  | 6 |  | 6 |
| 5 | 0003.0009.0096.0684  Строительство и реконструкция дорог |  |  | 1 |  | 1 |
| 6 | 0003.0009.0096.0686  Устранение строительных недоделок | 1 | - |  |  | 1 |
| 7 | 0002.0007.0072.0288  Просьбы об оказании финансовой помощи |  |  | 4 |  | 4 |
| 8 | 0005.0005.0055.1127  Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях |  |  | 7 |  | 7 |
| 9 | 0005.0005.0055.1131  Выделение жилья молодым семьям, специалистам |  |  | 3 |  | 3 |
| 10 | Популяризация и пропаганда в сфере физической культуры и спорта  0002.0014.0144.0442 | 2 | - | 3 |  | 5 |
| 11 | Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта в многоквартирных домов  0005.0005.0056.1171 | 1 |  |  |  | 1 |
| 12 | Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли  0003.0009.0102.0769 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 13 | Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья  0005.0005.0055.1122 | 4 | 1 | 6 |  | 10 |
| 14 | Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов  0005.0005.0056.1151 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 15 | Пользование животным миром, охота, рыболовства, аквакультура  0003.0011.0127.0872 | 2 | - |  |  | 2 |
| 16 | Социально-экономического развитие мун образований  0001.0002.0025.0104 | 3 | - | 1 |  | 4 |
| 17 | Отлов животных  0003.0011.0127.0866 | 2 | - |  |  | 2 |
| 18 | Опека и попечительство  0002.0004.0049.0235 | 1 | - | 4 |  | 5 |
| 19 | Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда  0005.0005.0056.1152 | 1 | - |  |  | 1 |
| 20 | Муниципальный жилищный фонд  0005.0005.0056.1167 | 1 | - |  |  | 1 |
| 21 | Благоустройство и ремонт подъездных в том числе тротуаров  0003.0009.0097.0699 | 4 | 1 |  |  | 4 |
| 22 | Технологическое присоединение потребителей к системам электро-,тепло-, газо-, водоснабжение 0003.0009.0093.0649 | 1 | 1 |  |  | 1 |
| 23 | Обмен жилых помещений  0005.0005.0055.1133 | 1 | - |  |  | 1 |
| 24 | Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных  0003.0011.0127.0870 | 2 |  |  |  | 2 |
| 25 | Деятельность некоммерческих организаций  0001.0001.0017.0047 | 1 | - |  |  | 1 |
| 26 | Социальное обеспечение , социальная поддержка  0002.0007.0073.0294 | 1 | - |  |  | 1 |
| 27 | Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (предоставление зем.участков)  0002.0007.0074.0312 | 1 |  |  |  | 1 |
| 28 | Конфликты на бытовой почве  0004.0016.0163.1028 | 1 |  |  |  | 1 |
| 29 | Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)  0005.0005.0055.1137 | 1 |  |  |  | 1 |
| 30 | Деятельность исполнительно-распорядительных органов  0001.0001.0015.0042 | 1 |  |  |  | 1 |
| 31 | Предоставления жилья по жилищному государственному сертификату  0004.0015.0158.0958 |  |  | 1 |  | 1 |
| 32 | 0005.0005.0060.1185  Купля-продажа квартир, домов |  |  | 8 |  | 8 |
| 33 | Качество оказание услуг связи  0003.0009.0100.0760 |  |  | 1 |  | 1 |
| 34 | Материально – техническое и финансовое обеспечение в сфере здравоохранения  0002.0014.0143 0426 |  |  | 2 |  | 2 |
| 35 | Обращения имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им  0001.0003.0037.0212 |  |  | 2 |  | 2 |
| 36 | Трудоустройство. Безработица  0002.0006.0064.0251 |  |  | 6 |  | 6 |
| 37 | Туризм.  0002.0014.0145.0456 |  |  | 1 |  | 1 |
| 38 | Внеочередное обеспечение жилыми помещениями  0005.0005.0055.1129 |  |  | 1 |  | 1 |
| 39 | Обеспечение жильем ветеранов  0005.0005.0055.1135 |  |  | 2 |  | 2 |
| 40 | Обеспечение жильем детей-сирот, оставшихся без попечения родителей  0005.0005.0055.1139 |  |  | 3 |  | 3 |
| 41 | Участие в долевом строительстве  0005.0005.0057.1177 |  |  | 5 |  | 5 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  | итого | **42** | **9** | **85** |  | **127** |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно | - | - | 30 |  | 30 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 42 | 9 | 52 |  | 94 |
| 2.3. | Отказано | - | - | 3 |  | 3 |
| 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*)** | **42** | **9** | **85** |  | **127** |

Заключение

В администрации Березовского района 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.

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.