ОБЗОР

обращений граждан за 2016 год

В 2016 году продолжена работа по совершенствованию работы с обращениями, повышению уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам, а также снижению активности населения.

**Реализация данных задач осуществлялась путем:**

 1. Обеспечения согласованного функционирования в единой трёхуровневой системе власти (федерация, округ, муниципалитет) по единым методикам учета, систематизации, анализа обращений, а также результатов рассмотрения и принятым по ним мерам в форме реестров и итоговых таблиц, а также в подсистеме «Реестры обращений граждан» Территориальной информационной системы ХМАО-Югры. Управлением был разработан порядок организации рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в ОМС Нефтеюганского района, в 2016 году Порядок утвержден в новой редакции, постановлением главы НР от 28.11.2016 № 2125-па.

1. Получения мнения авторов, направивших обращения, о результатах рассмотрения содержащихся в их обращениях вопросов. При осуществлении авторами обращений оценки результатов рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении, по принятому решению давалась одна из следующих оценок:

 «согласен» с решением, принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении и снятие с контроля обращения;

 «не согласен» с решением, по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении с последующим принятием мер дополнительного контроля до достижения оценки «согласен».

1. Проведения Контрольных мероприятий, как механизм снижения активности населения на выявленные, требующие повышенного внимания вопросы на основе ежеквартального анализа обращений.
2. Осуществления контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, подготовка и направление авторам ответов по существу поставленных в обращениях вопросов, содержащих объективную и всестороннюю оценку изложенных фактов и информации, а также правовые обоснования принятых решений по поставленным в обращениях вопросам.

За отчетный период в адрес органов местного самоуправления Нефтеюганского района поступило:

2016 год - 712 письменных и устных обращений (719 вопросов), что на 19% меньше, чем в 2015 году.

2015 год – 883 письменных и устных обращений (893 вопроса), что на 12% больше чем в 2014 году.

2014 год – 790 письменных и устных обращений, что на 5 % больше чем в 2013 году.

Анализ тематической структуры показывает, что жителей Нефтеюганского района, в отчетный период, как и в предыдущие годы, волнуют вопросы, касающиеся практически всех сфер деятельности. Значительное место в обращениях граждан, по-прежнему занимают жилищные вопросы - 233 обращения, вопросы агропромышленного комплекса – 152 обращения, коммунально-бытового обслуживания – 138 обращений. В сравнении с 2015 годом их количество уменьшилось на 4%, 29% и 4% соответственно.

Промышленность и строительство – 4 обращения, 2015 год 5 обращений, уменьшилось на 20%.

Образование - 2 обращения, 2015 год 9 обращений, уменьшилось на 78%.

Торговля – 1 обращение, 2015 год 3 обращения, уменьшилось на 67%.

Финансовые вопросы- 74 обращения, 2015 год 170, уменьшилось на 56%.

Экология и природопользование – 4 обращения, 2015 год 10 обращений, уменьшилось на 60%.

Работа ОВД – 11 обращений, 2015 год 26, уменьшилось на 58%.

Увеличилось количество обращений по вопросам транспорта и связи -26 обращений, в 2015 году-13 обращений, увеличение составило 100%.

Труда и з/платы – 20 обращений, в 2015 году 11 обращений, увеличение на 82%.

 Науки, культуры, спорта, информации – 22 обращения, в 2015 году 6 обращений, увеличение на 267%.

 Здравоохранения – 5 обращений, в 2015 году 3 обращения, увеличение на 67%.

 Социальной защиты населения -24 обращения, в 2015 году 3 обращения, увеличение на 67%.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **1.** | **Темы обращений** | **2014** | **%, соответствующий период прошлого года****(+,-)** | **2015** | **%, соответствующий период прошлого года****(+,-)** | **2016** | **%, соответствующий период прошлого года****(+,-)** |
| 1.1 | Промышленность и строительство | 5 | +150 | 5 | 0 | 4 | -20 |
| 1.2 | Транспорт и связь | 3 | -90 | 13 | +333 | 26 | +100 |
| 1.3 | Труд и зарплата | 7 | +75 | 11 | +57 | 20 | +82 |
| 1.4 | Агропромышленный комплекс | 178 | +5 | 213 | +20 | 152 | -29 |
| 1.5 | Государство, общество, политика | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | +100 |
| 1.6 | Наука, культура, спорт, информация | 0 | 0 | 6 | 0 | 22 | +267 |
| 1.7 | Образование | 9 | -40 | 9 | 0 | 2 | -78 |
| 1.8 | Торговля | 0 | -100 | 3 | 0 | 1 | -67 |
| 1.9 | Жилищные вопросы | 194 | +10 | 242 | +25 | 233 | -4 |
| 1.10 | Коммунально-бытовое обслуживание | 101 | +153 | 143 | +41 | 138 | -4 |
| 1.11 | Социальная защита населения | 12 | -25 | 23 | +92 | 24 | +4 |
| 1.12 | Финансовые вопросы | 47 | +12 | 170 | +262 | 74 | -56 |
| 1.13 | Здравоохранение  | 4 | -43 | 3 | -25 | 5 | +67 |
| 1.14 | Суд, прокуратура, юстиция | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 1.15 | Экология и природопользование | 0 | 0 | 10 | 0 | 4 | -60 |
| 1.16 | Работа органов внутренних дел | 8 | -20 | 26 | +225 | 11 | -58 |
| 1.17 | Жалобы на должностные лица | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 0 |
| 1.18 | Служба в Вооруженных Силах | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  1.19. | Работа с обращениями граждан | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  1.20. | Приветствия, благодарности | 5 | +150 | 0 | -100 | 0 | 0 |
|  1.21. | Вопросы, не вошедшие в классиф. | 217 | -6 | 14 | -93 | 0 | 0 |
|  | ИТОГО (сумма строк 1.1.- 1.21) | **790** | **+5** | **893** | **+13** | **719** | **-19** |

 Статистическая динамика результатов рассмотрения

 вопросов, поставленных в устных и письменных

обращениях граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№****п/п** | **Результаты рассмотрения** | **2014** | **2015** | **2016** |
| 1. | Всего поступило обращений, | 790 | 883893 вопросов | 712719 вопросов |
|  | из них:  |  |  |  |
| 1.1 | решено положительно / поддержано | 185 | 75 | 64 |
| 1.2 | дано разъяснение | 586 | 788 | 640 |
| 1.3 | отказано / не поддержано  | 11 | 7 | 6 |
| 1.4 | находится в работе | 8 | 23 | 9 |

 По итогам анализа обращений за 4 квартал 2016 года в сравнении с 3 кварталом 2016 года, количество вопросов увеличилось на 27%, что является основанием для проведения Контрольных мероприятий, на основании Методических рекомендаций по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства и объединений граждан, в том числе юридических лиц в Приемных Президента Российский Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденных подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 30.07.2015 №10) с изменениями, утверждёнными подпунктом 4.3 пункта 4 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 25.02.2016 №11). При тематическом анализе увеличение количества вопросов отметилось по жилищным вопросам. В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», распоряжение муниципальным имуществом отнесено к вопросу местного значения муниципального образования, поэтому Контрольные мероприятия, проводились в поселениях района: гп.Пойковский, сп.Каркатеевы, сп.Усть-Юган.

Поступило 21 обращение от льготной категории граждан (на 9% меньше по сравнению с 2015 годом – 23), из них:

ветеранов труда – 2,

инвалидов – 13,

многодетных семей – 1,

пострадавших от пожара – 2,

МНС – 2,

опекуны – 1 и т.д.

В целях совершенствования организации приема населения по личным вопросам и создания благоприятных условий для обращений по месту жительства, не выезжая с населённого пункта, для жителей района, была продолжена практика проведения выездных приемов граждан по личным вопросам должностными лицами с уча­стием консультанта общественной приемной Губернатора ХМАО-Югры для решения вопросов адресованных Губернатору автономного округа и при необходимости специалистов окружных учреждений (социальная защита населения), федеральных органов (Пенсионный фонд РФ, Центр занятости населения).

Личные приемы граждан проводились в соответствии с утвержденными графиками, которые размещались на стендах в зданиях администраций Нефтеюганского района, городского, сельских поселений, официальном сайте органов местного самоуправления Нефтеюганского района.

На личные приемы к должностным лицам органов местного самоуправления района обратилось:

2016 год – 332 гражданина, что на 45% меньше, чем в 2015 году.

2015 год - 609 граждан, что на 2% больше, чем в 2014 году;

2014 год - 541 гражданин, что на 9% больше, чем в 2013 году;

Рассмотрено всего обращений:

2016 году – 451 обращение, что на 25% меньше, чем в 2015 году;

2015 году – 599 обращений, что на 14% больше, чем в 2014 году;

2014 году – 523 обращения, что на 4% больше, чем в 2013 году;

Всего проведено выездных приемов:

2016 - 7, что на 30% меньше, чем в 2015 году.

2015 – 10, что на 44% меньше, чем в 2014 году;

2014 – 18, что на 13% больше, чем в 2013 году;

Принято граждан:

В 2016 году – 18 граждан, 17 обращений;

В 2015 году – 50 граждан, 45 обращений;

В 2014 году – 104 гражданина, 102 обращения;

По итогам анализа обращений за 2016 год в трехуровневой системе власти от жителей Нефтеюганского района поступило 2141 обращение. В адрес Президента РФ – 72, Губернатора – 95, в иные органы (Правительство РФ, Депутатам Государственной Думы) - 30 обращений, в ОМС НФ – 712, в адрес городского и сельских поселений 1232 обращения, итого 2141 обращение.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | в адрес Президента РФ | Обращения в адрес Губернатора АО  | Кол-во обращенийв иные органы | В адрес ОМС Нефтеюганского района  | В адрес городского и сельских поселений Нефтеюганского района | ИТОГО |
| 1. | 72 | 95 | 30 | 712 | 1232 | 2141 |

По территориальной принадлежности обращений во все органы власти за 2016 год наибольшее количество обращений поступило от жителей г.п. Пойковский (1161 обращение), сп. Салым (301 обращение), сп. Сингапай (187 обращений.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Муниципальное образование (численность)**  | **Обращения в Адрес Президента РФ**  | **В адрес Губернатора АО**  | **В иные органы**  | **В адрес ОМС Нефтеюганского района**  | **В адрес поселений**  | **ИТОГО кол-во обращений** |
| ПОЙКОВСКИЙ (26088) | 49 | 58 | 11 | 202 | 841 | **1161** |
| САЛЫМ (7279) | 15 | 13 | 10 | 42 | 221 | **301** |
| УСТЬ-ЮГАН (1828)  | 2 | 3 | 1 | 48 | 35 | **89** |
| СИНГАПАЙ (2281) | 4 | 14 | 8 | 118 | 43 | **187** |
| ЛЕМПИНО (454) | 0 | 0 | 0 | 20 | 24 | **44** |
| КАРКАТЕЕВЫ (1774) | 2 | 1 | 0 | 42 | 33 | **78** |
| СЕНТЯБРЬСКИЙ (1534) | 0 | 0 | 0 | 7 | 22 | **29** |
| КУТЬ-ЯХ(2071) | 0 | 2 | 0 | 36 | 13 | **51** |
| Нефтеюганский район, другие | 0 | 0 | 0 | 46 | 0 | **46** |
| Нефтеюганск  | 0 | 4 | 0 | 151 | 0 | **155** |
| **ИТОГО:**  | **72** | **95** | **30** | **712** | **1232** | **2141** |

Снижение активности населения в 2016 году на 19%, указывает на повышение уровня удовлетворенности авторов результатами рассмотрения их обращений и принятым по ним мерам.