

**АППАРАТ ГУБЕРНАТОРА ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО
АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных за 2018 год обращений и запросов
информации граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, адресованных Губернатору
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым
заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры, заместителям Губернатора
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
в Правительство Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры, а также результатов
рассмотрения и принятых мер**

г. Ханты-Мансийск,
март 2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Динамика поступления в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений)	4
2. Форма поступления обращений и запросов информации	7
3. Каналы поступления обращений и запросов информации.....	8
4. Характеристика запросов информации, поступивших в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	10
4.1. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	10
4.2. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»	10
5. Динамика поступления повторных обращений	11
6. Социальное положение заявителей, обратившихся в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.....	12
7. Динамика поступления коллективных обращений	13
8. Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.....	14
9. Динамика поступления обращений от юридических лиц.....	14
10. Динамика поступления обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц	15
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях	17

12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях	18
13. Активность населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам, содержащимся в обращениях	19
14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях.....	21
14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»	21
14.2. Тематический раздел «Социальная сфера».....	23
14.3. Тематический раздел «Экономика»	24
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность».....	25
14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»	27
15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес	27
16. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.....	29
16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации.....	29
16.2. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры	32
17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	36
18. Заключительные положения	38

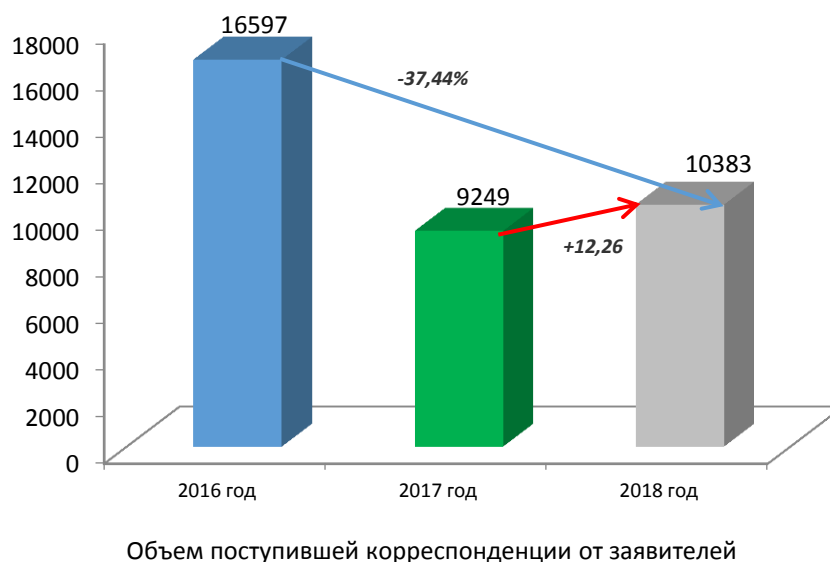
1. Динамика поступления в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений)

В 2018 году количество корреспонденции (10383) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ), первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, **увеличилось** на 12,26% в сравнении с 2017 годом (9249), по отношению к 2016 году (16597) отмечается **снижение** на 37,44%.

Данные представлены на диаграмме 1.

Диаграмма 1.

Динамика поступления корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, за 2016-2018 годы



Анализ поступившей за 2018 год корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора

автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, показал следующее:

уменьшилось количество сообщений (209), 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, на 5% по сравнению с 2017 годом (220) и на 70% по отношению к 2016 году (697), что свидетельствует о повышении уровня правовой грамотности населения в части соблюдения заявителями требований, предъявляемых указанными федеральными законами;

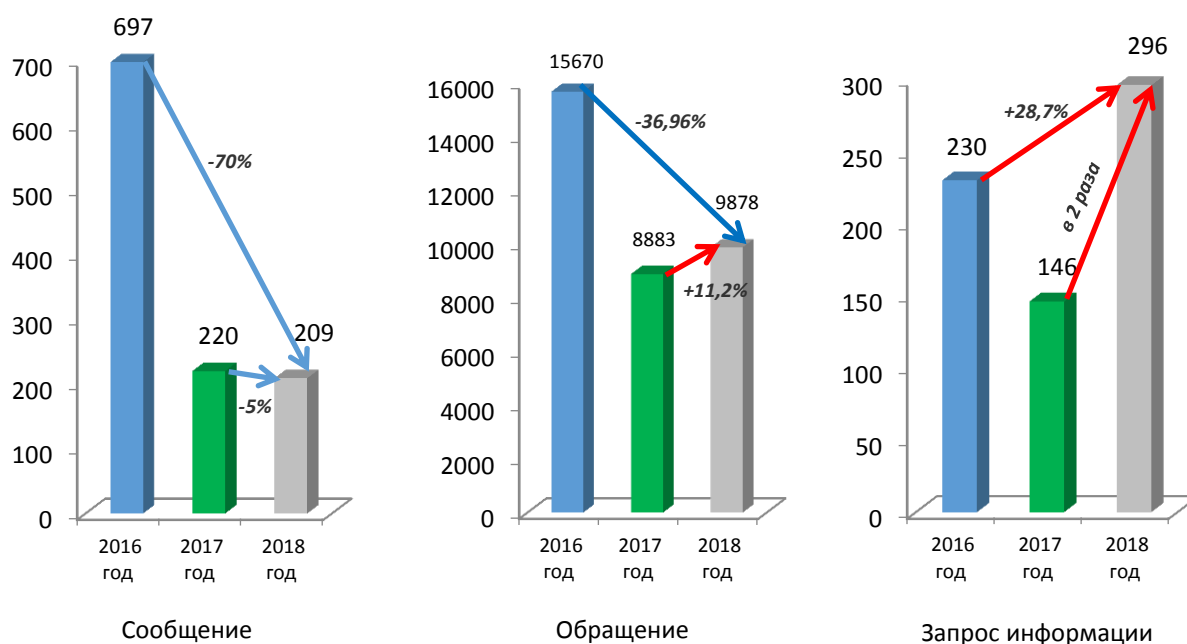
увеличилось количество обращений (9878) на 11,2% по сравнению с 2017 годом (8883), по отношению к 2016 году (15670) установлено **снижение** на 36,96%. Вместе с тем незначительное увеличение обращений в 2018 году в сравнении с 2017 годом связано с президентскими выборами, которые состоялись 18 марта 2018 года;

увеличилось количество запросов информации (296) в 2 раза в сравнении с 2017 годом (146) и на 28,27% по отношению к 2016 году (230).

Сведения о динамике поступления корреспонденции по ее видам представлены на диаграмме 2.

Диаграмма 2.

Динамика поступления корреспонденции по видам за 2016-2018 годы

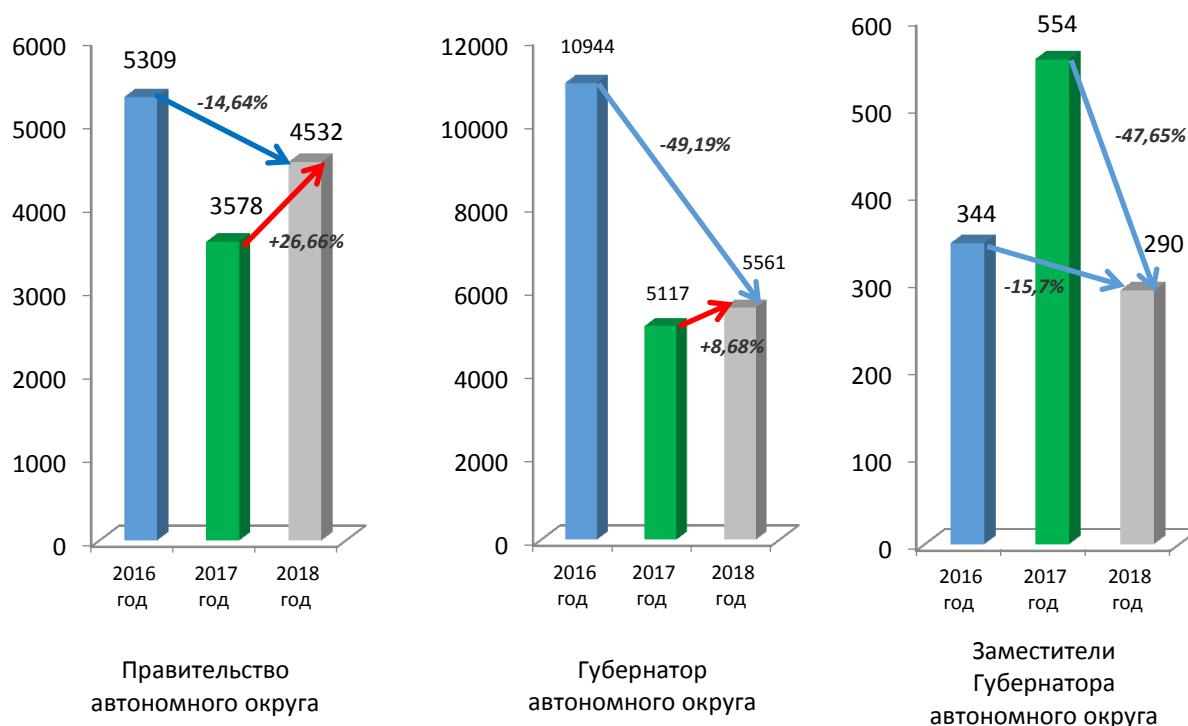


В 2018 году в адрес Губернатора автономного округа заявителями направлено 5561 обращение, запрос информации и сообщение (53,56% от общего объема поступившей корреспонденции), первых заместителей Губернатора автономного округа и заместителей Губернатора автономного округа – 290 (2,79%), Правительства автономного округа – 4532 (43,65%).

Сведения о динамике поступления корреспонденции по адресатам представлены на диаграмме 3.

Диаграмма 3.

Динамика поступления корреспонденции по адресатам за 2016-2018 годы



Анализ поступления за 2018 год корреспонденции, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, показал, что:

увеличилось количество корреспонденции, направленной в адрес Губернатора автономного округа (5561), на 8,68% в сравнении с 2017 годом (5117), по отношению к 2016 году (10944) установлено **снижение** на 49,19%;

сократилось количество корреспонденции (290), направленной первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, на 47,65% по отношению к 2017 году (554) и на 15,7% в сравнении с 2016 годом (344);

увеличился объем корреспонденции (4532) в адрес Правительства автономного округа на 26,66% в сравнении с 2017 годом (3578), по отношению к 2016 году (5309) отмечено **снижение** на 14,64%.

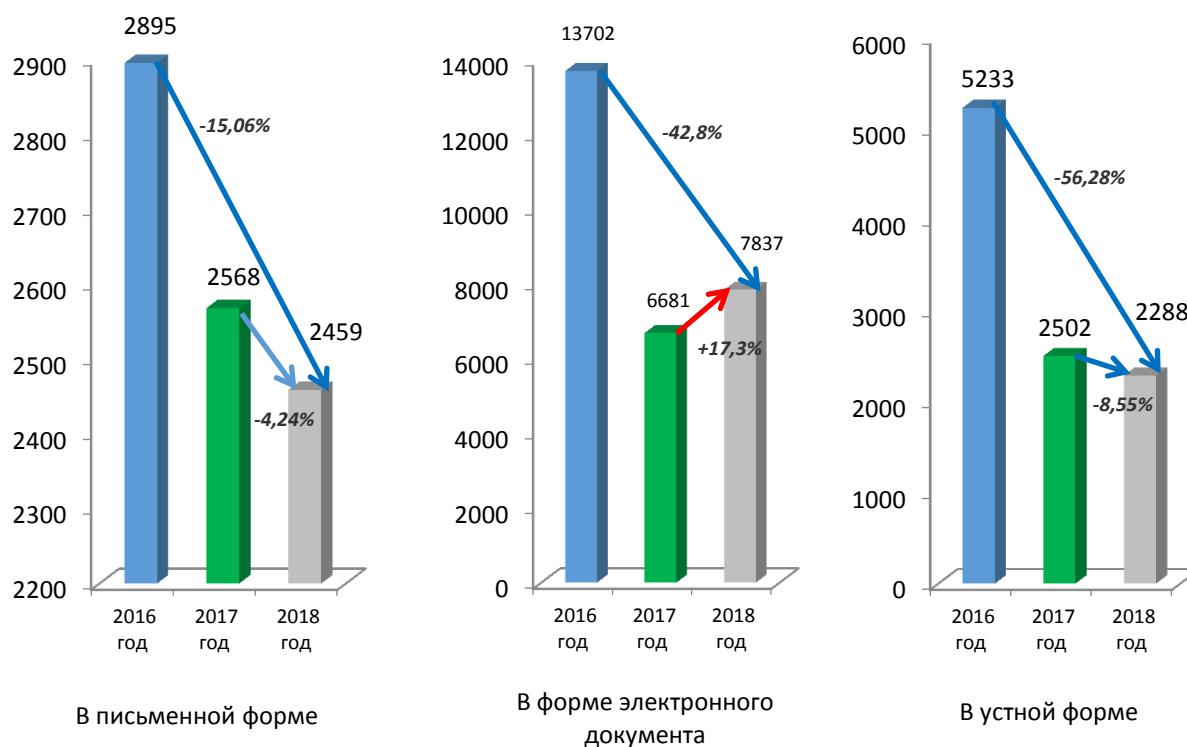
2. Форма поступления обращений и запросов информации

В 2018 году наибольшее количество обращений и запросов информации поступило в форме электронного документа (62,28%), а их количество в письменной и устной формах составило 19,54% и 18,18% соответственно.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за 2016-2018 годы представлена на диаграмме 4.

Диаграмма 4.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за 2016-2018 годы



Как следует из диаграммы 4, в 2018 году **уменьшилось** количество поступивших обращений и запросов информации:

в письменной форме на 4,24% в сравнении с 2017 годом, по отношению к 2016 году на 15,06%;

в устной форме на 8,55% и 56,28% по отношению к 2017 и 2016 годам соответственно;

в форме электронного документа на 42,8% в сравнении с 2016 годом, при этом по отношению к 2017 году установлено **увеличение** на 17,3%.

3. Каналы поступления обращений и запросов информации

В 2018 году при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть «Интернет» (4005 или 38,57%), что обусловлено востребованностью раздела «Личный кабинет» интерактивного сервиса «Обращения граждан» на едином официальном сайте государственных органов автономного округа и в публичном информационном уровне государственной информационной системы «Территориальная информационная система Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (ТИС Югры)».

По каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот) в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа поступило 3636 обращений и запросов информации (35,02%).

Почтовым отправлением направлено 1830 обращений и запросов информации (17,62%), 341 обращение и запрос информации переданы лично заявителями (3,28%), посредством факсимильной связи поступило 205 обращений и запросов информации (1,97%), курьером передано 192 обращения и запроса информации (1,85%).

Реже используются заявителями фельдъегерская связь (2 или 0,02%), отправления телеграммой (9; 0,09%) и заказным письмом (1; 0,01%). Такие каналы связи, как сетевой справочный телефонный узел автономного округа и телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа, используются заявителями для направления запросов информации.

Динамика поступления обращений и запросов информации по каналам связи за 2016-2018 годы представлена в таблице 1.

Таблица 1.

*Динамика поступления обращений и запросов информации
по каналам связи за 2016-2018 годы*

Каналы поступления	2018г.	2018г. доля в %	2017г.	2017г. доля в %	Изменение доли 2018г. к 2017г. в %	2016г.	2016г. доля в %	Изменение доли 2018г. к 2016г. в %
Сеть «Интернет»	4005	38,57	3559	38,48	↑ 0,09	9709	58,50	↓ -19,93
Каналы электронного обмена (МЭДО)	3636	35,02	2942	31,81	↑ 3,21	4010	24,16	↑ 10,86
Почтовое отправление	1830	17,62	1735	18,76	↓ -1,13	1972	11,88	↑ 5,74
Лично	341	3,28	388	4,20	↓ -0,91	439	2,65	↑ 0,64
Факсимильная связь	205	1,97	218	2,36	↓ -0,38	229	1,38	↑ 0,59
Курьер	192	1,85	169	1,83	↑ 0,02	140	0,84	↑ 1,01
"Телефон доверия" по фактам коррупционной направленности	95	0,91	57	0,62	↑ 0,30	49	0,30	↑ 0,62
ССТУ автономного округа	37	0,36	43	0,46	↓ -0,11	-	-	-
Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа	30	0,29	9	0,10	↑ 0,19	-	-	-
Телеграмма	9	0,09	3	0,03	↑ 0,05	7	0,04	↑ 0,04
Фельдъегерская связь	2	0,02	122	1,32	↓ -1,30	32	0,19	↓ -0,17
Заказное письмо	1	0,01	4	0,04	↓ -0,03	10	0,06	↓ -0,05
Итого	10383	100,00	9249	100,00	-	16597	100,00	-

В 2018 году отмечается:

снижение доли обращений и запросов информации, направленных почтовым отправлением, в их общем объеме в сравнении с 2017 годом на 1,13%, по отношению к 2016 году отмечено **увеличение** на 5,74%;

увеличение доли поступления обращений и запросов информации по каналам электронного обмена на 3,21% в сравнении с 2017 годом, по отношению к 2016 году на 10,86%;

снижение доли обращений и запросов информации, направленных посредством сети «Интернет», на 19,93% в сравнении с 2016 годом, при этом по отношению к 2017 году установлено незначительное увеличение на 0,09%;

незначительное изменение в общей структуре долей менее востребованных каналов связи, таких как личная доставка (-0,91% к 2017 году; +0,64% к 2016 году), факсимильная связь (-0,38%/+0,59%); доставка курьером (+0,02%/+1,01%).

4. Характеристика запросов информации, поступивших в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

4.1. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

За отчетный период в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в Правительство автономного округа поступило 135 запросов информации, что выше в 2,36 раза в сравнении с 2017 годом (57) и в 2,93 раза по отношению к 2016 году (46).

В основном запросы информации поступали по обращениям граждан, проживающих в городах: Сургуте, Ханты-Мансийске, Югорске, Мегионе, Нижневартовске, Нефтеюганске, а также Советском и Сургутском районах, которые преимущественно содержали вопросы по переселению из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшению жилищных условий, предоставлению субсидий на жилье, строительству и реконструкции дорог.

Указанные обращения рассматривались в Управлении Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в соответствии с частью 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.2. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

За 2018 год поступил 141 запрос информации, из них 37 – на телефоны сетевого справочного телефонного узла автономного округа, 30 – на телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа, 74 запроса информации поступило по иным каналам связи.

Запросы содержали в основном вопросы об эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, регулировании численности животных, гуманном отношении к животным, деятельности

исполнительных органов государственной власти автономного округа, а также о способах направления обращений, сроках их рассмотрения, порядке записи на личный к Губернатору автономного округа.

На все запросы гражданам даны ответы разъяснительного характера, в том числе куда и в каком порядке им следует обратиться по их решению.

5. Динамика поступления повторных обращений

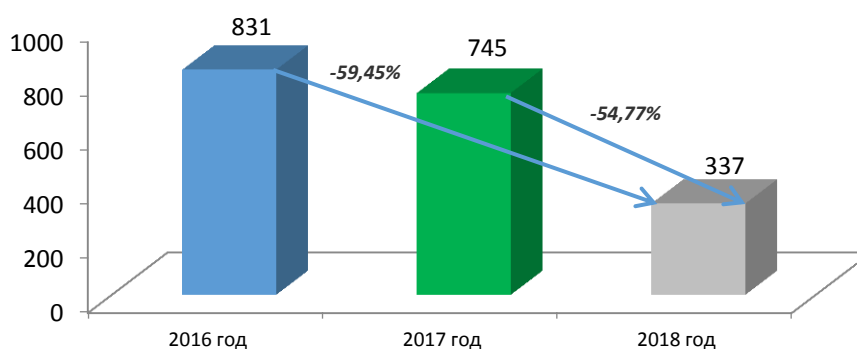
В 2018 году на 54,77% **уменьшилось** количество повторных обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, в сравнении с 2017 годом (745) и на 59,45% по отношению к 2016 году (831), что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

В основном повторные обращения содержали вопросы переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшения жилищных условий, предоставления субсидий на жилье, социального обеспечения.

Динамика поступления повторных обращений за 2016-2018 годы представлена на диаграмме 5.

Диаграмма 5.

Динамика поступления повторных обращений
за 2016-2018 годы



**6. Социальное положение заявителей, обратившихся в адрес
Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры**

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 2017 и 2016 годами существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в 2018 году поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (4179 или 36,82%).

В 2018 году в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (22,32%), пенсионеры (16,99%) и рабочие (8,51%).

Динамика количества и доли поступивших обращений по категориям заявителей представлены в таблице 2.

Таблица 2.

*Динамика поступления обращений по категориям заявителей
за 2016-2018 годы*

Социальный статус	2018г. 2018г.	2018г. доля в %	2017г. 2017г.	2017г. доля в %	Изменение доли 2018г. к 2017г. в %	2016г.	2016г. доля в %	Изменение доли 2018г. к 2016г. в %
Не указавшие социальный статус	4179	36,82	3092	33,43	↑ 3,39	8633	52,02	↓ -15,19
Семья с детьми	2533	22,32	1363	14,74	↑ 7,58	1653	9,96	↑ 12,36
Пенсионер	1928	16,99	1604	17,34	↓ -0,35	2249	13,55	↑ 3,44
Рабочий	966	8,51	1233	13,33	↓ -4,82	1406	8,47	↑ 0,04
Служащий	433	3,82	572	6,18	↓ -2,37	681	4,10	↓ -0,29
Домохозяйка	385	3,39	408	4,41	↓ -1,02	590	3,55	↓ -0,16
Безработный	367	3,23	353	3,82	↓ -0,58	520	3,13	↑ 0,10
Предприниматель	316	2,78	361	3,90	↓ -1,12	390	2,35	↑ 0,43
Студент, учащийся	105	0,93	112	1,21	↓ -0,29	249	1,50	↓ -0,58
Творческая и научная интеллигенция	93	0,82	91	0,98	↓ -0,16	178	1,07	↓ -0,25
Осужденный	41	0,36	47	0,51	↓ -0,15	45	0,27	↑ 0,09
Военнослужащий	3	0,03	13	0,14	↓ -0,11	3	0,02	↑ 0,01

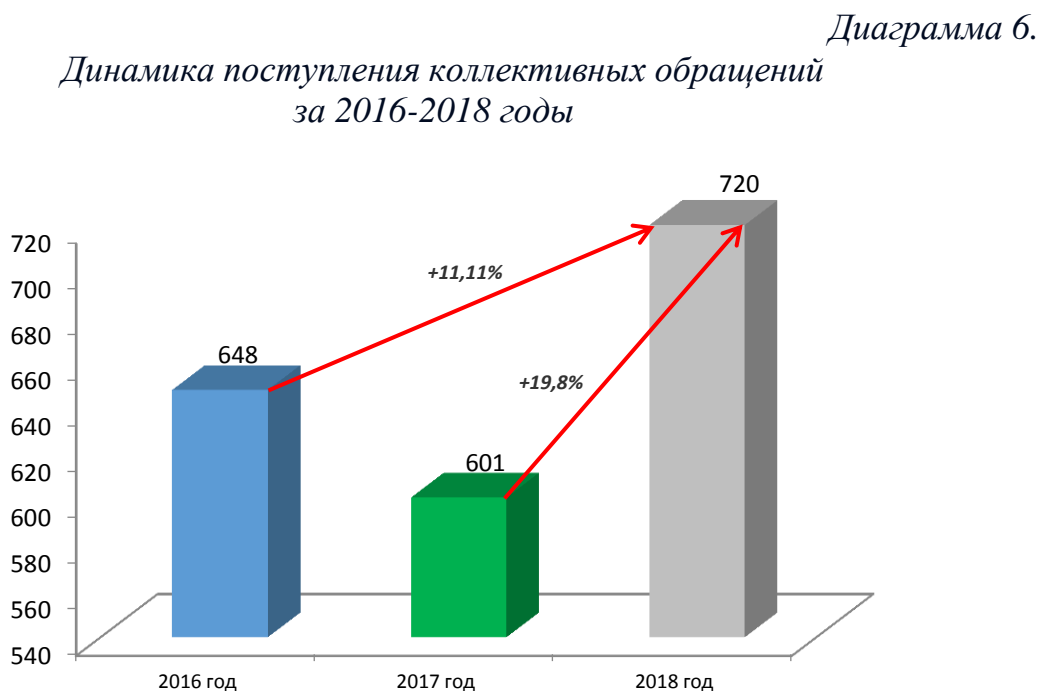
Таким образом, по результатам сравнения долей категорий заявителей в общем объеме обращений за 2016-2018 годы отмечается **увеличение** доли граждан, не указавших свой социальный статус, по отношению к 2017 году на 3,39%, в сравнении с 2016 годом установлено **снижение** на 15,19%, вследствие чего в структуре заявителей отмечено несущественное перераспределение и рост долей обращений граждан, обозначивших свой социальный статус.

Обращения льготных категорий граждан составили 36,44%, основные из них: многодетные семьи – 12%, инвалиды – 6,18%, одинокие матери – 4,2%, семьи инвалида – 3,77%, ветераны труда – 3,12%, малочисленные народы Севера – 1,86%, участники боевых действий – 1,07%.

7. Динамика поступления коллективных обращений

В 2018 году гражданами направлено 720 коллективных обращений, что составило 7,18% от общего количества поступивших обращений. Отмечается **увеличение** количества коллективных обращений на 19,8% в сравнении с 2017 годом (601) и на 11,11% по отношению к 2016 году (648).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме 6.



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам переселения из ветхого жилья, предоставления субсидий на жилье, государственного жилищного контроля, деятельности управляющих организаций, капитального ремонта общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, улучшения жилищных условий.

8. Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства

В 2018 году от иностранных граждан поступило 15 обращений по вопросам переселения соотечественников из стран СНГ, соблюдения и защиты прав человека, трудоустройства, международной политики и сотрудничества с иностранными государствами, формирования и реализации политики в сфере культуры и искусства, что ниже по сравнению с 2017 годом на 11,76% (17), по отношению к 2016 году (15) количество не изменилось.

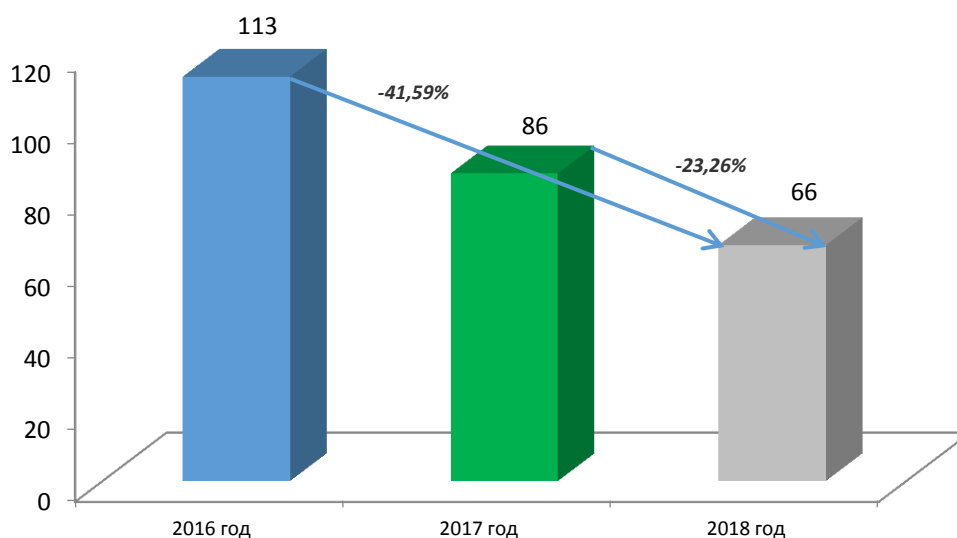
9. Динамика поступления обращений от юридических лиц

За отчетный период юридическими лицами направлено 66 обращений.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена на диаграмме 7.

Диаграмма 7.

Динамика поступления обращений от юридических лиц за 2016-2018 годы



На основе данных, представленных на диаграмме 7, отмечено **уменьшение** количества обращений от юридических лиц по сравнению с прошлым годом (86) на 23,26%, по сравнению с 2016 годом (113) на 41,59%.

В основном за отчетный период юридические лица обращались по вопросам ведения предпринимательской деятельности, экологической безопасности, деятельности некоммерческих организаций, установления и утверждения границ охранной зоны газораспределительных сетей, государственного мониторинга земель.

10. Динамика поступления обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц

За отчетный период из государственных органов, от должностных лиц поступило на рассмотрение 4902 обращения. Количество поступивших на рассмотрение обращений **увеличилось** в сравнении с 2017 годом (4198) на 16,76%, по отношению к 2016 году (5247) установлено **снижение** на 6,57%.

Данные о динамике указанных обращений представлены в таблице 3. Необходимо отметить, что в таблице отражены основные государственные органы и должностные лица, от которых в отчетном периоде поступали обращения для рассмотрения.

Таблица 3.

Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц за 2016-2018 годы

Наименование органа государственной власти, должностного лица	2018г.	2018г. доля в %	2017г.	2017г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2016г. в %	2016г.	2016г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2015г. в %
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	3801	77,54	3179	75,73	1,81	4154	79,17	-1,63
Аппарат Губернатора Тюменской области	212	4,32	215	5,12	-0,80	245	4,67	-0,34

Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства	107	2,18	67	1,60	0,59	65	1,24	0,94
Аппарат Правительства Российской Федерации	97	1,98	68	1,62	0,36	103	1,96	0,02
Приемная Президента Российской Федерации в автономном округе	91	1,86	30	0,71	1,14	18	0,34	1,51
Депутаты государственной думы Российской Федерации	82	1,67	106	2,53	-0,85	240	4,57	-2,90
Департамент государственной гражданской службы и кадровой политики автономного округа	80	1,63	40	0,95	0,68	45	0,86	0,77
Прокуратура автономного округа	30	0,61	35	0,83	-0,22	22	0,42	0,19
Министерство здравоохранения Российской Федерации	24	0,49	31	0,74	-0,25	31	0,59	-0,10
Главный федеральный инспектор в ХМАО-Югре	22	0,45	25	0,60	-0,15	14	0,27	0,18
Государственная Дума Российской Федерации	20	0,41	9	0,21	0,19	11	0,21	0,20

На основе анализа данных, представленных в таблице 3, установлено, что наибольшее количество обращений поступает для рассмотрения из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций (3801 или 77,54%). В сравнении с 2017 годом количество обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, увеличилось на 19,56%, по отношению к 2016 году установлено снижение на 20%.

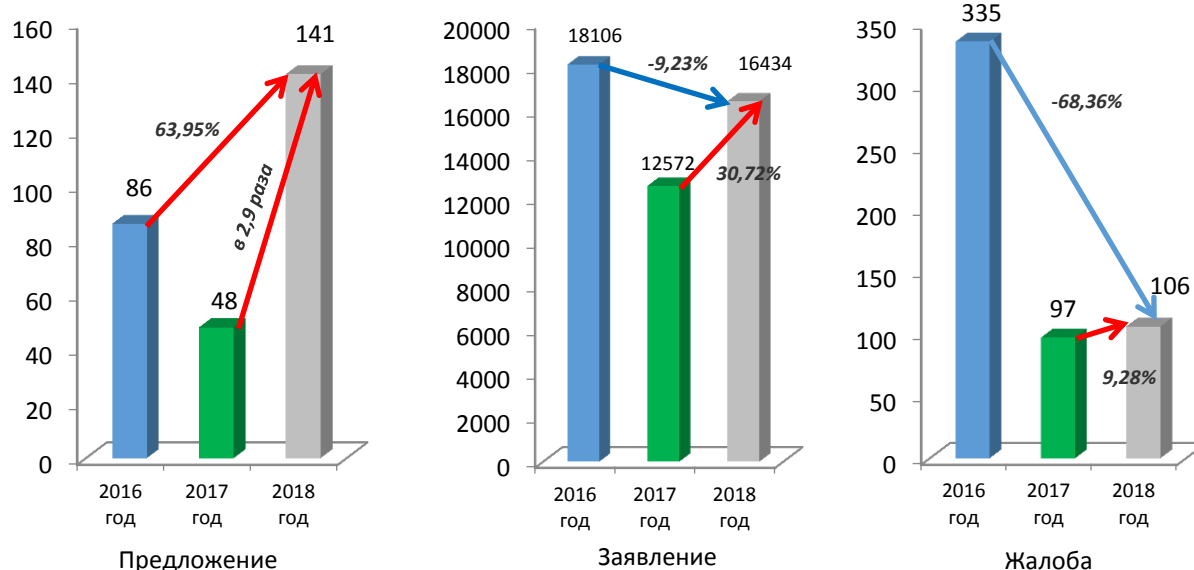
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Поступившие за отчетный период обращения (9878) включают 16681 вопрос, из них 98,52% составляют заявления (16434), 0,64% – жалобы (106) и 0,85% – предложения (141).

Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях, представлена на диаграмме 10.

Диаграмма 10.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, по видам вопросов за 2016-2018 годы



В 2018 году отмечаются следующие изменения:

увеличение заявлений (16434) на 30,72% в сравнении с 2017 годом (12572), по отношению к 2016 году (18106) установлено **снижение** на 9,23%. В основном данные заявления содержали просьбы граждан о содействии в реализации их конституционных прав (52,3%), сообщения о недостатках в работе органов местного самоуправления (13,21%), сообщения о нарушении иных нормативных правовых актов (12,41%);

незначительное увеличение жалоб (106) на 9,28% относительно 2017 года (97), в сравнении с 2016 годом (335) отмечено **снижение** на 68,36%. Большинство поступивших за отчетный период жалоб включало просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (45,18%), а также жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц (25,9%). Из 106 жалоб: 49 направлены для рассмотрения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением

поставленных в обращениях вопросов (46,23%); по 49 жалобам авторам направлены ответы разъяснительного характера о том куда и в каком порядке необходимо обратиться для восстановления (защиты) нарушенных прав, свобод, законных интересов (46,23%); по результатам рассмотрения 7 жалоб не установлено фактов нарушения прав, свобод, законных интересов (6,6%); в отношении одной жалобы приняты необходимые меры для восстановления прав и законных интересов гражданина (0,94%);

увеличение предложений (141) в 2,9 раза в сравнении с 2017 годом (48) и на 63,95% по отношению к 2016 году (86). Наибольшее количество поступивших предложений содержало рекомендации по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства (29,07%), рекомендации по совершенствованию иных нормативных правовых актов (18,43%), рекомендации по улучшению иных сфер деятельности государства (14,9%).

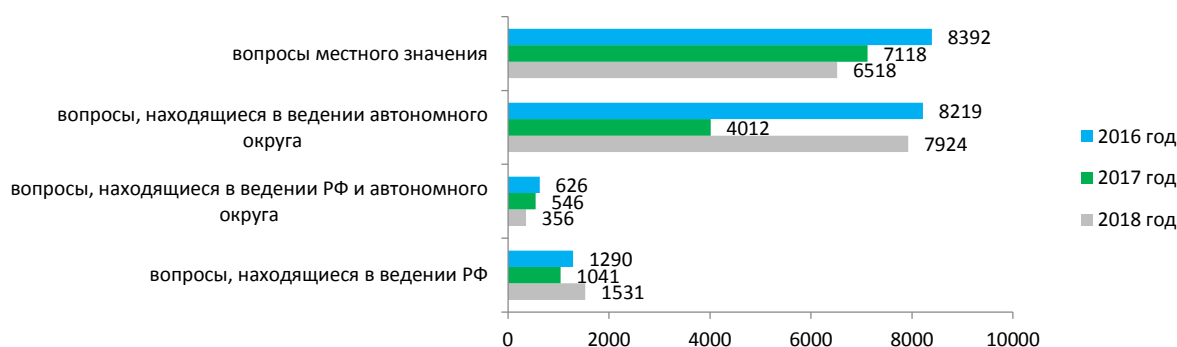
12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях

В 2018 году из 16681 вопроса, содержащегося в обращениях, 9,17% составили вопросы, решение которых находится в ведении Российской Федерации (1531), 2,13% – в ведении Российской Федерации и автономного округа (356), 47,5% – в ведении автономного округа (7924), 39% составляют вопросы местного значения (6518), 1,67% – в ведении Российской Федерации и иного субъекта (280), 0,43% – в ведении иного субъекта (72).

Динамика поступления вопросов по предметам ведения представлена на диаграмме 11.

Диаграмма 11.

Динамика вопросов, содержащихся в обращениях, по предметам ведения за 2016-2018 годы



В 2018 году установлены следующие изменения количества поставленных в обращениях вопросов:

увеличение количества вопросов, находящихся в ведении Российской Федерации (1531), на 47,07% в сравнении с 2017 годом (1041) и на 18,68% по отношению к 2016 году (1290);

снижение количества вопросов, находящихся в ведении Российской Федерации и автономного округа (356), на 34,8% относительно 2017 года (546) и на 43,13% в сравнении с 2016 годом (626);

увеличение количества вопросов, находящихся в ведении автономного округа (7924), на 97,51% в сравнении с 2017 годом (4012), по отношению к 2016 году (8219) установлено **снижение** на 3,59%;

снижение количества вопросов, находящихся в ведении муниципальных образований автономного округа (6518), на 8,43% в сравнении с 2017 годом (7118) и на 22,33% по отношению к 2016 году (8392).

Вопросы, разрешение которых находится на федеральном уровне, связаны в основном с санитарно-эпидемиологическим благополучием населения, деятельностью судебных приставов, органов прокуратуры, противопожарной службы.

На региональном уровне наибольшее количество обращений поступило по вопросам, связанным с предоставлением субсидий на жилье, социальным обеспечением, лечением и оказанием медицинской помощи, трудоустройством.

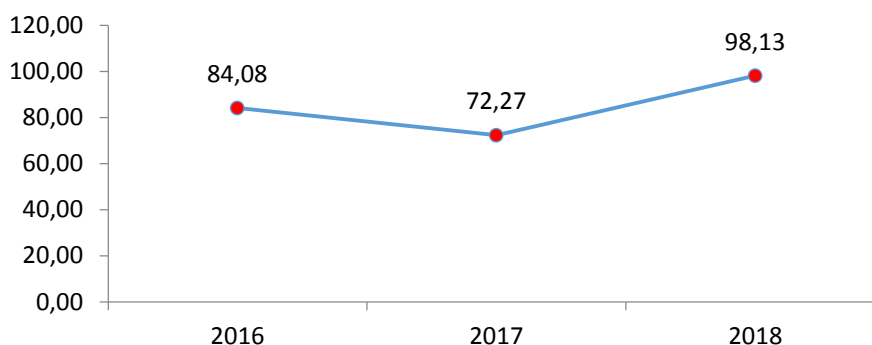
Большинство вопросов, разрешение которых находится на местном уровне, содержало просьбы граждан об улучшении жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма, переселении из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны.

13. Активность населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения автономного округа в 2018 году составил 103,02 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с 2017 (72,27) и 2016 (84,08) годами данный показатель **увеличился** на 35,79% и 16,71% соответственно. Данные представлены на графике 1.

График 1.

Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за 2016-2018годы



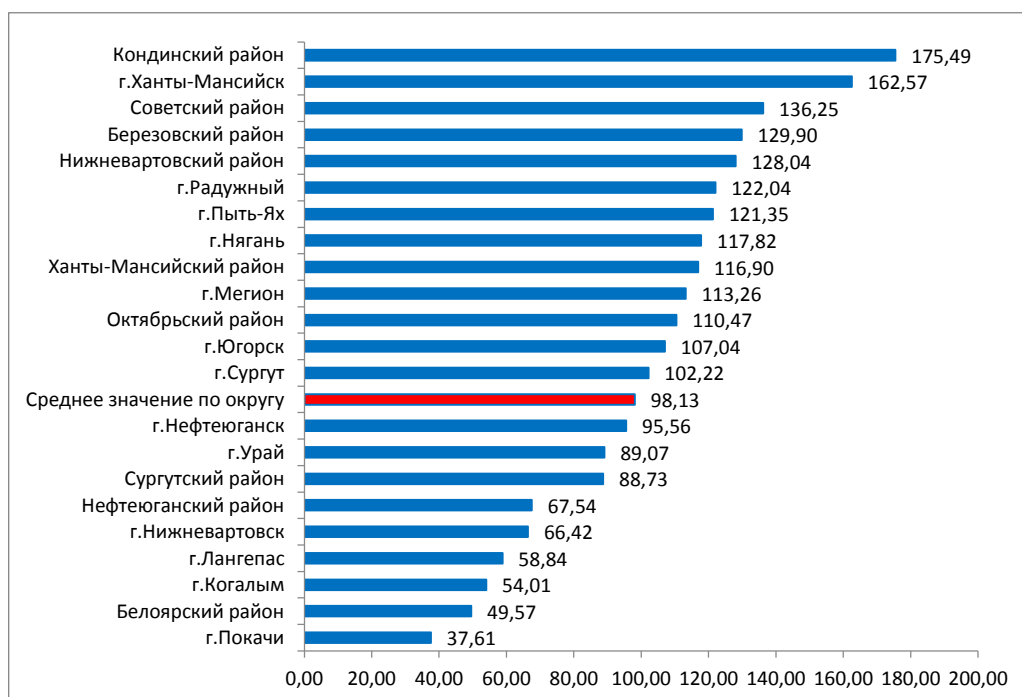
Наибольшая активность граждан по обращениям в 2018 году отмечена в муниципальных образованиях: **Кондинский район** (175,49), **город Ханты-Мансийск** (162,57), **Советский район** (136,25).

Вместе с тем наименьший уровень активности населения выявлен в муниципальных образованиях: город Когалым (54,01), Белоярский район (49,57), город Покачи (37,61).

Статистика по уровню активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за 2018 год представлена на диаграмме 12.

Диаграмма 12.

Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за 2018 год



14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

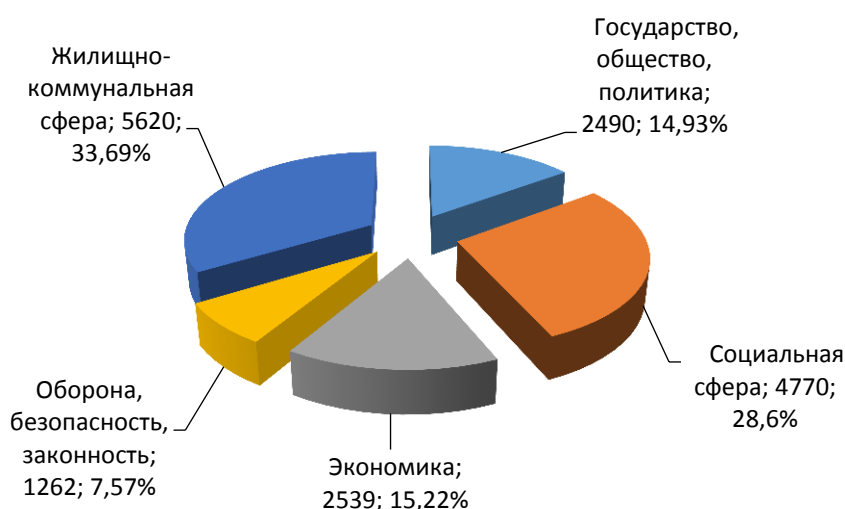
В 2018 году **наибольшее** количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (5620 вопросов или 33,69% в структуре поступивших вопросов), «Социальная сфера» (4770 вопросов, 28,6%), «Экономика» (2539 вопросов, 15,22%), «Государство, общество, политика» (2490 вопросов, 14,93%).

Меньше всего вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (1262 вопроса, 7,57%).

Данные о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в 2018 году, представлены на диаграмме 13.

Диаграмма 13.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2018 год



14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в 2018 году поступило 2490 вопросов, что составляет 14,93% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

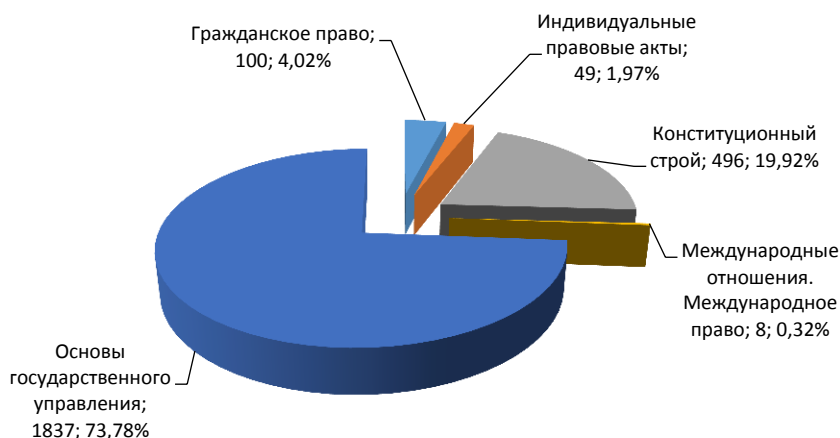
Данный показатель **уменьшился** относительно уровня 2017 года (2742 вопроса) на 9,19%, 2016 года (6831 вопрос) на 63,55%.

Состав тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц

(далее – тематический классификатор), за 2018 год представлен на диаграмме 14.

Диаграмма 14.

Количество вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за 2018 год



Наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Основы государственного управления» (1837 вопросов, 73,78% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего по данной тематике фиксируется вопрос наименования «Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей» (148 вопросов).

В тематике «Конституционный строй» (19,92%) актуальным для заявителей является вопрос «Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей» (125 вопросов).

По тематике «Гражданское право» (4,02%) наибольший интерес граждан вызывает вопрос «Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им» (34 вопроса).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематикам «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» (1,97%), «Международные отношения. Международное право» (0,32%).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Кондинский район (36,4), город Ханты-Мансийск (34,8), Березовский район (25).

14.2. Тематический раздел «Социальная сфера»

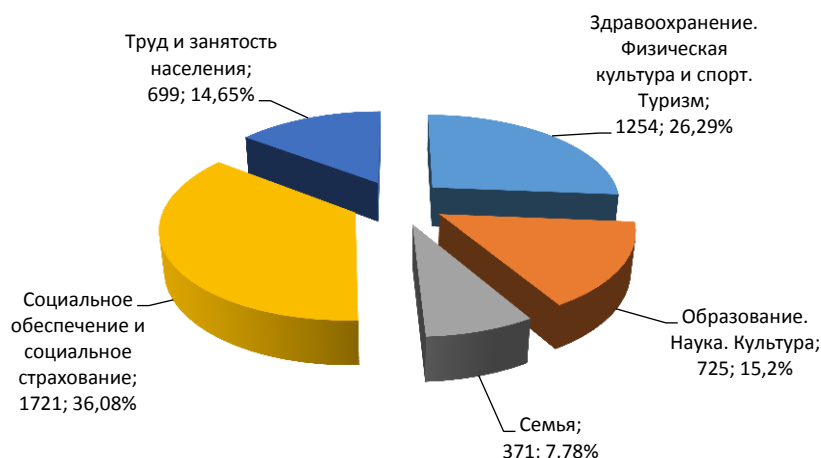
По тематическому разделу «Социальная сфера» в 2018 году поступило 4770 вопросов (28,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель **увеличился** в сравнении с уровнем 2017 года (3367 вопросов) на 41,67%, 2016 года (3606 вопросов) на 32,28%.

Состав тематического раздела «Социальная сфера» по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 15.

Диаграмма 15.

Количество вопросов тематического раздела «Социальная сфера» в разрезе тематик за 2018 год



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование» (1721 вопрос), которая составляет 36,08% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам» (684 вопроса).

Относительно тематики «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», занимающей 26,29%, чаще всего интерес граждан вызывает вопрос «Лечение и оказание медицинской помощи» (331 вопрос).

По тематике «Труд и занятость населения», составляющей 14,65%, актуален вопрос «Трудоустройство. Безработица. Органы службы

занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения» (331 вопрос).

При рассмотрении обращений, включающих вопросы тематики «Образование. Наука. Культура» (15,2%), выявлено, что наибольший объем занимает вопрос «Поступление в образовательные организации» (123 вопроса).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематике «Семья» (7,78%). В рамках данной тематики актуальным вопросом является «Выплата пособий и компенсаций на ребенка» (166 вопросов).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Кондинский район (49,9), Березовский район (44,9), Нижневартовский район (40,9).

14.3. Тематический раздел «Экономика»

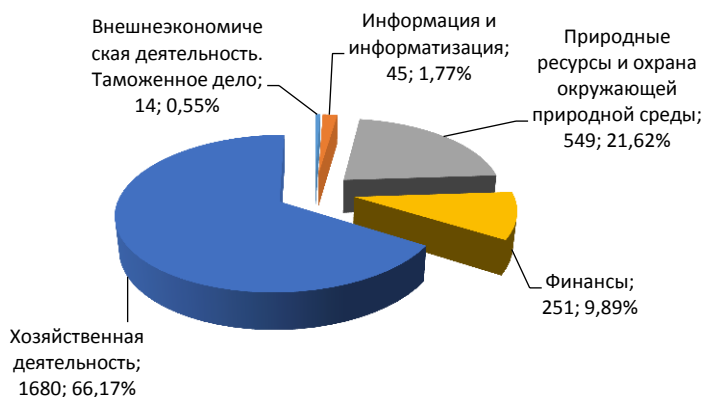
По тематическому разделу «Экономика» в 2018 году поступило 2539 вопросов, что составляет 15,22% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **увеличился** относительно уровня 2017 года (1746 вопросов) на 45,42%, 2016 года (2408 вопросов) на 5,44%.

Состав тематического раздела «Экономика» по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 16.

Диаграмма 16.

Количество вопросов тематического раздела «Экономика» в разрезе тематик за 2018 год



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Хозяйственная деятельность», которая составляет 66,17% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Строительство и реконструкция дорог» (113 вопросов).

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» занимает 21,62%. Чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос «Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства» (60 вопросов).

Относительно тематики «Финансы», составляющей 9,89%, актуален вопрос «Вопросы заемщиков и кредиторов» (60 вопросов).

Тематики «Внеэкономическая деятельность. Таможенное дело» и «Информация и информатизация» занимают 0,55% и 66,17% соответственно.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Кондинский район (36,1), город Югорск (29,5), Нижневартовский район (27,5).

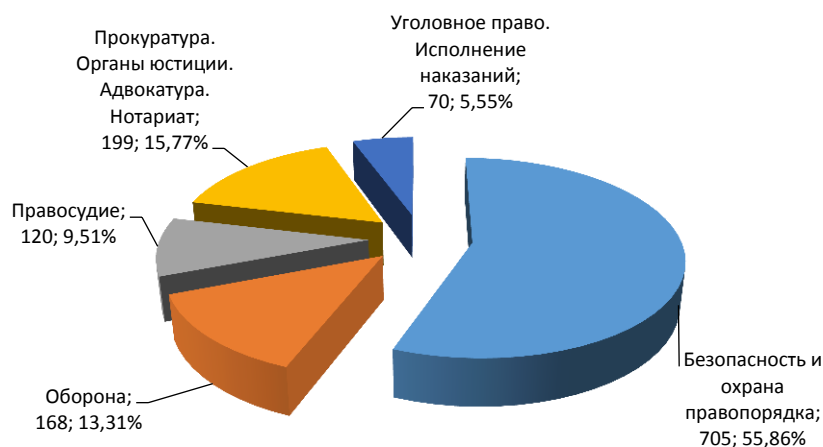
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» за 2018 год поступило 1262 вопроса (7,57% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях), что **выше** в сравнении с 2017 годом (679 вопросов) на 85,86%, относительно 2016 года (677 вопросов) на 86,41%.

Состав тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 17.

Диаграмма 17.

*Количество вопросов тематического раздела
«Оборона, безопасность, законность» в разрезе тематик за 2018 год*



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Безопасность и охрана правопорядка» (55,86% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Актуальным вопросом данной тематики является «Регистрация по месту жительства и пребывания» (82 вопроса).

В отношении тематики «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат», которая составляет 15,77%, заявители чаще всего обращались с вопросом «Деятельность судебных приставов» (102 вопроса).

Тематика «Правосудие» занимает 9,51%, актуальным вопросом которой является «Исполнение судебных решений» (55 вопросов).

По тематике «Оборона», занимающей 13,31%, в поступивших обращениях чаще всего встречается вопрос «Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН)» (112 вопросов).

По тематике «Уголовное право. Исполнение наказаний» поступило 70 вопросов (5,55%). Наиболее актуальным является вопрос «Рассмотрение в рамках уголовно-процессуального законодательства» (62 вопроса).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (12,06), город Нягань (11,6), Советский район (10,3).

14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Наибольший объем в обращениях занимали вопросы тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера». За 2018 год по данному тематическому разделу поступило 5620 вопросов, что составляет 33,69% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель **выше** уровня 2017 года (4183 вопроса) на 34,35% и уровня аналогичного периода 2016 года (5083 вопроса) на 10,56% .

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются «Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» (939 вопросов), «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях» (896 вопросов), «Предоставление субсидий на жилье» (719 вопросов), «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта» (291 вопрос), «Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка» (203 вопроса), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества» (200 вопросов).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (55,8), город Нягань (52,2), город Пыть-Ях (52).

15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес

В 2018 году выявлено 27 наименований вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 4).

Таблица 4.

Вопросы, поступившие за 2018 год и представляющие для заявителей наибольший интерес

№ п/п	Код вопроса	Наименование вопроса	Кол-во
1	0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	939
2	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	896

3	0005.0005.0057.1178	Предоставление субсидий на жилье	719
4	0002.0007.0073.0294	Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам	678
5	0002.0014.0143.0390	Лечение и оказание медицинской помощи	330
6	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	326
7	0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	291
8	0002.0007.0074.0312	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	233
9	0005.0005.0056.1147	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	203
10	0005.0005.0056.1169	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	200
11	0002.0014.0143.0389	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	195
12	0005.0005.0056.1164	Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	169
13	0005.0005.0055.1134	Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов	164
14	0002.0004.0051.0240	Выплата пособий и компенсаций на ребенка	161
15	0005.0005.0055.1132	Выселение из жилища	149
16	0005.0005.0053.1117	Государственный жилищный контроль	143
17	0001.0002.0023.0064	Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения	137
18	0005.0005.0056.1168	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	137
19	0001.0001.0015.0042	Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей	120
20	0003.0009.0096.0684	Строительство и реконструкция дорог	113
21	0005.0005.0055.1131	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	112
22	0004.0015.0158.0956	Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН)	112
23	0002.0014.0143.0430	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	107
24	0005.0005.0056.1170	Капитальный ремонт общего имущества	105
25	0003.0009.0097.0689	Комплексное благоустройство	105
26	0002.0007.0074.0300	Льготы и меры социальной поддержки инвалидов	103
27	0004.0019.0179.1104	Деятельность судебных приставов	102

16. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц

16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации

В 2018 году должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации по поручению Главы государства проведен прием посредством видеоконференцсвязи (далее – видеоприем) 6 граждан, проживающих в муниципальных образованиях автономного округа: городах Нефтеюганск, Нягань, Югорск, Кондинском и Сургутском районах, по вопросам: строительства автомобильной дороги в городе Нефтеюганске; устройства наружного освещения и светофора на автомобильной дороге Сургут – Лянтор Сургутского района; проведения ремонта автомобильной в городе Югорске; благоустройства придомовой территории в жилом микрорайоне города Нягани; предоставления многодетной семье социальной выплаты на приобретение жилого помещения; завершения строительства объекта «Школа – комплекс» в поселке Высокий Мыс Сургутского района.

Также в отчетный период в соответствии с графиком приема граждан по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе проведены видеоприемы 12 граждан, проживающих в муниципальных образованиях автономного округа: городах Мегион, Нефтеюганск, Нижневартовск, Радужный, Ханты-Мансийск, Нефтеюганском, Нижневартовском, Сургутском и Ханты-Мансийском районах, по вопросам: устройства разделительной полосы по улице Индустриальной в городе Нижневартовске; проведения ремонта в жилом помещении после пожара; завершения строительства автомобильной дороги по проспекту Победы в городе Мегионе; реконструкции дороги по улице Новая в городе Радужном; строительства газовой котельной в селе Варьеган Нижневартовского района; строительства детской площадки в селе Большетархово Нижневартовского района и деревне Ярки Ханты-Мансийского района; реконструкции пандусов и тротуаров в районе Храма Воскресения Христова в городе Ханты-Мансийске; установки пандусов в подъезде многоквартирного дома в городе Радужном; реконструкции тротуара по улице Строителей поселка Солнечный Сургутского района; открытия пункта приема врачей общей практики в пгт. Пойковский Нефтеюганского района; благоустройства

общественной территории «Средняя общеобразовательная школа № 9» города Нефтеюганска.

В соответствии с графиком приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в автономном округе главным федеральным инспектором и иными должностными лицами по поручению Президента Российской Федерации Губернатором автономного округа в 2018 году проведены приемы 13 граждан, проживающих в муниципальных образованиях автономного округа: городах Нижневартовск, Нягань, Пыть-Ях, Радужный, Урай, Сургутском и Кондинском районах, по вопросам: благоустройства придомовой территории многоквартирного жилого дома в городе Нижневартовске; предоставления служебного жилого помещения работнику бюджетной организации; обустройства тротуара от улицы Садовой до улицы Лесной в городе Югорске; зачисления ребенка, имеющего нарушения развития, в общеобразовательную школу; реконструкции здания торгового центра «Апельсин» в городе Урае и открытию в нем музейно-библиотечного центра; открытия детского сада в городе Ханты-Мансийске; обеспечения поселка Половинка Кондинского района высокоскоростным Интернетом, установления и обустройства спортивно-игровой площадки в селе Леуши Кондинского района; благоустройства Восточного микрорайона города Нягани; обеспечения доступности дополнительного образования технической и естественно-научной направленностей для детей пгт. Талинка Октябрьского района; проведения капитального ремонта лифтового оборудования в жилом доме города Радужного; открытия филиала поликлиники в городе Сургуте.

На основании письменных докладов должностных лиц автономного округа и глав муниципальных образований автономного округа об исполнении решений, принятых по итогам видеоприемов в 2018 году, с учетом мнения заявителей о результатах принятых по обращению мер, в 2018 году в установленном порядке признаны исполненными и сняты с контроля:

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 3 решения (устройство наружного освещения и светофора на автомобильной дороге Сургут – Лянтор Сургутского района; благоустройство придомовой территории многоквартирного дома в городе Нягань; предоставление многодетной семье социальной выплаты на приобретение жилого помещения).

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе – 16 решений (предоставление служебного жилого помещения работнику бюджетной сферы; обустройство тротуара в городе Югорске; зачисление детей,

имеющих нарушения развития, в общеобразовательную школу; открытие детского сада в городе Ханты-Мансийске; осуществление ремонта в жилом помещении после пожара; строительство автомобильной дороги по проспекту Победы в городе Мегионе; строительство детской площадки в селе Большетархово Нижневартовского района; реконструкция пандусов и тротуаров в районе Храма Воскресения Христова в городе Ханты-Мансийске; установка пандусов в подъезде и обустройстве выхода из подъезда в жилом доме в городе Радужный; обустройство детской игровой площадки в деревни Ярки Ханты-Мансийского района; капитальный ремонт лифтового оборудования в жилом доме в городе Радужном; обустройство спортивно-игровой площадки в селе Леуши Кондинского района; открытие филиала поликлиники в городе Сургуте; реконструкция тротуара в поселке Солнечный Сургутского района; обеспечение доступности дополнительного образования технической и естественно-научной направленностей для детей пгт. Талинка Октябрьского района).

По состоянию на 1 января 2019 года на контроле в Аппарате Губернатора автономного округа находится 12 поручений, данных по итогам проведенных по поручению главы государства личных приемов граждан уполномоченными и должностными лицами в 2018 году.

Исполнительными органами государственной власти автономного округа, органами местного самоуправления, их должностными лицами, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях заявителей вопросов, принимаются меры по обеспечению своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан и исполнению принятых в ходе видеоприемов решений, а также содействию в реализации прав, свобод и законных интересов заявителей.

Аппаратом Губернатора автономного округа осуществляется ежемесячный мониторинг исполнения поручений, данных должностными и уполномоченными лицами по итогам личных приемов граждан, проведенных по поручению Президента Российской Федерации, и сроков представления соответствующих докладов.

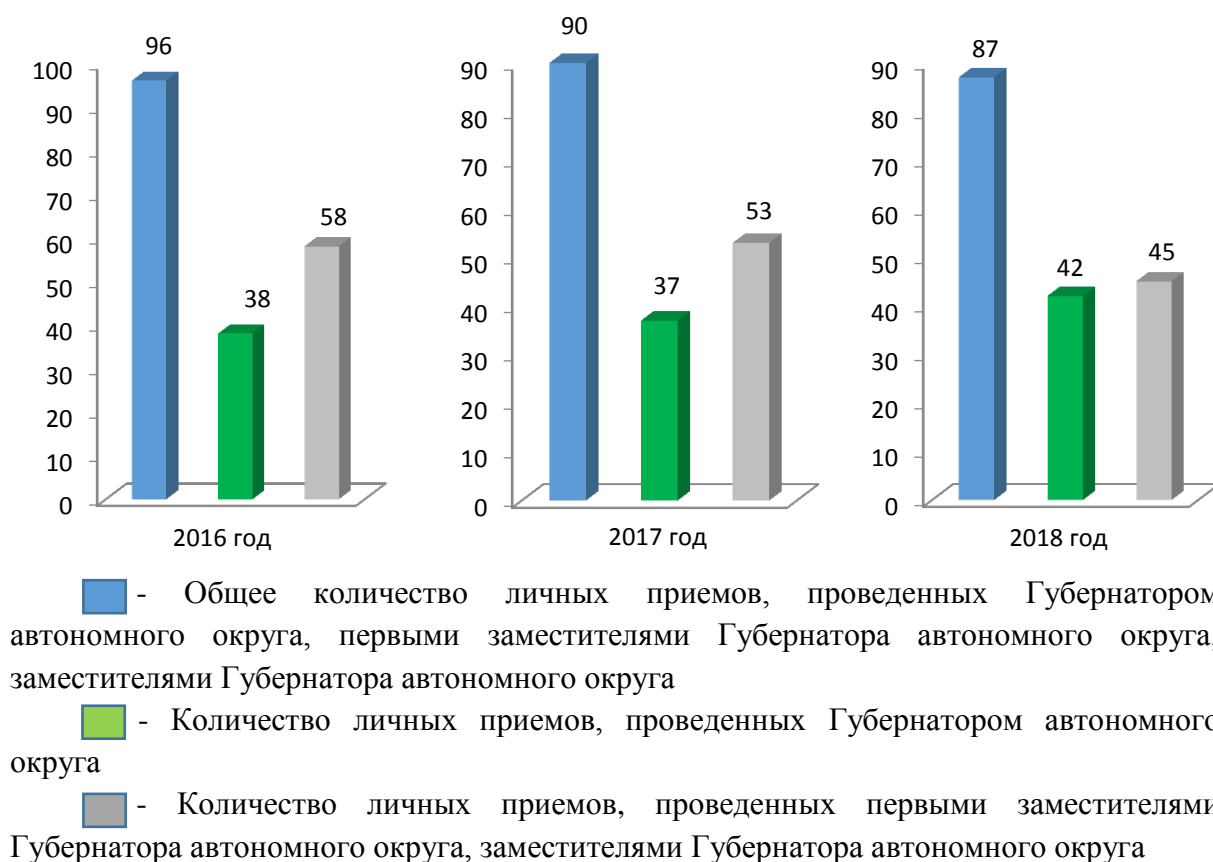
16.2. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа и заместителями Губернатора автономного округа в 2018 году проведено 87 личных приемов, в ходе которых рассмотрено 296 обращений граждан и объединений граждан, в том числе 39 коллективных.

Динамика количества личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, представлена на диаграмме 20.

Диаграмма 20.

Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за 2016-2018 годы



Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа в 2018 году (87), **уменьшилось** на 3,33% по отношению к 2017 году (90), в сравнении с 2016 годом (96) на 9,37%.

В отчетном периоде отмечается **увеличение** количества принятых на личных приемах граждан и представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц (356, из них: 335 – граждане, 21 – представители юридических лиц), в сравнении с 2017 годом (251, из них: 235 – граждане, 16 – представители юридических лиц) на 41,8%, по отношению к 2016 году (344, из них: 317 – граждане, 27 – представители юридических лиц) на 3,48%.

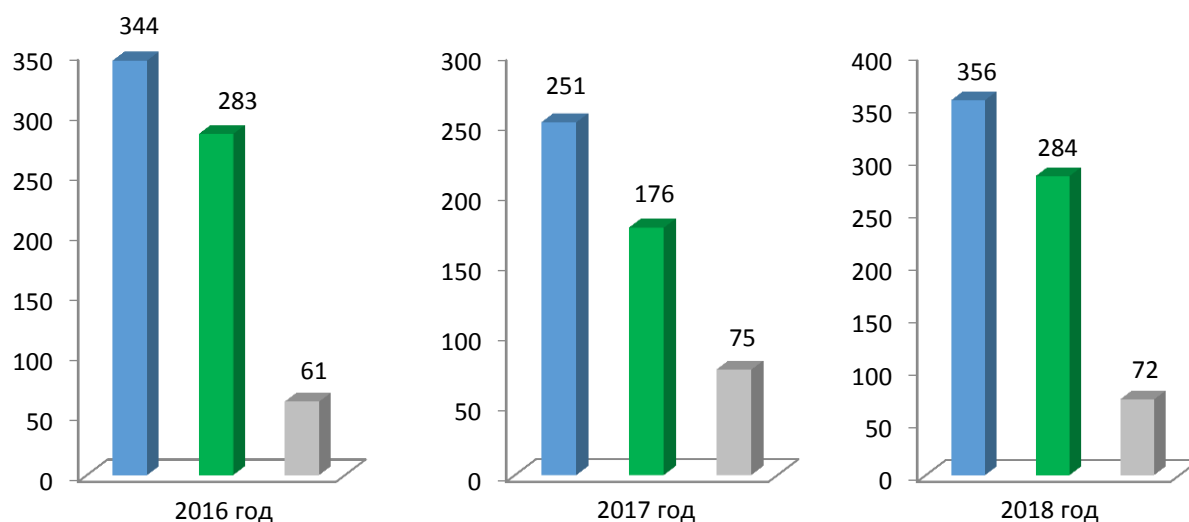
В 2018 году на личных приемах Губернатором автономного округа принято 284 гражданина, в том числе 115 граждан в режиме видеоприемов, а также 85 граждан принято в ходе рабочих поездок в муниципальные образования автономного округа.

Первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа на личных приемах принято 72 гражданина, в том числе 6 граждан в режиме видеоприема, а также 6 граждан принято в ходе рабочих поездок в муниципальные образования автономного округа.

Сведения о динамике количества принятых граждан и представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, представлены на диаграмме 21.

Диаграмма 21.

Количество заявителей, принятых на личных приемах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за 2016-2018 годы



■ - Общее количество принятых заявителей Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

■ - Количество принятых заявителей Губернатором автономного округа

■ - Количество принятых заявителей первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

В 2018 году количество заявителей, принятых на личных приемах Губернатором автономного округа (284), **увеличилось** на 61,36% и 0,35% отношению к 2017 (176) и 2016 (283) годам соответственно. Количество заявителей, принятых первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа (72), **снизилось** на 4% по отношению к 2017 году (75), в сравнении с 2016 годом (61) отмечено **увеличение** на 18%.

Всего за отчетный период в ходе личных приемов гражданами и представителями объединений граждан, в том числе юридическими лицами, озвучено 358 вопросов, из них:

28 (7,82%) вопросов отнесены к предметам ведения Российской Федерации;

132 (36,87%) вопроса отнесены к предметам ведения автономного округа;

198 (55,31%) вопросов находятся в исключительном ведении органов местного самоуправления автономного округа.

В отчетном периоде заявители чаще всего обращались по вопросам тематических разделов «Жилищно-коммунальная сфера» (132 вопроса или 36,87%), «Социальная сфера» (127 вопросов или 35,47%), связанным с улучшением жилищных условий, переселением из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, лечением и оказанием медицинской помощи, трудоустройством, предоставлением субсидий на жилье.

Сведения в разрезе тематических разделов о динамике вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в 2016-2018 годах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, представлены в таблице 5.

Таблица 5.

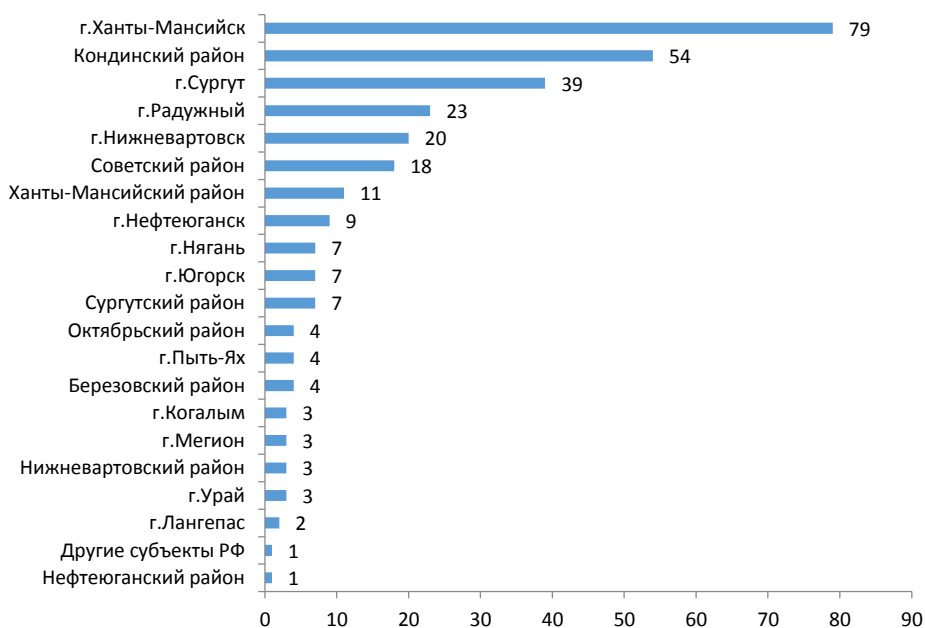
Динамика количества вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в 2016-2018 годах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

№	Наименование тематического раздела	2016 год		2017 год		2018 год		Динамика кол-ва вопросов 2018 г. к 2016 г. в %	Динамика кол-ва вопросов 2018 г. к 2017 г. в %
		Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов	Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов	Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов		
1	Государство, общество, политика	201	41,27%	53	21,72%	36	10,06%	↓ -165	↓ -17
2	Социальная сфера	50	10,27%	51	20,90%	127	35,47%	↑ 77	↑ 76
3	Экономика	32	6,57%	24	9,84%	50	13,97%	↑ 18	↑ 26
4	Оборона, безопасность, законность	14	2,87%	16	6,56%	13	3,63%	↓ -1	↓ -3
5	Жилищно-коммунальная сфера	190	39,01%	100	40,98%	132	36,87%	↓ -58	↑ 32
	Всего	487	100,00%	244	100,00%	358	100,00%	↓ -129	↑ 114

Статистика количества обратившихся заявителей на личный прием к Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в разрезе муниципальных образований автономного округа представлена на диаграмме 23.

Диаграмма 23.

Статистика количества заявителей, обратившихся на личный прием к Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в разрезе муниципальных образований автономного округа за 2018 год



По итогам личных приемов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа в целях содействия в реализации конституционных прав граждан должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, в 2018 году дано 311 поручений по 210 обращениям, кроме того, по 95 обращениям заявителями получены разъяснения в ходе личного приема.

Всего за отчетный период Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа на основании представленных исполнителями письменных докладов, содержащих информацию о принятых мерах, снято с контроля 178 поручений по 186 обращениям.

17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

В 2018 году рассмотрено 9575 обращений, адресованных Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа.

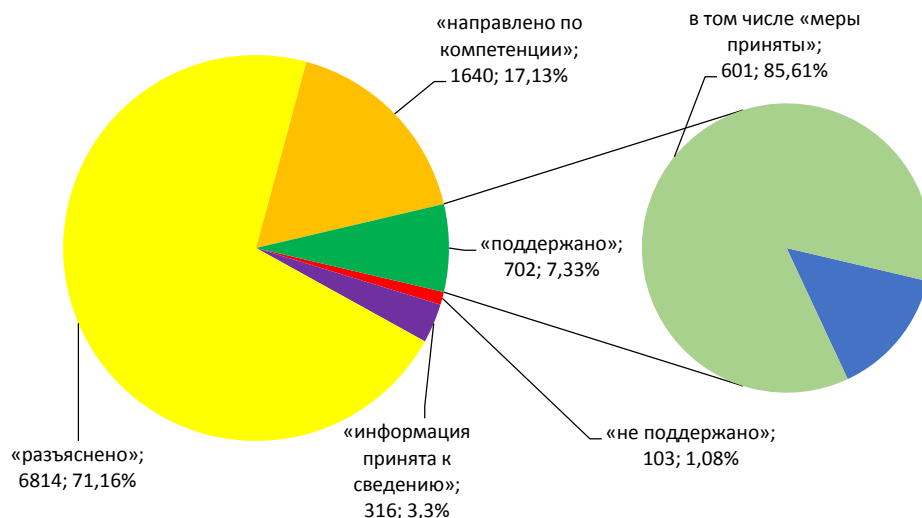
Из них 9213 обращений рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ, 360 обращений рассмотрены с продлением срока в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, 2 обращения рассмотрены с нарушением срока.

В отношении лиц, совершивших нарушение в части несоблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, приняты меры дисциплинарной ответственности, а также снижено ежемесячное денежное поощрение.

Результаты рассмотрения обращений представлены на диаграмме 24.

Диаграмма 24.

Результаты рассмотрения обращений за 2018 год



По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано» по 702 обращениям (7,33% от количества принятых решений), в том числе «меры приняты» по 601 обращению (85,61% от числа обращений, по которым принято решение «поддержано»).

Доля обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано» в 2018 году (7,33%), **снизилась** на 33,85% по сравнению с 2017 годом (11,08%), по отношению к 2016 году (3,54%) установлено **увеличение** в 2 раза.

Доля обращений, по результатам рассмотрения которых выполнены действия до полного фактического разрешения поставленных в данных обращениях вопросов (85,61%), **увеличилась** на 6,23% в сравнении с 2017 годом (80,59%), по отношению к 2016 году (59,49%) на 43,91%.

Доля обращений, рассмотренных в отчетном периоде с результатом «разъяснено» (71,16%), **снизилась** на 14,04% и 24,82% в сравнении с 2017 (82,79%) и 2016 (94,65%) годами соответственно.

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 103 обращений (1,08%), доля таких обращений **ниже** на 51,94% и 40,44% в сравнении с 2017 (2,24%) и 2016 (1,81%) годами соответственно. Данное решение принято по результатам рассмотрения обращений заявителей, содержащих просьбы, не основанные на законе, а также в связи с отсутствием иных правовых механизмов для защиты прав и законных интересов граждан по вопросам, являющимся предметом их обращения.

По 316 сообщениям граждан (3,3%) информация принята к сведению.

В соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ для рассмотрения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направлено 1640 обращений (копий обращений), что составляет 17,13% от общего количества рассмотренных обращений.

Согласно информации, представленной Управлением по обеспечению деятельности мировых судей Аппарата Губернатора автономного округа, в 2018 году фактов привлечения к административной ответственности должностных лиц исполнительных органов государственной власти автономного округа за нарушение порядка рассмотрения обращений в автономном округе не выявлено.

18. Заключительные положения

Анализ рассмотренных в 2018 году обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору, первым заместителям Губернатора, заместителям Губернатора, в Правительство автономного округа, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показал следующее:

количество корреспонденции (10383) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, увеличилось на 12,26% в сравнении с 2017 годом (9249), по отношению к 2016 году (16597) отмечается снижение на 37,44%;

наибольшее количество обращений и запросов информации поступило в форме электронного документа (62,28%), а их количество в письменной и устной формах составило 19,54% и 18,18% соответственно;

уменьшение на 54,77% количество повторных обращений в сравнении с 2017 годом (745) и на 59,45% по отношению к 2016 году (831), что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами. В основном повторные обращения содержали вопросы переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшения жилищных условий, предоставления субсидий на жилье, социального обеспечения;

из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (22,32%), пенсионеры (16,99%) и рабочие (8,51%);

увеличение количества коллективных обращений (720) на 19,8% в сравнении с 2017 годом (601) и на 11,11% по отношению к 2016 году (648). Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам переселения из ветхого жилья, предоставления субсидий на жилье, государственного жилищного контроля, деятельности управляющих организаций, капитального ремонта общего имущества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, улучшения жилищных условий;

уменьшение количества обращений от юридических лиц по сравнению с прошлым годом (86) на 23,26%, по сравнению с 2016 годом (113) на 41,59%. В основном за отчетный период юридические лица обращались по вопросам ведения предпринимательской деятельности, экологической безопасности, деятельности некоммерческих организаций, установления и утверждения границ охранной зоны газораспределительных сетей, государственного мониторинга земель;

увеличение в сравнении с 2017 годом количества обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, на 19,56%, по отношению к 2016 году установлено снижение на 20%;

незначительное увеличение жалоб (106) на 9,28% относительно 2017 года (97), в сравнении с 2016 годом (335) отмечено снижение на 68,36%. Большинство поступивших за отчетный период жалоб включало просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (45,18%), а также жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц (25,9%). Из 106 жалоб: 49 направлены для рассмотрения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов; по 49 жалобам авторам направлены ответы разъяснительного характера о том куда и в каком порядке необходимо обратиться для восстановления (защиты) нарушенных прав, свобод, законных интересов; по результатам рассмотрения 7 жалоб не установлено фактов нарушения прав, свобод, законных интересов; в отношении одной жалобы приняты необходимые меры для восстановления прав и законных интересов гражданина;

увеличение среднего уровня активности населения автономного округа (103,02 вопроса на 10 тыс. жителей) на 35,79% и 16,71% в сравнении с 2017 (72,27) и 2016 (84,08) годами соответственно;

уменьшение количества личных приемов, проведенных должностными лицами Правительства автономного округа в 2018 году (87) на 3,33% по отношению к 2017 году (90), в сравнении с 2016 годом (96) на 9,37%. Вместе с тем увеличилось общее количество граждан, принятых на личных приемах (356), на 41,8% и 3,48% по отношению к 2017 (251) и 2016 (344) годам соответственно;

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

Увеличение в 2018 году корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических, поступившей в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, в основном связано с президентскими выборами, которые состоялись 18 марта 2018 года. В целом в автономном округе отмечается тенденция снижения активности граждан по обращениям в автономном округе.

На основании изложенного исполнительным органам государственной власти автономного округа и органам местного самоуправления автономного округа рекомендуется принять меры по разрешению наиболее актуальных вопросов и вопросов, являющихся проблемными для жителей автономного округа.