**Анализ тематики обращений граждан, информация о результатах рассмотрения поступивших обращений и принятым по ним мерам**

**Динамика поступления в адрес администрации Белоярского района корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений)**

**за I квартал 2017-2018 гг.**

В I квартале 2018 года количество корреспонденции (19) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию Белоярского района (далее – администрация), главе Белоярского района, заместителям главы Белоярского района, увеличилось на 26,7% по сравнению с I кварталом 2017 года (15).

Данные представлены в диаграмме 1.

увеличение на 26,7%

Диаграмма 1.

**Динамика поступления корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию Белоярского района,**

**за I квартал 2017-2018 гг.**

Анализ поступившей за I квартал 2018 года корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной в администрацию, показал, что количество:

- сообщений (0), не соответствующих требованиям, предъявляемым федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ) и от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» к обращениям и запросам информации, в администрацию Белоярского района не поступало, что свидетельствует о повышении уровня правовой грамотности населения в части соблюдения заявителями требований, предъявляемых указанными федеральными законами;

- обращения граждан (19) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (15), увеличились на 26,7% что показывает наметившуюся тенденцию повышения уровня активности граждан по обращениям в районе;

- поступили запросы (2) на предоставление информации из Управления по работе с обращениями граждан Аппарата губернатора Ханты-мансийского автономного округа - Югры. В I квартале 2017 года запросов не поступало.

**Форма поступления обращений и запросов информации**

В I квартале 2018 года наибольшее количество обращений и запросов информации поступило из вышестоящих органов 7 (0). Посредством официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района в администрацию Белоярского района обратились 6 заявителей (2), 6 (12) обращений поступило в письменном виде и 0 (1) по электронной почте.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за I квартал 2017-2018 годов представлена в диаграмме 2.

Диаграмма 2

Из диаграммы 2 следует, что в I квартале 2018 года увеличилось количество обращений, поданных посредством официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района, при этом уменьшилось количество письменных обращений, что говорит об удобстве (преимуществе) использования сервиса сайта - «Виртуальная приемная» при обращении в орган местного самоуправления.

**Динамика поступления повторных обращений**

В I квартале 2018 года повторные обращения в администрацию Белоярского района не поступали 0 (1), что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Динамика поступления повторных обращений за I квартал 2017-2018 годов представлена в диаграмме

**Диаграмма 3**

**Социальное положение заявителей, обратившихся в адрес администрации Белоярского района**

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с аналогичным периодом 2017 года существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в I квартале 2018 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус.

**Динамика поступления коллективных обращений**

В I квартале 2018 года коллективных обращений граждан в администрацию Белоярского района не поступало. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (2) .

**Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства**

В I квартале 2017 года от иностранных граждан поступило 1 обращение по вопросам нарушения трудовых прав граждан, в аналогичном периоде 2018 года – 0.

**Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц**

В 1 квартале 2017 года в администрацию района обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц не поступало.

В I квартале 2018 года отмечается увеличение количества обращений (7), поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора ХМАО-Югры.

**Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за I квартал 2018 года**

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В I квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» - 12 (6), «Социальная сфера» -1 (1), «Оборона, безопасность законность» - 2 (1).

**По тематике обращения распределись следующим образом:**

|  |  |
| --- | --- |
| 0005.0005.0055.1130 | обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований |
| 0002.0013.0139.0346 | заработная плата педагогических работников |
| 0005.0005.0057.1180 | ипотечное кредитование |
| 0003.0009.0104.0778 | ритуальные услуги |
| 0005.0005.0055.1134 | обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей инвалидов |
| 0003.0012.0134.0881 | запрос архивных данных |
| 0005.0005.0055.1132 | выселение из жилого помещения (2) |
| 0005.0005.0056.1147 | коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка |
| 0005.0005.0055.1128 | улучшение жилищных условий |
| 0003.0009.0097.0695 | организация выгула собак |
| 0004.0016.0162.0999 | охрана общественного порядка |
| 0004.0016.0163.1028 | расторжение договора социального найма |
| 0005.0005.0055.1137 | признание жилого помещение непригодным для проживания |
| 0004.0015.0158.0956 | предоставление жилого помещения по договору социального найма |
| 0004.0016.0162.1021 | регистрация по месту жительства (2) |
| 0003.0009.0096.0686 | устранение строительных недоделок |
| 0001.0001.0008.0025 | работа избирательных комиссий |

**Личный прием граждан главой Белоярского района, заместителями главы Белоярского района**

В I квартале 2018 года проведены приемы граждан по личным вопросам главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района.

В соответствии с графиком личного приема граждан по личным вопросам главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района за I квартал 2018 года проведено 34 личных приема, в ходе которых рассмотрено 83 обращения граждан. Также проведен 1 выездной прием, на котором принято 2 гражданина и рассмотрено 2 вопроса.

Количество личных приемов, проведенных главой Белоярского района и заместителями главы Белоярского района за I квартал 2018 года увеличилось в 2 раза по отношению к аналогичному периоду 2017 года (17).

В отчетном периоде 2018 года заявители чаще всего обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (41 вопрос), связанным с улучшением жилищных условий, предоставлением жилого помещения по договору социального найма, переселением из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, а также предоставлением субсидий для приобретения жилого помещения в собственность, что свидетельствует об актуальности этих вопросов для жителей Белоярского района.

**Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях**

В I квартале 2018 года рассмотрено 19 обращений, адресованных главе Белоярского района. Все обращения рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ. 87 обращений рассмотрены с продлением срока в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

Обращений, рассмотренных с нарушением срока нет.

**Результаты рассмотрения обращений за I квартал 2018 года**

По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано», в том числе «меры приняты» по 0 обращениям, «не поддержано» 1 (0), «разъяснено» 12 (8), «меры приняты» 0 (0).

Количество обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано», за I квартал 2017 года (0) осталось прежним по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (0).

Количество обращений, рассмотренных за I квартал 2018 года с результатом «разъяснено» (12), увеличилось на 4 обращения в сравнении с I кварталом 2017 года (8)

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 1 обращения, в связи с отсутствием правовых механизмов для защиты прав и законных интересов граждан по вопросам, являющимся предметом их обращения.

**Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях**

Анализ обращений граждан, поступивших в адрес администрации Белоярского района в I квартале 2018 года, свидетельствует об увеличении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку:

сократилось количество коллективных обращений (0) по сравнению с I кварталом 2017 года (1) и количество повторных обращений (0) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (1).

За анализируемый период 2017 -2018 годов не поступало обращений, содержащих предложения по порядку рассмотрения вопросов.

**Заключительные положения**

Анализ рассмотренных в I квартале 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе Белоярского района и заместителям главы Белоярского, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показывает, что граждане при направлении обращений часто используют интерактивный сервис «Виртуальная приемная» официального сайта органов местного самоуправления Белоярского района. Активность населения по обращениям в сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличилась.

Увеличилось количество запросов информации из Управления по работе с обращениями граждан и организаций Аппарата Губернатора ХМАО-Югры;

Сохраняется актуальность тематических разделов «Жилищно-коммунальная сфера» и «Социальная сфера», составляющих наибольшую долю по количеству вопросов, поставленных заявителями в обращениях.

Глава Белоярского района и заместители главы Белоярского района осуществляют прием граждан по графику, который доводится до сведения населения через средства массовой информации, официальный сайт органов местного самоуправления Белоярского района и информационную витрину, помещенную в холле первого этажа административного здания.

Для повышения результативности работы с письменными и устными обращениями граждан в администрации Белоярского района установлена строгая ответственность должностных лиц за своевременным и полным рассмотрением вопросов, поднимаемых заявителями в обращениях.

В I квартале 2018 года обращения граждан рассматривались в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

С целью совершенствования деятельности органов местного самоуправления для осуществления обратной связи и механизма оперативного доступа граждан к информации о ходе и результатах рассмотрения обращений, поступивших в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» администрацией Белоярского района организовано своевременное информирование граждан о ходе (по запросу граждан) и подготовке ответа на обращение по контактному телефону. На официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района организована возможность в электронном виде направить обращение через «Виртуальную приемную», ответ на которое размещается в разделе обратной связи, а также направляется на адрес электронной почты гражданина. В целях оперативного реагирования на проблемные вопросы, возникающие у жителей Белоярского района организован прием сообщений посредством sms-сообщений, которые подлежат рассмотрению и ответ на которые публикуется в еженедельной газете «Белоярские вести» в разделе «SMS-свиток».

Информация о количестве и характере обращений граждан, поступивших в администрацию Белоярского района размещена в разделе «Работа с обращениями граждан» на официальном сайте органов местного самоуправления Белоярского района [www.admbel.ru](http://www.admbel.ru)