**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за второй квартал 2020 год**

Работа с обращениями граждан является одной из приоритетных форм деятельности администрации Березовского района и осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-фз «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-фз «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Сборником методических рекомендаций и документов, в том числе в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Порядком рассмотрения обращений граждан объединений граждан, в том числе юридических лиц, в администрации Березовского района и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

Работа 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 во втором квартале 2020 года (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - 79 обращений, количество обращений уменьшилось на 15 обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (за аналогичный период прошлого года составляло 94); и по сравнению с первым кварталом 2020 года уменьшилось на 34 обращения.

Из общего количества письменных обращений поступило 7-коллективных, в сравнении с прошлым годом на 4 обращений больше и в сравнении с первым кварталом на 5 обращений больше, в первом квартале было всего два коллективных обращений.

Все коллективные вопросы имеют разный характер: ремонт дорог в районе, жилищно-коммунальное и бытовое обслуживание население.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Департаментов Ханты-Мансийского округа – Югры- 2.

В последнее время обращения граждан в органы местного самоуправления поступают не только в традиционно бумажной форме, но и в форме электронных обращений, соответственно для жителей района это очень удобно, его можно направить, не выходя из дома, достаточно обладать минимальными навыками работы на компьютере, чтоб отправить такое обращение на сайт, не требует почтовых расходов и выездов с населенных пунктов в район. Именно эти удобства и способствуют тому, что электронные обращения постепенно вытесняют письменные обращения граждан.

Во втором квартале зарегистрировано эл. писем в количестве 10 обращений. Все ответы на задаваемые гражданам вопросы также даются исполнителями через официальный сайт и по электронному адресу указанному в письме. Конечно такой способ получения ответа быстр и удобен для граждан.

Анализ содержания обращений граждан показывает, что по-прежнему, как и во все предыдущие годы, лидирующую позицию занимают вопросы жилья, улучшение жилищных условий. (Расселение балочных массивов, расселение людей из ветхого и аварийного фонда, обеспечение жильем тех, кто ожидает своей очереди по различным программам жилищной поддержки).

В обзорной таблице эти вопросы явно выражены, они составляют наибольшее количество из всех обращений, как на личных приемах так и в письменных обращениях.

За второй квартал 2020 года состоялось 2 приема у главы района, на котором было принято 2 человек.

Заместителями главы района принято 13 человек, проведено 13 приема.

Проведено личных приемов начальниками подразделений – 25 приема на которых принято 25 человек.

Результаты рассмотрения заявлений граждан:

- дано разъяснение – 64;

- отказано –3;

- решено положительно -12

**И Н Ф О Р М А Ц И Я**

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

**в адрес администрации Берёзовского района за второй квартал 2020 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование сведений | Аналогичный период  2019 | Отчетный период  2020 | Первый квартал  2020 |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
| 1. | **Общее количество поступивших обращений (письменных, на личных приемах, на выездных приемах)**  (*сумма строк 2,8 и 11*) | 94 | 79 | 113 |
| 2. | Количество письменных обращений | 37 | 39 | 40 |
| Бессмысленные по содержанию | - | - |  |
| Доложено руководству | 37 | 39 | 40 |
| - поставлено на контроль | 37 | 39 | 40 |
| - направлено на исполнение без контроля | - |  |  |
| - коллективных | 3 | 7 | 2 |
| - 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: | 51 | 40 | 58 |
| - первым руководителем | 4 | 2 | 10 |
| - его заместителями | - | 13 | 9 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 47 | 25 | 39 |
| **7.**  7.1.  7.2.  7.3. | **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: |  | | |
| - первым руководителем | 9 | 2 | 11 |
| - его заместителями | - | 13 | 18 |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | 48 | 25 | 34 |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | 57 | 40 | 63 |
| **9.**  9.1.  9.2. | **Данные о выездных приемах граждан:** | - | - |  |
| - Всего проведено выездных приемов | - | - | 5 |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | - | - | 10 |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | - | - | 15 |

**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**

**второй квартал 2020 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 | 0002.0004.0049.0235  Опека и попечительство |  |  | 1 |  | 1 |
| 2 | 0002.0006.0064.0251  Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 3 | 0005.0005.0056.1147  Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 3 |  | 8 |  | 11 |
| 4 | 0003.0009.0102.0768 Управление в сфере торговли. Правила торговли. | 1 |  |  |  | 1 |
| 5 | 0002.0014.0143.0396  Здравоохранение | 1 |  |  |  | 1 |
| 6 | 0003.0011.0122.0841  СМС оповещение о возможности ЧС | 2 |  |  |  | 2 |
| 7 | 0004.0015.0158.0958  Предоставление жилья по государственному жилищному сертификату (ГЖС) | 1 |  |  |  | 1 |
| 9 | 0003.0011.0122.0839  Переработка первичного сырья и бытовых отходов | 1 |  |  |  | 1 |
| 10 | 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 | 5 | 1 | 21 |  | 26 |
| 11 | 0003.0008.0086.0559  Предоставление отсрочки или рассрочки, по уплате налога, пени, штрафа | 1 |  |  |  | 1 |
| 12 | 0003.0009.0096.0684  Строительство и реконструкция дорог | 2 |  |  |  | 2 |
| 13 | 0002.0007.0074.0311  Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детдомов | 1 |  |  |  | 1 |
| 14 | 0003.0009.0100.0754  Оказание услуг почтовой связи | 1 |  |  |  | 1 |
| 15 | 0003.0012.0132.0877  Оказание услуг в электронном виде | 1 |  |  |  | 1 |
| 16 | 0005.0005.0056.1175  Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 |  |  |  | 1 |
| 17 | 0002.0014.0143.0403  Развитие здравоохранения |  |  | 6 |  | 6 |
| 18 | 0003.0009.0097.0688  Градостроительство. Архитектура и проектирование | 1 |  |  |  | 1 |
| 19 | 0003.0009.0102.0769  Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 1 |  |  |  | 1 |
| 20 | 0004.0015.0158.0956  Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН) | 1 |  |  |  | 1 |
| 21 | 0003.0009.0099.0733  Транспортное обслуживания населения, пассажирские перевозки | 2 |  |  |  | 2 |
| 22 | 0005.0005.0055.1122  Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны. | 3 | 1 |  |  | 3 |
| 23 | 0001.0001.0015.0042  Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей |  |  | 1 |  | 1 |
| 24 | 0005.0005.0056.1168  Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 1 |  |  |  | 1 |
| 25 | 0002.0006.0065.0260  Труд, зарплата, пособия в связи с закрытием, банкротством и ликвидацией предприятий |  |  | 2 |  | 2 |
| 28 | 0003.0009.0098.0706  Агропромышленный комплекс, аграрная политика, управление агропромышленным комплексом | 1 |  |  |  | 1 |
| 29 | 0002.0007.0072.0288  Просьбы об оказании финансовой помощи | 1 |  |  |  | 1 |
| 30 | 0003.0009.0099.0742  Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 1 |  |  |  | 1 |
| 32 | 0005.0005.0055.1137 Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 3 |  |  |  | 3 |
| 33 | 0003.0009.0100.0753  Почтово-банковские услуги (доставка пенсий и пособий, прием коммунальных платежей) | 1 |  |  |  | 1 |
| 34 | 0001.0001.0017.0052  Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | 1 |  |  |  | 1 |
|  | Итого: | 39 | 2 | 40 |  | 79 |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно |  |  | 12 |  | 12 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 39 | 2 | 25 |  | 64 |
| 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*)** | 39 | 2 | 40 |  | 79 |

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.

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.