ОБЗОР

обращений граждан за 2015 год

2015 год - в деятельности органов местного самоуправления с обращениями граждан ознаменовался тем, что работа с обращениями российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц включена в целевые показатели социально-экономического развития Российской Федерации, определенных Президентом Российской Федерации. С целью обеспечения единого подхода рассмотрения обращений в единой трехуровневой системе обеспечения права граждан на обращения в государственные органы власти и органы местного самоуправления (федеральный, субъекта, местный) и в целях совершенствования деятельности по обеспечению целевых показателей социально-экономического развития Российской Федерации были разработаны Методические рекомендации по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления и утверждены решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 №10).

Основными целями по совершенствованию работы с обращениями являются повышение уровня удовлетворенности авторов результатами рассмотрения их обращения и принятым по ним мерам.

 Низкий уровень удовлетворённости авторов обращений вызван:

1.Результатами рассмотрения обращений несовпадающим с их желанием получить положительное решение по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе:

 - необъективным и не всесторонним поставленным в обращении вопросов;

 - отсутствие в ответах правовых обоснований принятых решений по поставленным в обращениях вопросах,

 - несвоевременным получением ответов по существу поставленных в обращениях вопросах.

2. Получениями авторами ответов на обращение не за подписью лиц на имя которых адресовано обращение, а за подписью иных должностных уполномоченных лиц.

3. Получением ответов на жалобы от должностных лиц, решения или действия которых они обжаловали в обращении на имя другого должностного лица или в адрес иного органа.

 Поменялись понятия «положительно», «отказано», «разъяснено» на «поддержано, в том числе меры приняты», «не поддержано», «разъяснено».

 Поэтому вся деятельность органов местного самоуправления Нефтеюганского района была направлена на реализацию требований данных Методических рекомендаций.

Именно:

1. Разработаны и приняты Порядки:

- организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, том числе юридических лиц в органах местного самоуправления Нефтеюганского района, утвержденного постановлением администрации Нефтеюганского района от 31.12.2015 №2410-па;

 - организации рассмотрения запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в органах местного самоуправления Нефтеюганского района, утвержденного постановлением администрации Нефтеюганского района от 31.12.2015 №2409-па.

2. Велась работа по совершенствованию эффективного рассмотрения поступивших обращений, как письменных, так и устных, повышению уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений, и принятым по ним мерам.

3. С августа 2015 года началась работа по анализу обращений, а также результатов рассмотрения и принятым по ним мерам в форме ведения реестров и итоговых таблиц по обращениям и запросам граждан в органы местного самоуправления Нефтеюганского района с направлением с Правительство ХМАО-Югры.

За 2015 год в адрес органов местного самоуправления района поступило – 883 письменных, устных обращений, вопросов в обращениях – 893, что на 12 % больше чем в 2014 году – 790. Из них на Главу района – 121 обр., в том числе письменных – 59 обр., устных – 62 обр., в администрацию Нефтеюганского района – 762 обращения.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 2013 год | 2014 год | 2015 год |
| 754 обр.  | 790 обр. | 883 обр. |

Анализ тематической структуры показывает, что заявителей, как и в предыдущие годы, волнуют проблемы, касающиеся практически всех сфер жизни.

Значительное место в обращениях граждан, поступивших в адрес администрации района, по прежнему занимают вопросы, связанные с проблемами жилья – 242 обращения, увеличившиеся по сравнению с 2014 годом на 25% - 194 обр.

Коммунально-бытовое обслуживание – 143 обращения, 2014 год – 101, увеличилось на 41%.

Агропромышленный комплекс – 213 обращений, 2014 год – 178, увеличилось на 20%.

Работа органов внутренних дел – 26 обращений, в 2014 – 8, увеличилось на 225%.

Народное образование – 9 обращений, 2014 год – 9, не изменилось.

Транспорт и связь – 13 обращений, 2014 год – 3, увеличилось на 333 %.

Труд и заработная плата – 11 обращений, 2014 год – 7, увеличилось на 57%:

Финансовые вопросы – 170 обращений, в 2014 году – 47, увеличилось на 262% из них: - 78 письменных обращений (оказание единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате пожара; оказание единовременной материальной выплаты жителям района, страдающим хронической почечной недостаточностью на оплату проезда к месту получения гемодиализа и обратно; оказание единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате весенне-летнего паводка). – 92 устных обращения (оказание материальной помощи гражданам в связи с трудной жизненной ситуацией, оказание единовременной материальной помощи гражданам, пострадавшим в результате весенне-летнего паводка).

Социальная защита населения – 23 (2%);

Экология и природопользование – 10 (1%);

Промышленность и строительство – 5 (0,5%);

Здравоохранение – 3 (0,3%);

Статистическая динамика результатов рассмотрения

 вопросов, поставленных в устных и письменных

обращениях граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Результаты рассмотрения** | **2013** | **2014** | **2015** |
| 1. | Всего поступило обращений, | 754 | 790 | 883893 вопросов |
|  | из них:  |  |  |  |
| 1.1 | решено положительно / поддержано | 172 | 185 | 75 |
| 1.2 | дано разъяснение | 575 | 586 | 788 |
| 1.3 | отказано / не поддержано  | 5 | 11 | 7 |
| 1.4 | находится в работе | 2 | 8 | 23 |

Продолжают поступать письма от граждан льготной категории: ветеранов труда, инвалидов, многодетных семей, пострадавших от пожара, участников локальных войн, МНС, тружеников тыла и т.д. В 2015 году поступило таких обращений – 23, на 44% меньше по сравнению с 2014 годом – 41.

В течение прошедшего года было проведено – 11 приемов по личным вопросам главой района, на них принято – 69 чел., рассмотрено – 62 обр. В сравнении с 2014 годом – 9 приемов, - 40 чел., - 39 обр. Количество граждан увеличилось на 72 %, обращений увеличилось на 59 %.

Должностными лицами администрации района и руководителями структурных подразделений проводились также приемы граждан по личным вопросам. Всего проведено – 234 приема, на них принято – 506 человек, рассмотрено – 542 обращения. В сравнении с 2014 годом – 251 прием, - 466 граждан, обращений – 446. Количество граждан увеличилось на 8%, обращений увеличилось на 21 %.

Всего проведено выездных приемов – 10, принято граждан – 50, рассмотрено обращений – 45. В 2014 году: - 18 приемов, - 104 заявителя, - 102 обращения. Количество граждан в отчетном году уменьшилось на 52%, обращений уменьшилось на 56%.

В 2015 году во все органы власти поступило 1993 обращения от жителей Нефтеюганского региона, в том числе:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | в адрес Президента РФ | Обращения в адрес Губернатора АО  | В адрес ОМС Нефтеюганского района  | В адрес городского и сельских поселений Нефтеюганского района | ИТОГО: обращения во все органы |
| 1. | 53 | 233 | 883 ( в том числе 378 на руководителей ОМС и должностных лиц ОМС) | 824 | 1993 (1488 обр.без учета руководителей стр. подразделений)  |

По территориальной принадлежности обращений во все органы власти за 2015 год наибольшее количество обращений поступило от жителей г.п. Пойковский (742 обращения, 1,67%), сп. Салым (341 обращение, 0,76%), сп. Сингапай (138 обращений, 0,31%). Наибольшая активность населения по отношению к численности муниципалитета поселения в сп. Лемпино (9,69%), сп. Сингапай (6,04%), сп. Салым (4,68%).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование (численность)  | Обращения в Адрес Президента РФ  | % от численности района (44401 чел) /% от численности поселения  | В адрес Губернатора АО  | % от численности района (44401 чел) /% от численности поселения  | В адрес ОМС Нефтеюганского района  | % от численности района (44401 чел.)/% от численности поселения  | В адрес поселений  | % от численности района (44401чел) /% от численности поселения  | ИТОГО кол-во обращений | % от численности района /% от численности поселения |
| ПОЙКОВСКИЙ (26088) | 36 | 0,08/0,13 | 139 | 0,39/0,67 | 132 | 0,29/0,51 | 435 | 0,1/1,7 | 742 | 1,67/2,84 |
| САЛЫМ (7279) | 5 | 0,01/0,06 | 36 | 0,08/0,35 | 66 | 0,14/0,91 | 234 | 0,52/3,2 | 341 | 0,76/4,68 |
| УСТЬ-ЮГАН (1828)  | 1 | 0,002/0,05 | 4 | 0,009/0,21 | 28 | 0,06/1,53 | 4 | 0,009/0,21 | 37 | 0,08/2,02 |
| СИНГАПАЙ (2281) | 1 | 0,002/0,04 | 24 | 0,05/1,05 | 53 | 0,11/2,32 | 60 | 0,13/2,6 | 138 | 0,31/6,04 |
| ЛЕМПИНО (454) | 1 | 0,002/0,22 | 2 | 0,004/0,44 | 16 | 0,03/3,52 | 25 | 0,05/5,5 | 44 | 0,09/9,69 |
| КАРКАТЕЕВЫ (1774) | 2 | 0,004/ 0,11 | 3 | 0,006/0,17 | 16 | 0,03/0,91 | 20 | 0,04/1,2 | 41 | 0,09/2,31 |
| СЕНТЯБРЬСКИЙ (1534) | 1 | 0,002/0,06 | 10 | 0,02/0,65 | 7 | 0,01/0,45 | 14 | 0,03/0,91 | 32 | 0,07/2,08 |
| КУТЬ-ЯХ(2071) | 0 |  | 9 | 0,02/0,43 | 7 | 0,01/0,03 | 32 | 0,07/1,5 | 48 | 0,1/2,31 |
| Нефтеюганский район, другие | 6 | 0,013 | 5 | 0,01 | 5 | 0,01 | - |  | 16 | 0,03 |
| Нефтеюганск  | 0 |  | 1 |  | 48 |  |  |  | 49 |  |
| ИТОГО:  | 53 | 0,12 | 233 | 0,52 | 378 | 0,85 | 824 | 1,86 | 1488 | 3,35 |

Наибольшая активность граждан в динамике за последние 3 года по обращениям в адрес городского и сельских поселений по отношению к численности муниципалитета наблюдается в сп. Салым (3,93% - 2013 год, 4,35% - 2014 год, 3,21% - 2015 год ), Лемпиино (9,65% - 2013 год, 6,38% – 2014 год, 5,50% – 2015 год), Сингапай (3,13% - 2013 год, 2,63 % - 2015 год).

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Муниципальное образование  | 2013 год | Численность муниципального образования  | % от численности населения | 2014 год  | Численность муниципального образования  | % от численности населения | 2015 год | Численность муниципального образования  | % от численности населения |
| ПОЙКОВСКИЙ | 247 | 26008 | 0,94 | 467 | 26088 | 1,79 | 435 | 26088 | 1,66 |
| САЛЫМ  | 245 | 7210 | 3,39 | 317 | 7279 | 4,35 | 234 | 7279 | 3,21 |
| УСТЬ-ЮГАН  | 12 | 1835 | 0,65 | 5 | 1828 | 0,27 | 4 | 1828 | 0,21 |
| СИНГАПАЙ | 67 | 2139 | 3,13 | 17 | 2281 | 0,74 | 60 | 2281 | 2,63 |
| ЛЕМПИНО | 45 | 466 | 9,65 | 29 | 454 | 6,38 | 25 | 454 | 5,50 |
| КАРКАТЕЕВЫ | 16 | 1762 | 0,91 | 42 | 1774 | 2,36 | 20 | 1774 | 1,12 |
| СЕНТЯБРЬСКИЙ  | 21 | 1516 | 1,38 | 27 | 1534 | 1,76 | 14 | 1534 | 0,91 |
| КУТЬ-ЯХ | 41 | 2069 | 1,98 | 24 | 2071 | 1,15 | 32 | 2071 | 1,54 |
| ИТОГО:  | 694 | 44094 | 1,57 | 928 | 44401 | 2,09 | 824 | 44401 | 1,85 |

В целях поручения Президента РФ от 26.04.2013 № Пр-936 ежегодно, начиная с 12 декабря 2013 года, в целях обеспечения согласованного функционирования и взаимодействия органов государственной власти и органов местного самоуправления на территории РФ проводится Общероссийский день приема граждан (ОДПГ). В 2015 году был проведен третий общероссийский день приема граждан 14 декабря.

Единой системой объединяющей все органы власти является Портал ССТУ.РФ (справочно-сетевой телефонный узел) который предназначен для создания электронного справочника, содержащего данные о каналах и средствах связи, с указанием их номеров или электронных адресов, используемых уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления, данные о компетенции соответствующих государственных органов и органов местного самоуправления, а также для передачи разных информационных материалов.

С января месяца 2016 года на портале ССТУ.РФ функционирует отложенный личный прием граждан уполномоченными лицами государственных органов и органов местного самоуправления с размещением дат и времени приема. Уполномоченные специалисты управления и поселений ежемесячно координируют данную информацию и отслеживают запись на прием.

14 декабря в Общероссийский день приема граждан в органы местного самоуправления района, городского, сельских поселений обратилось – 47 заявителей из них:

- АНР – 14

- гп.Пойковский – 14

- сп.Салым – 15

- сп.Усть-Юган – 0

- сп.Сингапай – 0

- сп.Лемпино – 0

- сп.Каркатеевы – 0

- сп.Куть-Ях – 3

- сп.Сентябрьский – 1

В сравнении с 2014 годом (52 обращения) количество поступивших обращений в 2015 году (47 обращений) уменьшилось на 10%.

Основной задачей и целью органов местного самоуправления района, городского, сельских поселений в работе с обращениями и запросами граждан района на текущий год является – понижение активности населения района и совершенствование работы с обращениями и запросами граждан по повышению уровня удовлетворенности авторов обращений результатами рассмотрения их обращений, и принятым по ним мерам.