**Информационно-статистический, аналитический обзор**

**по результатам рассмотрения обращений граждан**

**за 2017 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 2017 год (письменных, на личных приемах, на выездных приемах) составляет - 916обращений, количество незначительно увеличилось, на 5 обращений в сравнении с аналогичным периодом прошлого года (за аналогичный период прошлого года 911);

Из общего количества письменных обращений поступило 22 коллективных, из них: вопросы связанные с транспортом и связью, строительство дорог и строительство спортивных сооружений, вопросы образования, коммунально-бытовые вопросы, вопросы трудоустройства и финансирования и социально значимые вопросы населения.

Обращения поступившие от жителей Березовского района на имя Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры и Департаментов Ханты-Мансийского округа – Югры, 42. Наиболее значимая часть вопросов по прежнему остаются вопросы жилья.

Тематическая структура обращений граждан осталась неизменной по сравнению с аналогичным периодом 2016 года. Наибольшее количество писем граждан поступило по теме «Жилищные вопросы».

Уменьшился рост вопросов у населения связанные с финансовой деятельностью и трудоустройством.

За аналогичный период прошлого года количество обращений от населения поступило 65, а уже на конец 2017 года видим резкое уменьшение обращений связанных с этой тематикой. Большой рост финансовых вопросов и трудоустройства составлял 2015 году.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тематика обращений | **2015 год** | **2016 год** | **2017год** |
| Финансовые вопросы | 126 | 65 | 12 |

За 2017 год состоялось 21 приемов у главы администрации района, на котором было принято 56 человек.

Проведено личных приемов заместителями главы района – 49, принято 109 человек; начальниками подразделений –265 приемов на которых принято 496 человек.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Проведено личных приемов граждан,  в том числе: | Аналогичный период  2015 года | Аналогичный период  2016 года | Аналогичный период  2017 года |
| Первым руководителем | 12 | 27 | 21 |
| Его заместителями | 119 | 87 | 49 |
| Начальниками подразделений | 358 | 372 | 265 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Принято всего граждан на личных приемах  в том числе: | Аналогичный период  2015 года | Аналогичный период  2016 года | Аналогичный период  2017 года |
| Первым руководителем | 32 | 41 | 56 |
| Его заместителями | 166 | 164 | 109 |
| Начальниками подразделений | 367 | 475 | 496 |

Результаты рассмотрения заявлений граждан за 2017 год:

- решено положительно – 331;

- дано разъяснение – 512;

- отказано –18;

- находится в работе - 55.

И Н Ф О Р М А Ц И Я

о количестве и характере обращений граждан,

поступивших в адрес администрации Берёзовского района

за 2017 год.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № 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*) | | 911 | | 916 | | 105 |
| 2. | | Количество письменных обращений | | 134 | | 143 | | 107 |
| Доложено руководству | | 134 | | 143 | | 107 |
| - поставлено на контроль | | 134 | | 143 | | 107 |
| - коллективных | | 19 | | 22 | | 116 |
| - повторных | | 3 | | 9 | | 300 |
| **Данные о приеме граждан поличным вопросам:** | | | | | | | | |
| **6.**  6.1.  6.2. | **Всего проведено личных приемов граждан,** в том числе: | | 486 | | 335 | | 69 | |
| - первым руководителем | | 27 | | 21 | | 78 | |
| - его заместителями | | 87 | | 49 | | 56 | |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | | 372 | | 265 | | 71 | |
| **7.**  7.1.  7.2. | **Принято всего граждан на личных приемах,**  в том числе: | |  | |  | |  | |
| - первым руководителем | | 41 | | 56 | | 137 | |
| - его заместителями | | 164 | | 109 | | 66 | |
| - начальниками подразделений исполнительного органа | | 475 | | 496 | | 104 | |
| **8.** | **Рассмотрено всего обращений на личных приемах граждан** | | 680 | | 661 | | 97 | |
| **9.**  9.1 | **Данные о выездных приемах граждан:** | |  | |  | |  | |
| - Всего проведено выездных приемов | | 41 | | 62 | | 151 | |
| - Принято всего граждан на выездных приемах | | 97 | | 154 | | 159 | |
| **10.** | **Рассмотрено всего обращений на выездных приемах:** | | 97 | | 154 | | 159 | |

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

2017 год

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | 2017 год | | | | |
| **1.** | **Темы обращений:** | 1кв | 2кв. | 3кв | 4кв | Всего |
| 0041 | ---Право на жилище и его неприкосновенность | 1 |  |  |  | 1 |
| 0054 | ---Право на льготы и социальное обеспечение, установленные законодательством Российской Федерации | 2 |  | 1 |  | 3 |
| 0476 | ---Арендные отношения | 2 |  |  |  | 2 |
| 0466 | ---Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес | 1 |  | 1 | 1 | 3 |
| 0644 | ---Опека и попечительство | 2 | 4 |  | 3 | 9 |
| 1176 | ---Сделки (за исключением международного частного права). | 2 |  |  | 5 | 7 |
| 0706 | ---Опека. Попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 4 | 2 | 6 | 2 | 14 |
| 1380 | ---Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях | 11 |  |  | 2 | 13 |
| 1399 | ---Организация общественных работ | 1 |  |  |  | 1 |
| 0242 | ---Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 9 |  | 8 |  | 17 |
| 0289 | ---Памятники архитектуры, истории и культуры | 12 | 1 | 2 |  | 15 |
| 0308 | ---Медицинское обслуживание сельских жителей | 1 |  |  |  | 1 |
| 0937 | ---Лекарственное обеспечение. | 2 |  | 1 |  | 3 |
| 0607 | ---Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий | 3 |  | 3 | 1 | 8 |
| 0605 | ---Газификация поселений | 2 | 1 | 2 |  | 5 |
| 0375 | ---Фермерские (крестьянские) хозяйства и аренда на селе | 98 |  |  |  | 98 |
| 0384 | ---Земельные споры (не судебные) | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 0397 | ---Водный транспорт (кроме перевозок пассажиров) | 1 |  |  |  | 1 |
| 0694 | ---Гуманное отношение к животным. Создание приютов для безнадзорных животных | 4 | 1 |  |  | 5 |
| 0515 | ---Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания | 3 |  |  |  | 3 |
| 0571 | ---Взыскание алиментов | 1 |  |  |  | 1 |
| 0579 | ---Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья | 2 | 5 | 1 | 3 | 11 |
| 0578 | ---Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади | 1 |  |  |  | 1 |
| 0581 | ---Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований | 5 |  | 2 | 3 | 10 |
| 0583 | ---Выделение жилья молодым семьям, специалистам | 3 | 1 |  | 1 | 5 |
| 0580 | ---Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 18 | 5 | 15 | 17 | 55 |
| 0589 | ---Обмен жилых помещений. Оформление договора социального найма (найма) жилого помещения | 1 |  |  | 1 | 2 |
| 0890 | ---Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 2 | 2 | 1 | 1 | 6 |
| 0599 | ---Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 |  | 2 |  | 3 |
| 0602 | ---Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир | 1 |  |  |  | 1 |
| 0814 | ---Субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг | 1 |  |  |  | 1 |
| 0887 | ---Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | 4 | 2 | 1 |  | 7 |
| 0600 | ---Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ) | 4 |  | 6 | 5 | 13 |
| 1252 | ---Перебои в теплоснабжении | 2 |  |  |  | 2 |
| 0582 | ---Государственные жилищные сертификаты | 2 | 2 |  | 1 | 5 |
| 0591 | ---Нежилые помещения | 1 |  |  |  | 1 |
| 0063 | ---Права коренных, малочисленных народов | 152 |  | 8 | 15 | 175 |
| 0665 | ---Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 3 | 1 |  |  | 4 |
| 0836 | ---Кинопрокат, кинематография, кинопроизводство | 2 |  | 2 | 2 | 6 |
| 0834 | ---Театры, концертные организации, цирки | 7 |  | 1 | 1 | 9 |
| 0828 | ---Библиотеки, Дома культуры, кинотеатры | 18 |  | 6 | 12 | 36 |
| 0322 | ---Физическая культура населения. Физическое воспитание | 1 |  | 4 | 5 | 10 |
| 0835 | ---Музейное дело. Музеи | 3 |  | 2 | 3 | 8 |
| 0291 | ---Особо охраняемые историко-культурные территории | 2 |  | 2 | 2 | 6 |
| 0643 | ---Наем жилого помещения | 1 | 4 | 1 | 3 | 9 |
| 0111 | ---Рассмотрение обращения | 2 |  |  |  | 2 |
| 0366 | ---Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 1 |  | 1 |  | 2 |
| 0850 | ---Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 1 |  |  |  | 1 |
| 0472 | ---Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих | 1 |  |  |  | 1 |
| 0289 | ---Памятники архитектуры, истории и культуры | 1 |  |  | 2 | 3 |
| 1380 | ---Зоны свободной торговли и таможенные союзы. | 1 |  |  |  | 1 |
| 0322 | ---Физическая культура населения. Физическое воспитание | 1 |  |  |  | 1 |
| 0365 | ---Строительство на селе (кроме жилищного) | 1 | 3 |  |  | 4 |
| 0046 | ---Право на личные и коллективные обращения граждан | 1 | 1 |  |  | 2 |
| 0577 | ---Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | 1 |  |  |  | 1 |
| 0576 | ---Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 |  | 58 | 5 | 64 |
| 0242 | ---Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 8 |  |  |  | 8 |
| 0260 | ---Оказание финансовой помощи | 2 |  | 1 | 2 | 5 |
| 1142 | ---Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей |  | 1 | 2 |  | 3 |
| 0851 | ---Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях |  | 2 |  | 3 | 5 |
| 0886 | ---Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) |  | 3 |  | 2 | 5 |
| 0891 | ---Выполнение работ по капитальному ремонту |  | 2 | 1 | 2 | 5 |
| 0971 | ---Закрытие предприятия (завода) |  | 1 |  |  | 1 |
| 0390 | ---Охотничье хозяйство, пчеловодство |  | 1 |  |  | 1 |
| 0370 | ---Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог |  | 2 | 2 | 2 | 6 |
| 0380 | ---Выделение земельных участков для строительства, фермерства, садоводства и огородничества |  | 1 | 1 |  | 2 |
| 0501 | ---Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы |  | 1 |  |  | 1 |
| 0227 | ---Выплата заработной платы |  | 1 |  |  | 1 |
| 0449 | ---Транспорт и экология |  | 1 |  |  | 1 |
| 1479 | ---Вопросы заемщиков и кредиторов |  | 1 |  |  | 1 |
| 0673 | ---Система развития культуры и нравственности на территории субъекта Российской Федерации. Национальное многообразие |  | 1 |  |  | 1 |
| 0889 | ---Строительные недоделки |  | 1 | 1 | 1 | 3 |
| 0873 | ---Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью |  | 1 |  |  | 1 |
| 1759 | ---Муниципальный жилищный фонд |  | 1 |  |  | 1 |
| 1000 | ---Предоставление субсидий на жилье |  | 1 |  | 3 | 4 |
| 0234 | ---Определение в дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты. Деятельность названных учреждений |  | 1 |  |  |  |
| 0281 | ---Система дошкольного образования |  | 4 |  |  | 4 |
| 0280 | ---Система основного общего образования |  | 3 |  |  | 3 |
| 0270 | ---Труд и социальная защита работников системы образования |  | 2 |  |  | 2 |
| 0211 | ---Права и обязанности родителей и детей. |  | 1 |  |  | 1 |
| 0705 | ---Семейные формы устройства детей-сирот. Приемные семьи |  | 3 | 1 | 5 | 7 |
| 0467 | ---Приватизация объектов государственной и муниципальной собственности |  | 1 |  |  | 1 |
| 0450 | ---Сельхозпроизводство и экология |  | 22 | 14 |  | 36 |
| 0959 | ---Охрана, воспроизводство водных биологических ресурсов. Аквакультура и марикультура. Правила рыболовства |  |  |  |  | 24 |
| 0958 | ---Охрана, воспроизводство водных биологических ресурсов. Аквакультура и марикультура. Правила рыболовства |  | 24 | 11 |  | 11 |
| 0006 | ---Органы миграционного учета |  |  | 1 |  | 1 |
| 0376 | ---Личные подсобные хозяйства |  |  | 1 |  | 1 |
| 0608 | ---Борьба с антисанитарией. Уборка мусора |  |  | 1 | 1 | 2 |
| 1424 | ---Пересмотр размеров пенсий |  |  | 1 |  | 1 |
| 0604 | ---Подготовка жилищного фонда к зиме. Обеспечение населения топливом |  |  | 4 |  | 4 |
| 1386 | ---Оплата труда в бюджетной сфере, учреждениях и на унитарных предприятиях |  |  | 1 |  | 1 |
| 0404 | ---Транспортное обслуживание населения (вопросы сервиса, удобство и безопасность пассажирских перевозок) |  |  | 1 |  | 1 |
| 0606 | ---Перебои в электроснабжении |  |  | 1 |  | 1 |
| 1144 | ---Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов |  |  | 2 |  | 2 |
| 1251 | ---Перебои в газоснабжении |  |  | 1 | 3 | 4 |
| 1414 | ---Индексация заработной платы |  |  | 2 |  | 2 |
| 0219 | ---Безработица. Биржи труда. Трудоустройство. Общественные работы и т.д. |  |  | 5 |  | 5 |
| 0676 | ---Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения |  |  | 1 |  | 1 |
| 0099 | ---Молодежная политика. |  |  | 4 |  | 4 |
| 0288 | ---Культура и ее материальная база. О работе руководителей органов и учреждений культуры |  |  | 1 |  | 1 |
| 0261 | ---Управление системой образования |  |  | 1 |  | 1 |
| 0000 | --Обращения, заявления и жалобы граждан |  |  | 2 |  | 2 |
| 0039 | ---Право на социальное обеспечение (по возрасту, в случае болезни, инвалидности) |  |  | 1 |  | 1 |
| 1438 | ---Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях |  |  | 3 |  | 3 |
| 0667 | ---Мероприятия стимулирующего характера. Поощрения (гранты, награждения, стипендии и пр.) |  |  | 2 |  | 2 |
| 0602 | ---Эксплуатация и ремонт приватизированных квартир |  |  | 3 |  | 3 |
| 1149 | ---Установление опеки над недееспособными |  |  | 1 |  | 1 |
| 0266 | ---Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения |  |  | 3 | 15 | 15 |
| 0369 | ---Жилищное строительство в поселках городского типа и на селе |  |  |  | 1 | 1 |
| 0381 | ---Приватизация земельных участков |  |  |  | 1 | 1 |
| 0839 | ---Профессиональное искусство и народное творчество |  |  |  | 2 | 2 |
| 1644 | ---Конфликты на бытовой почве |  |  |  | 1 | 1 |
| 0790 | ---Обеспечение жильем ветеранов, инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов |  |  |  | 1 | 1 |
| 1184 | ---Общие положения семейного законодательства. |  |  |  | 2 | 2 |
| 1153 | ---Ремонт образовательных учреждений |  |  |  | 1 | 1 |
| 1165 | ---Государственные и иные премии. |  |  |  | 1 | 1 |
| 0601 | ---Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда |  |  |  | 2 | 2 |
| 0269 | ---Детские дошкольные воспитательные учреждения |  |  |  | 1 | 1 |
| 0716 | ---Землеустройство. Землеустроительный процесс. Установление границ. Мониторинг земель. Кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) |  |  |  | 1 | 1 |
| 0412 | ---Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги |  |  |  | 1 | 1 |
| 0036 | ---Право на труд |  |  |  | 1 | 1 |
| 1122 | ---Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера |  |  |  | 1 | 1 |
| 0407 | ---Пассажирский транспорт на селе |  |  |  | 1 | 1 |
| 0324 | ---Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта |  |  |  | 1 | 1 |
| 0207 | ---Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи. Семья, материнство, отцовство и детство |  |  |  | 1 | 1 |
| 0715 | ---Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений |  |  |  | 1 | 1 |
| 0884 | ---Государственный жилищный контроль |  |  |  | 1 | 1 |
| 1408 | ---Выплата премий за выполнение особо важных и сложных заданий |  |  |  | 1 | 1 |
| 0006 | ----Иные подвопросы |  | 3 |  |  | 3 |
|  | **Итого (*сумма строк 1.1 – 1.21*)** | 422 | 121 | 215 | 158 | 916 |
| **2.** | **Результаты рассмотрения** |  |  |  |  |  |
| 2.1. | Решено положительно | 165 | 39 | 71 | 56 | 331 |
| 2.2. | Дано разъяснение | 234 | 73 | 121 | 84 | 512 |
| 2.3. | Отказано | 4 | 2 | 9 | 3 | 18 |
| 2.4. | Находится в работе | 19 | 7 | 14 | 15 | 55 |
| 2.5. | Оставлено без рассмотрения *(ст.13 Закона ХМАО-Югры «О порядке рассмотрения обращений граждан»)* |  |  |  |  |  |
|  | **Итого (*сумма строк 2.1 – 2.5*)** | 422 | 121 | 215 | 158 | 916 |

По данным показаниям в таблице видно, что наиболее значимые вопросы у населения, это жилищные вопросы, социальная защита населения, коммунально-бытовые, жилищные, здравоохранение, спорт и культура.

Все предложения, заявления и жалобы, поступившие за 2017 год, рассмотрены в установленные законодательством сроки.