

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

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных за IV квартал 2017 года 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,
январь 2018 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 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»	10
4.2. Запросы информации, направленные в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2008 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»	11
5. Динамика поступления неоднократных 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	20
14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях.....	21
14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»	22
14.2. Тематический раздел «Социальная сфера».....	23
14.3. Тематический раздел «Экономика»	25
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность».....	26
14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»	27
15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес	28
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	31
17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	37
18. Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	38
19. Заключительные положения	39

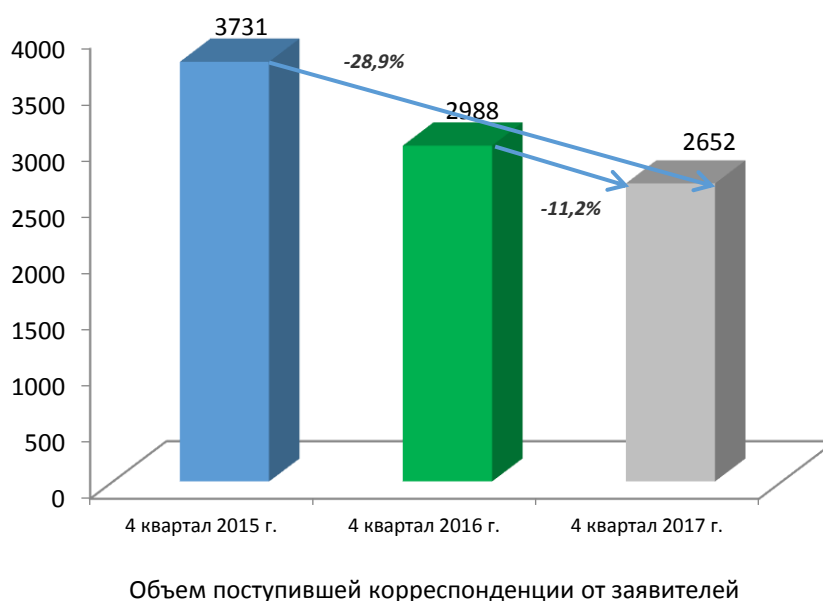
1. Динамика поступления в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции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

В IV квартале 2017 года количество корреспонденции (2652) 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, **сократилось** на 11,2% по сравнению с IV кварталом 2016 года (2988) и на 28,9% по отношению к IV кварталу 2015 года (3731).

Данные представлены в 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 IV квартал 2015-2017 гг.



Анализ поступившей за IV квартал 2017 года 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, что **уменьшилось** количество:

сообщений (69), 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 12,66% по сравнению с IV кварталом 2016 года (79) и на 42,98% по отношению к IV кварталу 2015 года (121), что свидетельствует о повышении уровня правовой грамотности населения в части соблюдения заявителями требований, предъявляемых указанными федеральными законами;

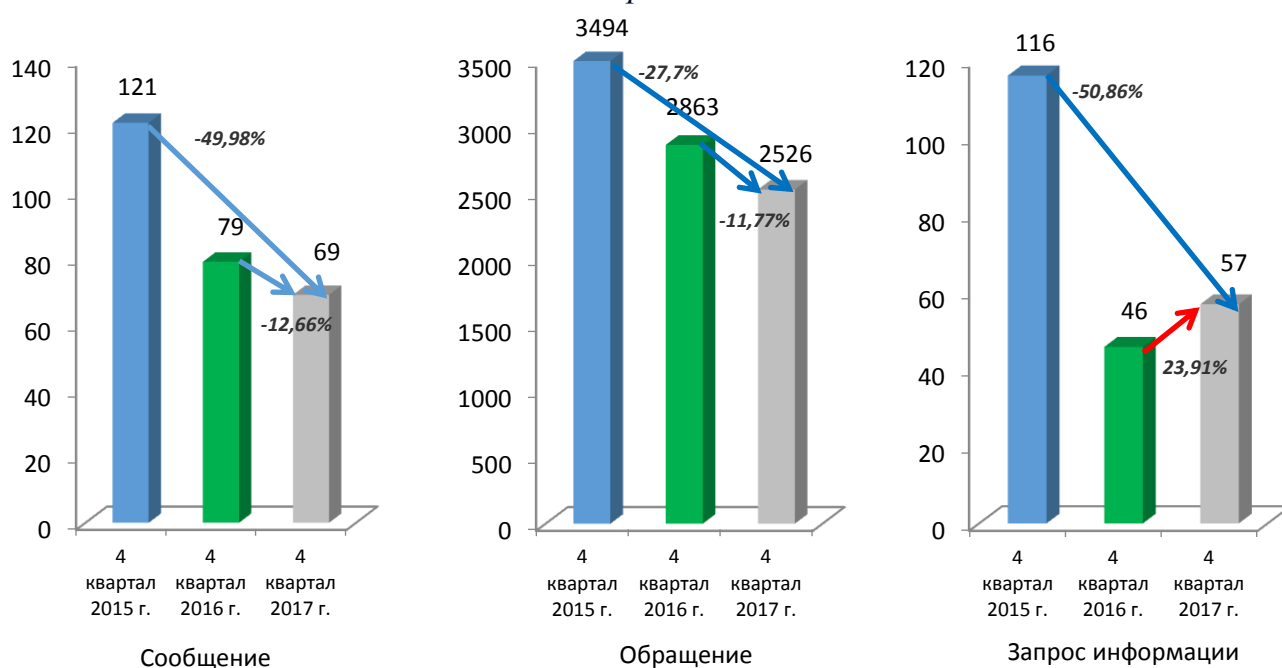
обращений (2526) на 11,77% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (2863) и на 27,7% по отношению к IV кварталу 2015 года (3494), что показывает наметившуюся тенденцию снижения активности граждан по обращениям в автономном округе;

запросов информации (57) на 50,86% по отношению к IV кварталу 2015 года (116), по отношению к IV кварталу 2016 года отмечается **увеличение** на 23,91% по причине роста количества запросов, направленных из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан

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

Диаграмма 2.

Динамика поступления корреспонденции по видам за IV квартал 2015-2017 гг.

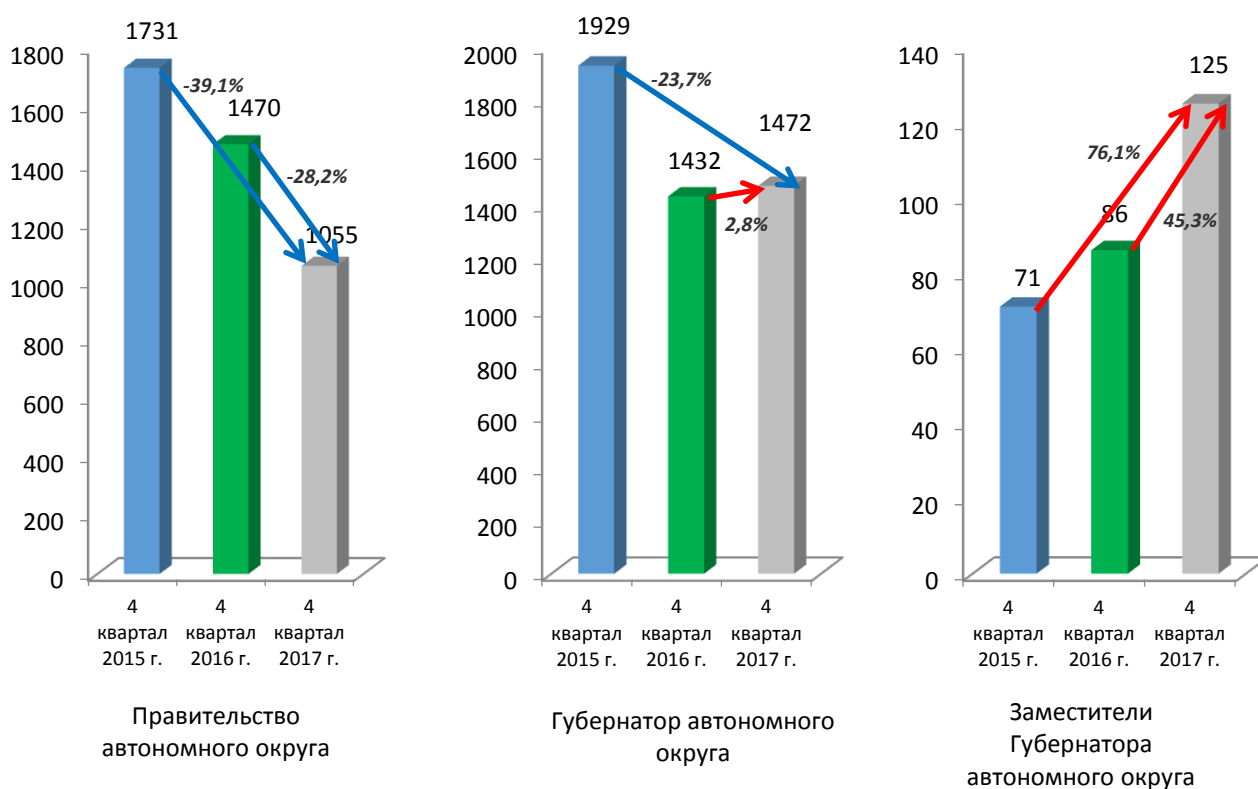


В IV квартале 2017 года в адрес Губернатора автономного округа заявителями направлено 1472 обращения, запроса информации и сообщения (55,51% от общего объема поступившей корреспонденции), первых заместителей Губернатора автономного округа и заместителей Губернатора автономного округа – 125 (4,71%), Правительства автономного округа – 1055 (39,78%).

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

Диаграмма 3.

Динамика поступления корреспонденции по адресатам за IV квартал 2015-2017 гг.



Анализ поступления за IV квартал 2017 года корреспонденции, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, показал, что:

уменьшилось количество корреспонденции, направленной в адрес Губернатора автономного округа (1472), по сравнению с IV кварталом 2015 года (1929) на 23,7%, по отношению к IV кварталу 2016 года (1432) выявлено увеличение на 2,8%;

сократился объем корреспонденции (1055) в адрес Правительства автономного округа на 28,2% (1470) и 39,1% (1731) по отношению к IV кварталу 2016 и 2015 годов соответственно;

увеличилось количество корреспонденции (125), направленной первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, на 45,3% по отношению к IV кварталу 2016 года (86) и на 76,1% по сравнению с IV кварталом 2015 года (71).

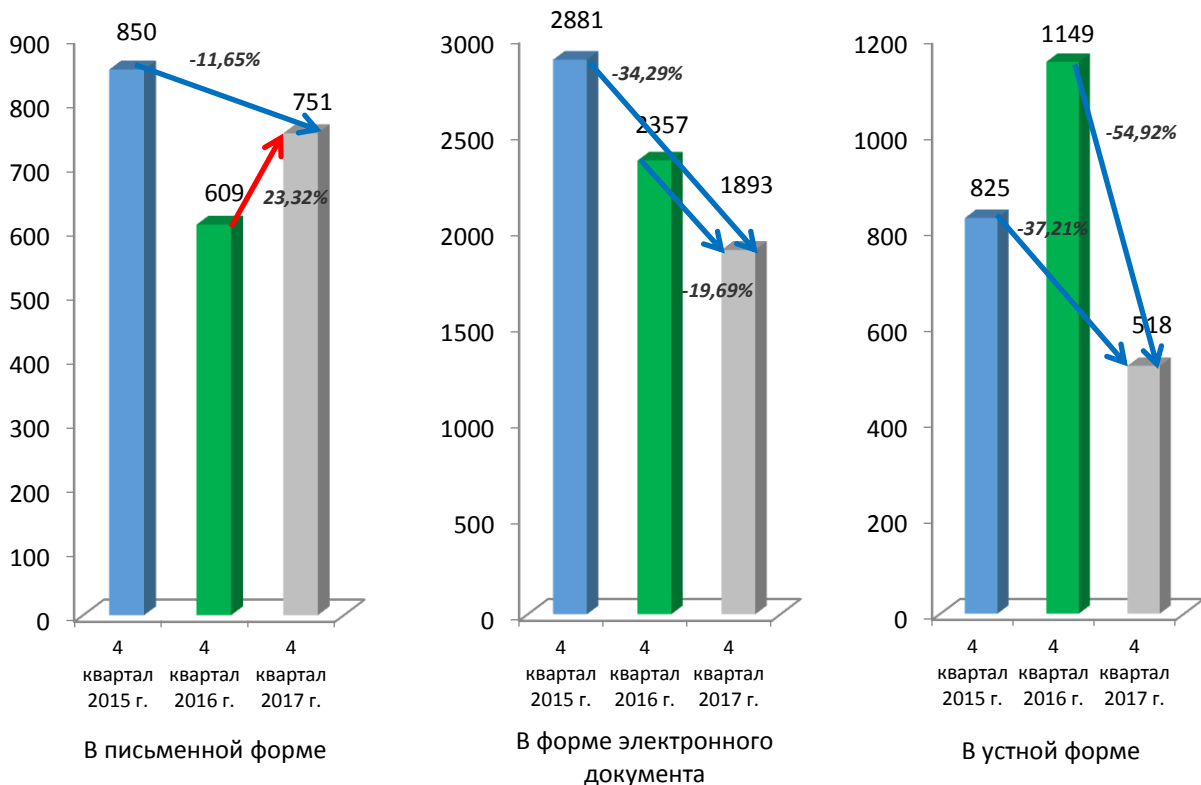
2. Форма поступления обращений и запросов информации

В IV квартале 2017 года наибольшее количество обращений и запросов информации поступило в форме электронного документа (59,87%), а их количество в письменной и устной формах составило 23,75% и 16,38% соответственно.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за IV квартал 2015-2017 годов представлена в диаграмме 4.

Диаграмма 4.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за IV квартал 2015-2017 гг.



Как следует из диаграммы 4, в IV квартале 2017 года **уменьшилось** количество поступивших обращений и запросов информации:

в форме электронного документа на 19,69% по отношению к IV кварталу 2016 года и на 34,29% по отношению к IV кварталу 2015 года;

в устной форме на 54,92% и 37,21% по отношению к IV кварталу 2016 года и IV кварталу 2015 года соответственно;

в письменной форме на 11,65% в сравнении с IV кварталом 2015 года, при этом по отношению к IV кварталу 2016 года отмечено **увеличение** на 23,32%.

3. Каналы поступления обращений и запросов информации

В IV квартале 2017 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть «Интернет» (924 или 34,84%), 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)», созданного в 2016 году в целях оперативного обращения к Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа и в Правительство автономного округа, а также в исполнительные органы государственной власти автономного округа.

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 903 обращения и запроса информации (34,05%).

Почтовым отправлением направлено 513 обращений и запросов информации (19,34%), 129 обращений и запросов информации переданы лично заявителями (4,86%), посредством факсимильной связи поступило 70 обращений и запросов информации (2,64%), курьером передано 58 обращений и запросов информации (2,19%).

Реже используются заявителями такие каналы связи, как фельдъегерская связь (21 или 0,79%), «телефон доверия» по фактам

коррупционной направленности (8 или 0,30%). 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 IV квартал 2015-2017 годов представлена в таблице 1.

Таблица 1.

Динамика поступления обращений и запросов информации по каналам связи за IV квартал 2015-2017 гг.

Каналы поступления	2017г.	2017г. доля в %	2016г.	2016г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2016г. в %	2015г.	2015г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2015г. в %
Сеть «Интернет»	924	34,84	1007	33,70	↑ 1,14	1792	48,03	↓ -13,19
Каналы электронного обмена (МЭДО)	903	34,05	1314	43,98	↓ -9,93	1087	29,13	↑ 4,92
Почтовое отправление	513	19,34	380	12,72	↑ 6,63	584	15,65	↑ 3,69
Лично	129	4,86	110	3,68	↑ 1,18	189	5,07	↓ -0,20
Фельдъегерская связь	21	0,79	32	1,07	-	0	0,00	-
"Телефон доверия" по фактам коррупционной направленности	8	0,30	22	0,74	↓ -0,43	-	-	-
Факсимильная связь	70	2,64	86	2,88	↓ -0,24	65	1,74	↑ 0,90
Курьер	58	2,19	37	1,24	↑ 0,95	14	0,38	↑ 1,81
ССТУ автономного округа	20	0,75	-	-	-	-	-	-
Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа	6	0,23	-	-	-	-	-	-
Итого	2652	100,00	2988	100,00	-	3731	100,00	-

В IV квартале 2017 года отмечается:

увеличение доли обращений и запросов информации, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с IV кварталом 2016 года на 1,14%, по отношению к IV кварталу 2015 года уменьшение на 13,19%;

снижение доли поступления обращений и запросов информации по каналам электронного обмена на 9,93% в сравнении с IV кварталом 2016 года, по отношению к IV кварталу 2015 года рост на 4,92%;

увеличение доли обращений и запросов информации, направленных почтовым отправлением, на 6,63% и 3,69% в сравнении с аналогичными показателями 2016 и 2015 годов соответственно.

незначительное изменение в общей структуре долей менее востребованных каналов связи, таких как личная доставка (+1,18% к 2016 году; -0,20% к 2015 году), факсимильная связь (-0,24%/+0,90%); доставка курьером (+0,95%/+1,81%).

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 02.05.2006 № 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 57 запросов информации, что выше на 23,91% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (46) и ниже на 50,86% по отношению к IV кварталу 2015 года (116).

Запросы информации поступали по обращениям граждан, проживающих в городах Ханты-Мансийске, Сургуте, Югорске, Нефтеюганске, Нижневартовске, Урае, Когалыме, а также Белоярском районе, которые содержали в основном вопросы по переселению из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, предоставлению субсидий на жилье, улучшению жилищных условий, социальному обеспечению, предоставлению материальной помощи.

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 09.02.2008 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

За IV квартал 2017 года поступило 26 запросов информации, из них 20 – на телефоны сетевого справочного телефонного узла автономного округа, 6 – на телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа.

Запросы содержали вопросы о предоставлении социальных льгот отдельным категориям граждан, лекарственном обеспечении, возможностях улучшения жилищных условий, содержании общедомового имущества, предоставлении жилищно-коммунальных услуг.

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

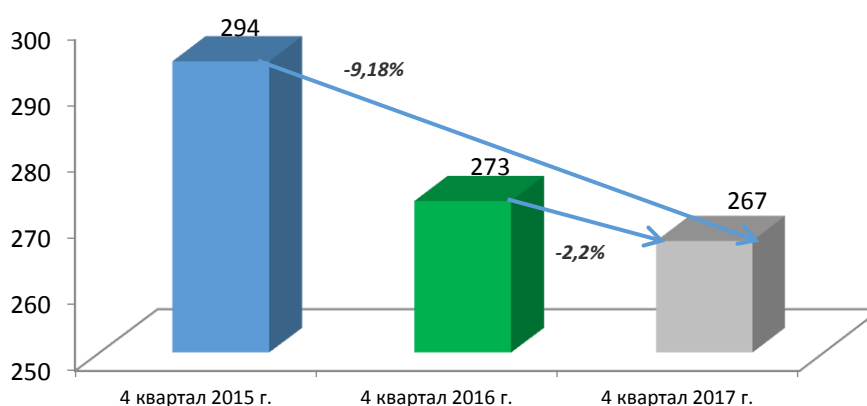
5. Динамика поступления повторных обращений

В IV квартале 2017 года на 2,2% уменьшилось количество повторных обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, по сравнению с аналогичным периодом 2016 года и на 9,18% по отношению к IV кварталу 2015 года, что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Динамика поступления повторных обращений за IV квартал 2015-2017 годов представлена в диаграмме 5.

Диаграмма 5.

Динамика поступления повторных обращений за IV квартал 2015-2017 гг.



**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 аналогичными периодами 2016 и 2015 годов существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в IV квартале 2017 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (1043 или 34,51%).

В IV квартале 2017 года 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 пенсионеры (20,12%), семьи с детьми (15,78%) и рабочие (11,85%).

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

Таблица 2.
Динамика поступления обращений по категориям заявителей
за IV квартал 2015-2017 гг.

Социальный статус	2017г. 2017г.	2017г. доля в %	2016г. 2016г.	2016г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2016г. в %	2015г. 2015г.	2015г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2015г. в %
Не указавшие социальный	1043	34,51	1249	36,18	↓ -1,67	2469	63,93	↓ -29,42
Пенсионер	608	20,12	510	14,77	↑ 5,35	512	13,26	↑ 6,86
Семья с детьми	477	15,78	491	14,22	↑ 1,56	121	3,13	↑ 12,65
Рабочий	358	11,85	346	10,02	↑ 1,82	329	8,52	↑ 3,33
Служащий	177	5,86	245	7,10	↓ -1,24	66	1,71	↑ 4,15
Домохозяйка	98	3,24	179	5,19	↓ -1,94	91	2,36	↑ 0,89
Безработный	92	3,04	133	3,85	↓ -0,81	136	3,52	↓ -0,48
Предприниматель	92	3,04	115	3,33	↓ -0,29	73	1,89	↑ 1,15
Студент, учащийся	34	1,13	83	2,40	↓ -1,28	49	1,27	↓ -0,14
Творческая и научная	27	0,89	92	2,67	↓ -1,77	10	0,26	↑ 0,63
Осужденный	13	0,43	7	0,20	↑ 0,23	5	0,13	↑ 0,30
Военнослужащий	3	0,10	2	0,06	↑ 0,04	1	0,03	↑ 0,07

Таким образом, по результатам сравнения долей категорий заявителей в общем объеме обращений за IV квартал 2015-2017 годов отмечается **снижение** доли граждан, не указавших свой социальный статус, по отношению к IV кварталу 2016 года на 1,67%, в сравнении с IV кварталом 2015 года на 29,42%, вследствие чего в структуре заявителей отмечено несущественное перераспределение и рост долей обращений граждан, обозначивших свой социальный статус.

Обращения льготных категорий граждан составили 33,67%, из них: многодетные семьи – 11,12%, инвалиды – 6,55%, семьи инвалида – 3,99%, ветераны труда – 3,82%, одинокие матери – 3,21%, малочисленные народы Севера – 1,98%, участники боевых действий – 1,26%, мигранты и беженцы – 0,96%, дети-сироты – 0,78%.

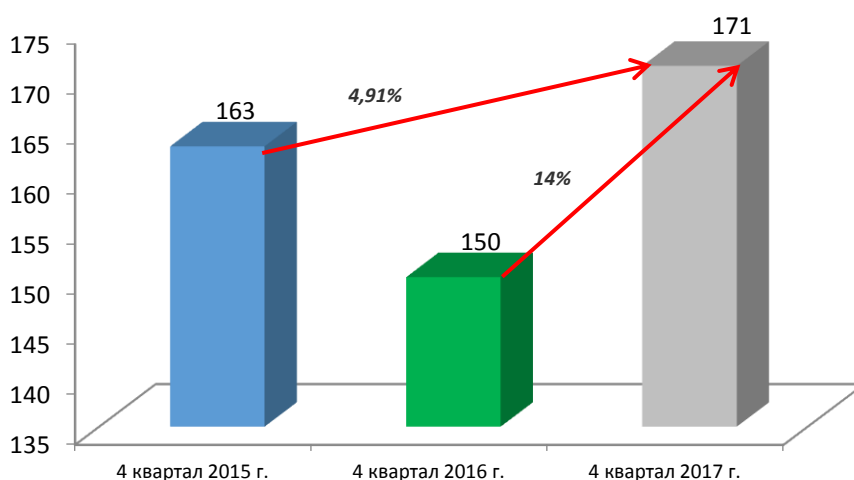
7. Динамика поступления коллективных обращений

За IV квартал 2017 года гражданами направлено 171 коллективное обращение, что составило 6,45% от общего количества поступивших обращений. Отмечается **увеличение** количества коллективных обращений на 14% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года и на 4,91% по отношению к IV кварталу 2015 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме 6.

Диаграмма 6.

*Динамика поступления коллективных обращений
за IV квартал 2015-2017 гг.*



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам переселения из ветхого жилья, выполнения работ по капитальному ремонту, благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий. Также жителей округа интересуют проблемы содержания общего имущества, улучшения жилищных условий, предоставления субсидий на жилье.

8. Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства

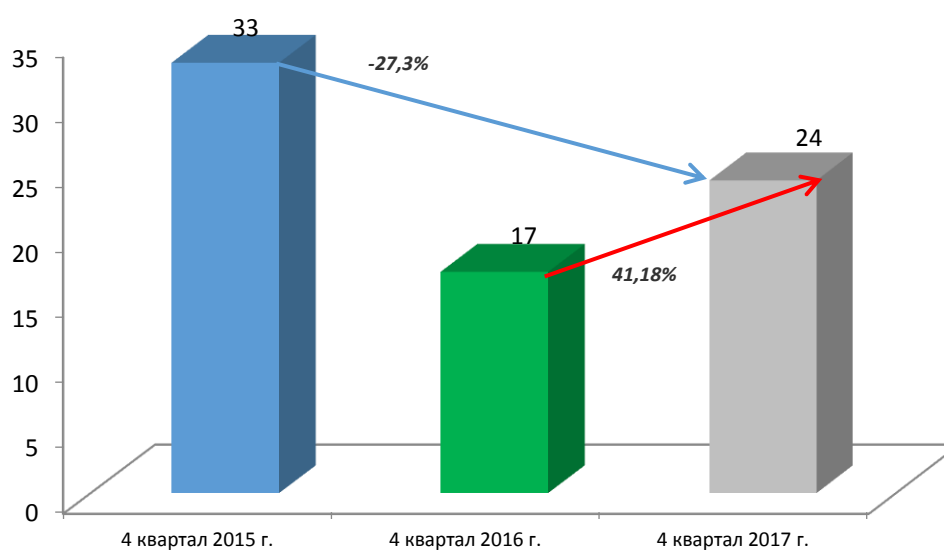
В IV квартале 2017 года от иностранных граждан поступило 7 обращений по вопросам государственных жилищных сертификатов, развития общественных отношений, прав коренных малочисленных народов, переселения, предоставления архивных данных, что **выше** по сравнению с IV кварталом 2016 года на 16,6% (6).

9. Динамика поступления обращений от юридических лиц

В IV квартале 2017 года юридическими лицами направлено 24 обращения.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 7.

*Диаграмма 7.
Динамика поступления обращений от юридических лиц
за IV квартал 2015-2017 гг.*



Таким образом, в IV квартале 2017 года отмечено **увеличение** количества обращений от юридических лиц по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (17) на 41,8%, по сравнению с IV кварталом 2015 года (33) **снижение** на 27,3%.

Юридическими лицами направлены обращения по следующим вопросам: судебные решения, ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий, управление в сфере строительства, работа прокуратуры, содержание общего имущества, переработка вторичного сырья и бытовых отходов, управление в сфере физической культуры и спорта, выделение земельных участков, арендные отношения, экологическая безопасность.

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 1084 обращения. Количество поступивших на рассмотрение обращений **уменьшилось** по сравнению с IV кварталом 2016 года (1452) на 25,34%, с IV кварталом 2015 года (1263) на 14,17%. Данные представлены в таблице 3.

Таблица 3.

*Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных
государственных органов и от должностных лиц
за IV квартал 2015-2017 гг.*

Наименование органа государственной власти, должностного лица	2017г.	2017г. доля в %	2016г.	2016г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2016г. в %	2015г.	2015г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2015г. в %
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	912	84,13	1325	91,25	↓ -7,12	1102	87,25	↓ -3,12
Аппарат Губернатора Тюменской области	52	4,80	55	3,79	↑ 1,01	74	5,86	↓ -1,06
Депутаты Государственной Думы	40	3,69	15	1,03	↑ 2,66	1	0,08	↑ 3,61
Аппарат Правительства Российской Федерации	19	1,75	8	0,55	↑ 1,20	35	2,77	↓ -1,02
Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства	15	1,38	8	0,55	↑ 0,83	13	1,03	↑ 0,35
Прокуратура автономного округа	11	1,01	2	0,14	↑ 0,88	5	0,40	↑ 0,62
Департамент государственной гражданской службы и кадровой политики автономного округа	4	0,37	19	1,31	↓ -0,94	0	0,00	↑ 0,37
Приемная Президента Российской Федерации в автономном округе	17	1,57	3	0,21	↑ 1,36	21	1,66	↓ -0,09
Министерство здравоохранения Российской Федерации	1	0,09	7	0,48	↓ -0,39	3	0,24	↓ -0,15
Министерство транспорта Российской Федерации	1	0,09	0	0,00	↑ 0,09	1	0,08	↑ 0,01
Дума автономного округа	6	0,55	0	0,00	↑ 0,55	2	0,16	↑ 0,40
Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском Федеральном округе	0	0,00	2	0,14	↓ -0,14	1	0,08	↓ -0,08
Аппарат Государственной Думы	2	0,18	6	0,41	↓ -0,23	2	0,16	↑ 0,03
Главный федеральный инспектор в ХМАО-Югре	4	0,37	2	0,14	↑ 0,23	3	0,24	↑ 0,13
Итого	1084	100,00	1452	100,00	-	1263	100,00	-

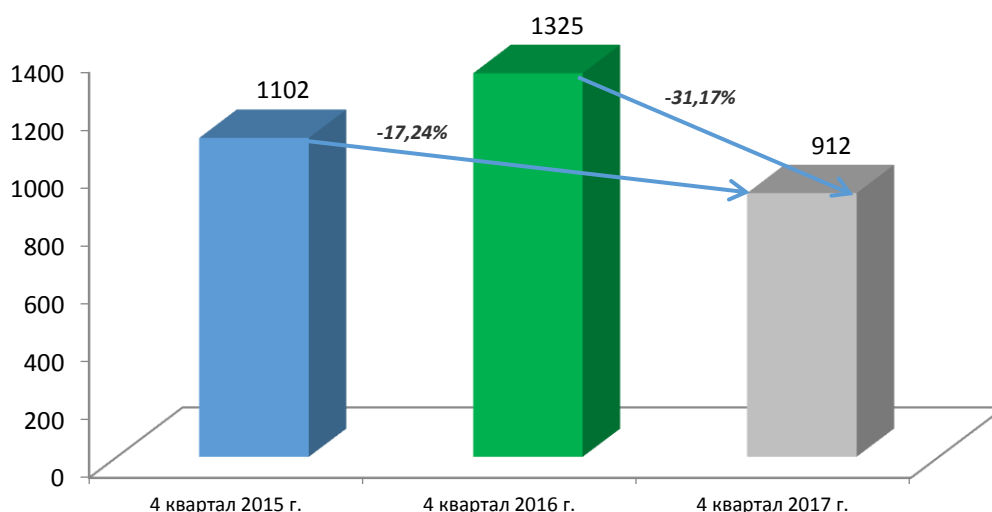
В IV квартале 2017 года отмечается:

стабильность распределения долей поступивших обращений в структуре государственных органов и должностных лиц относительно 2016 и 2015 годов;

снижение количества обращений (912), поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и

организаций, в сравнении с IV кварталом 2016 года на 31,17% (1325), с IV кварталом 2015 года на 17,24% (1102), что свидетельствует о принятии исполнительными органами государственной власти автономного округа мер по выявлению и устранению причин, способствующих обращению граждан в адрес Президента Российской Федерации по вопросам, решение которых входит в их компетенцию (диаграмма 8).

Диаграмма 8.
Динамика количества обращений, поступивших на рассмотрение из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций за IV квартал 2015-2017 гг.

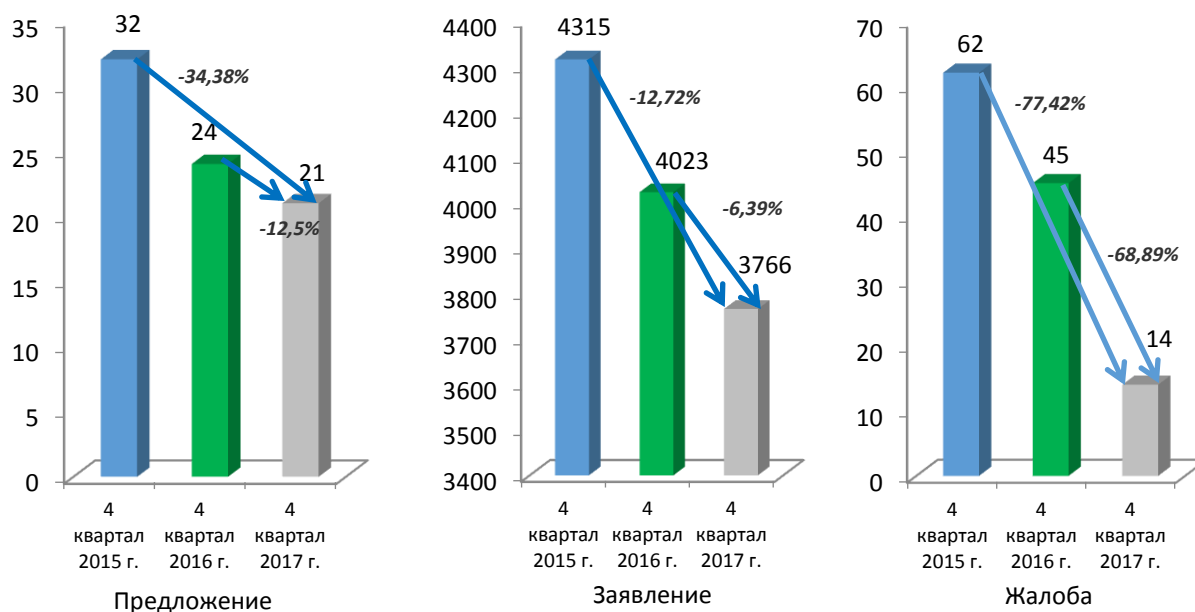


11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Поступившие за IV квартал 2017 года обращения (2652) включают 3801 вопрос, из них 99,08% составляют заявления (3766), 0,55% – предложения (21) и 0,37% – жалобы (14).

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

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, по видам вопросов за IV квартал 2015-2017 гг.



В IV квартале 2017 года отмечается **снижение** количества поступления:

заявлений (3766) на 6,39% и 12,72% по сравнению с IV кварталом 2016 (4023) и 2015 (4315) годов соответственно. В основном данные заявления содержали просьбу граждан о содействии в реализации их конституционных прав (83%);

жалоб (14) на 68,89% относительно IV квартала 2016 года (45) и на 77,42% в сравнении с IV кварталом 2015 года (62). Большинство поступивших за отчетный период жалоб включали просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (82%) или прав других лиц (18%);

предложений (21) на 12,5% и 34,38% в сравнении с аналогичными периодами 2016 (24) и 2015 годов (32) соответственно. Наибольшее количество поступивших предложений (77%) содержали рекомендации по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства.

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

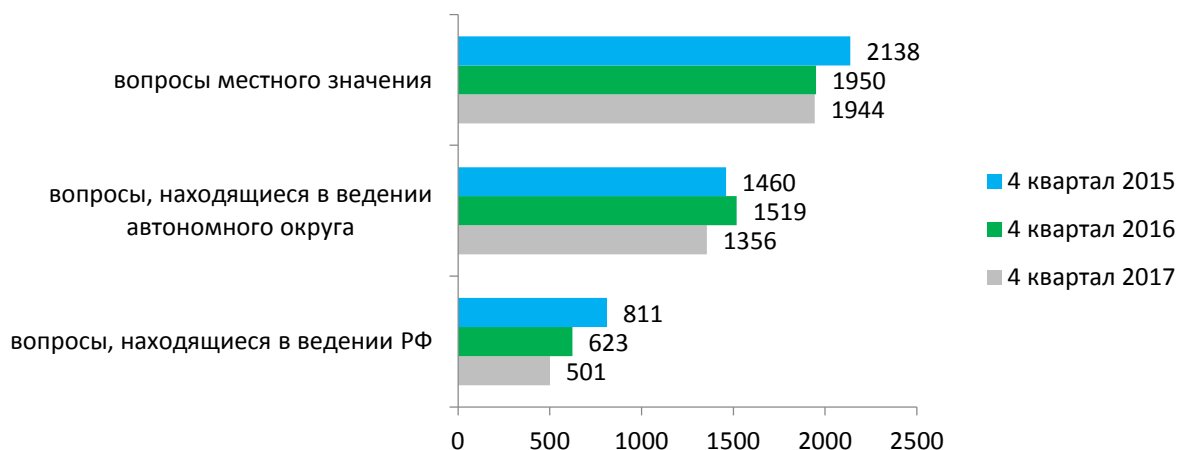
В IV квартале 2017 года из 3801 вопроса, содержащегося в обращениях, 13,18% составили вопросы, решение которых находится в

ведении Российской Федерации (501), 35,67% – в ведении автономного округа (1356), 51,14% составляют вопросы местного значения (1944).

Динамика поступления вопросов по предметам ведения представлена в диаграмме 11.

Диаграмма 11.

Динамика вопросов, содержащихся в обращениях, по предметам ведения за IV квартал 2015-2017 гг.



В IV квартале 2017 года **сократилось** количество поставленных в обращениях вопросов, решение которых находится в ведении:

Российской Федерации (501), на 19,58% по сравнению с IV кварталом 2016 года (623) и на 38,22% по отношению к IV кварталу 2015 года (811);

автономного округа (1356), на 10,73% и 7,12% в сравнении с аналогичным периодом 2016 (1519) и 2015 (1460) годов соответственно;

муниципальных образований автономного округа (1944), на 0,31% в сравнении с IV кварталом 2016 года (1950) и на 9,07% по отношению к IV кварталу 2015 года (2138).

Вопросы, разрешение которых находится на федеральном уровне, связаны в основном с оказанием содействия в предоставлении вида на жительство, разрешения на временное проживание.

На региональном уровне наибольшее количество вопросов включало просьбы граждан о содействии в социальном обеспечении, получении материальной помощи многодетными, пенсионерами и малообеспеченными слоями населения.

Большинство вопросов, разрешение которых находится на местном уровне, содержало просьбы граждан об улучшении жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма,

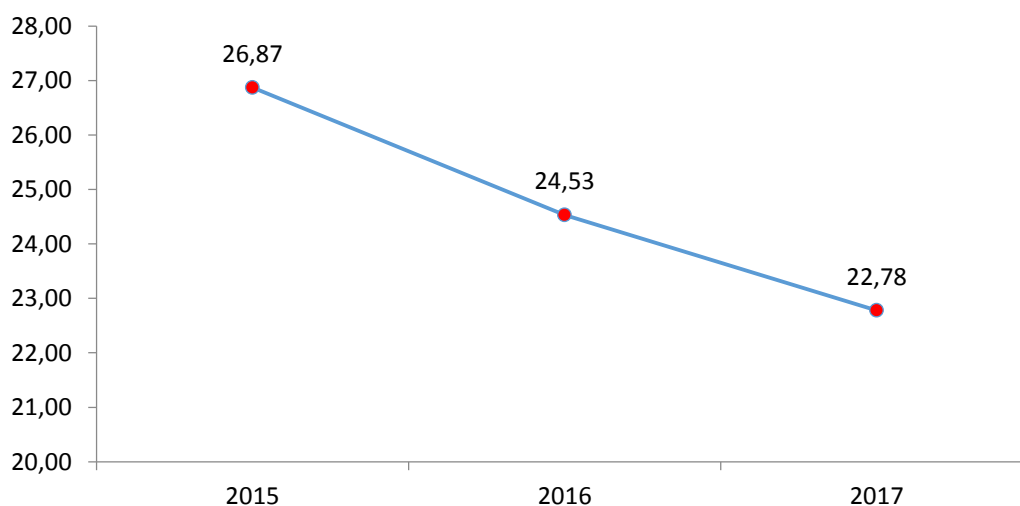
переселении из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны.

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

Показатель активности населения автономного округа по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей в IV квартале 2017 года составил 22,78. В сравнении с аналогичным периодом прошлого и позапрошлого годов данный показатель **снизился** на 7,13% (24,53) и 15,22% (26,87) соответственно. Данные представлены в графике 1.

График 1.

Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за IV квартал 2015-2017 гг.



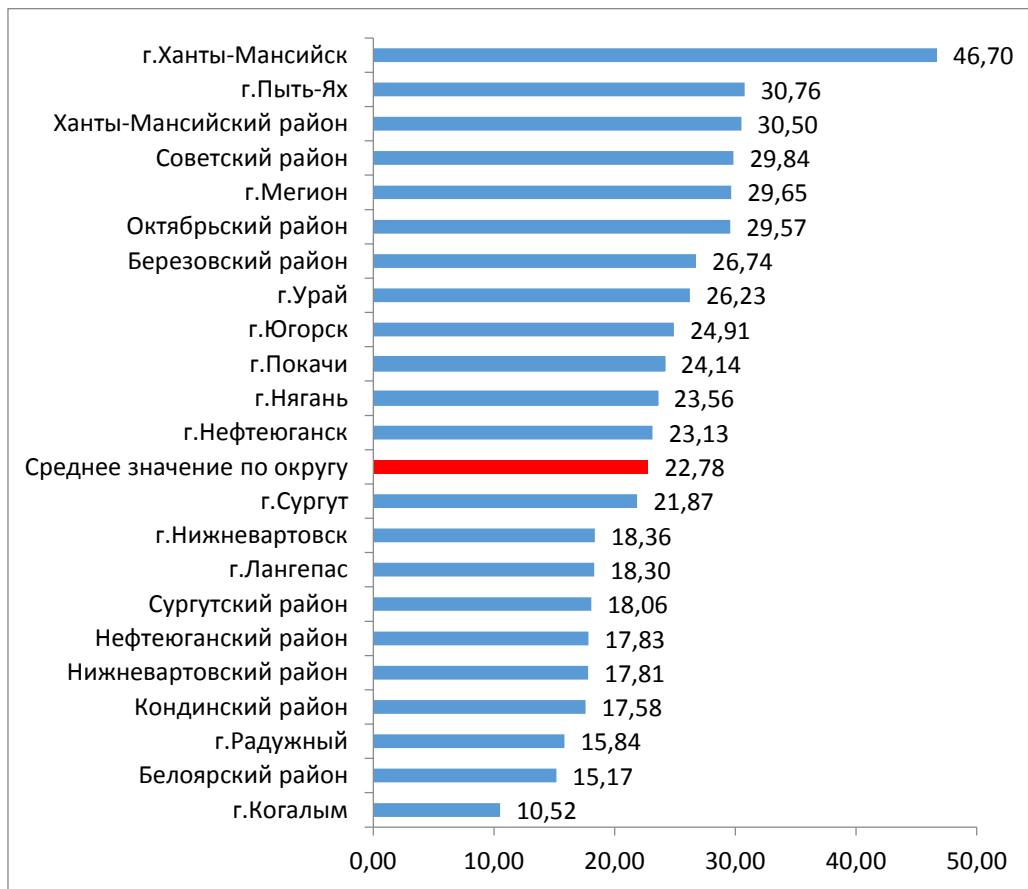
Наибольшая активность граждан по обращениям в IV квартале 2017 года отмечена в муниципальных образованиях: **город Ханты-Мансийск** (46,70), **город Пыть-Ях** (30,76), **Ханты-Мансийский район** (30,50).

Вместе с тем сниженный показатель активности населения выявлен в муниципальных образованиях: город Радужный (15,84), Белоярский район (15,17), город Когалым (10,52).

Статистика по уровню активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за IV квартал 2017 года представлена в диаграмме 12.

Диаграмма 12.

Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за IV квартал 2017 года



14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

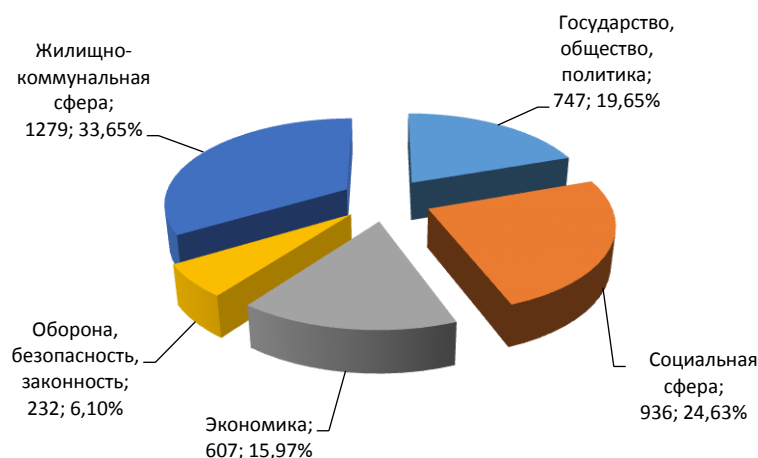
В IV квартале 2017 года **наибольшее** количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (1279 вопросов или 33,65% в структуре поступивших вопросов), «Социальная сфера» (936 вопросов, 24,63%), «Государство, общество, политика» (747 вопросов, 19,65%), «Экономика» (607 вопросов, 15,97%).

Меньше всего вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (232 вопроса, 6,10%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в IV квартале 2017 года, представлено в диаграмме 13.

Диаграмма 13.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за IV квартал 2015-2017 гг.



14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»

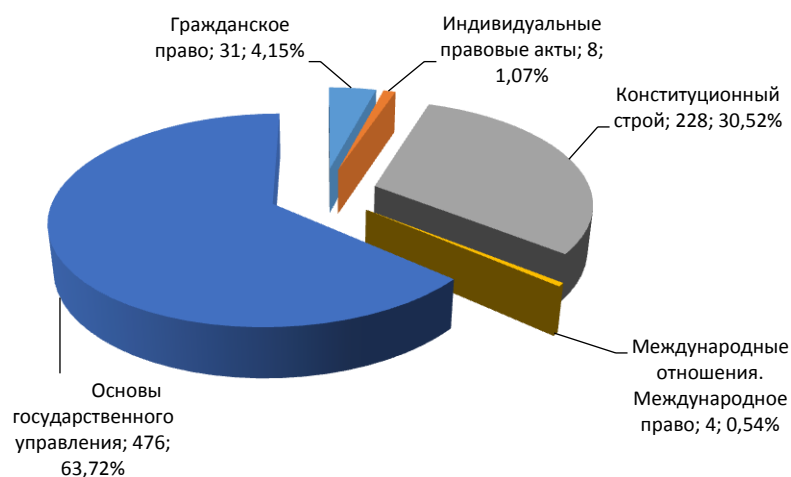
По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в IV квартале 2017 года поступило 747 вопросов, что составляет 19,65% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** относительно уровня аналогичного периода 2016 года на 10,97% (839 вопросов), 2015 года на 31,66% (1093 вопроса).

Состав тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) представлен в диаграмме 14.

Диаграмма 14.

Количество вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за IV квартал 2017 года



Наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Основы государственного управления» (476 вопросов, 63,72% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего по данной тематике фиксируется вопрос наименования «Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями» (166 вопросов).

В тематике «Конституционный строй» (30,52%) актуальным для заявителей является вопрос «Право на жилище и его неприкосновенность» (40 вопросов).

По тематике «Гражданское право» (4,15%) наибольший интерес граждан вызывает вопрос «Распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым имуществом» (7 вопросов).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематикам «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» (1,07%), «Международные отношения. Международное право» (0,54%).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (13,42), Белоярский район (6,07), город Мегион (5,72).

14.2. Тематический раздел «Социальная сфера»

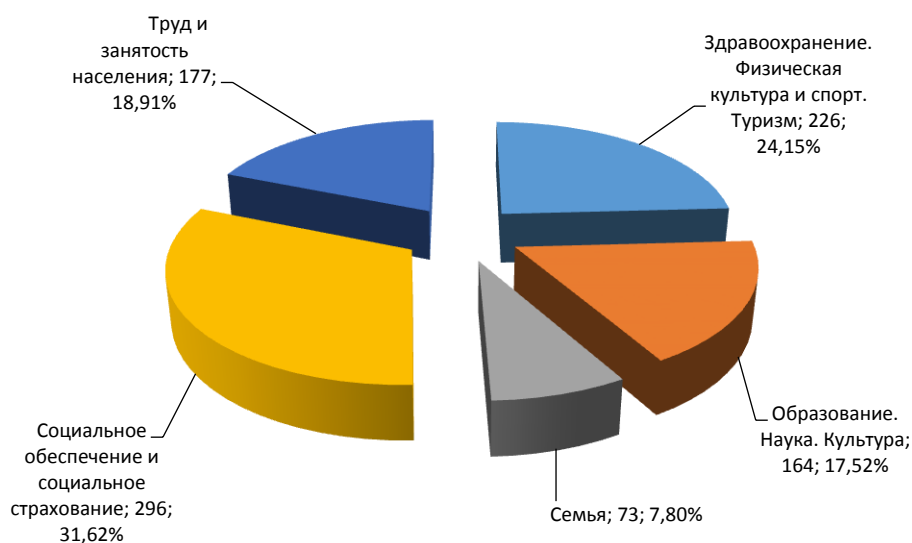
По тематическому разделу «Социальная сфера» в IV квартале 2017 года поступило 936 вопросов (24,63% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель **увеличился** в сравнении с уровнем аналогичного периода 2016 года на 8,21% (865 вопросов), но при этом **снизился** в отношении IV квартала 2015 года на 16,95% (1127 вопросов).

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 IV квартал 2017 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование» (296 вопросов), которая составляет 31,62% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения» (117 вопросов).

Относительно тематики «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», занимающей 24,15%, чаще всего интерес граждан вызывает вопрос «Лечение и оказание медицинской помощи» (67 вопросов).

По тематике «Труд и занятость населения», составляющей 18,91%, актуален вопрос «Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях» (45 вопросов).

При рассмотрении обращений, включающих вопросы тематики «Образование. Наука. Культура» (15,27%), выявлено, что наибольший объем занимает вопрос «Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях» (37 вопросов).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематике «Семья» (7,03%). В рамках данной тематики актуальным вопросом является «Выплаты пособий и компенсаций на детей» (23 вопроса).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных

образованиях: Ханты-Мансийский район (11,69), город Ханты-Мансийск (8,94), Советский район (7,82).

14.3. Тематический раздел «Экономика»

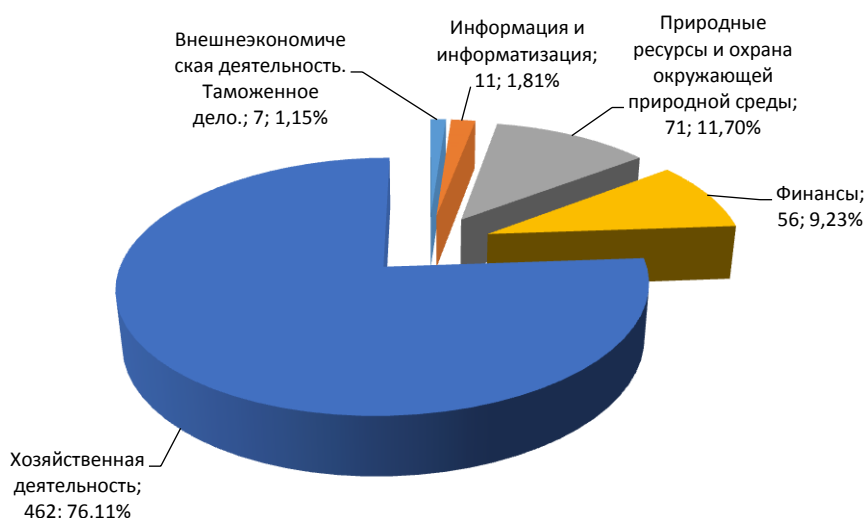
По тематическому разделу «Экономика» в IV квартале 2017 года поступило 607 вопросов, что составляет 15,97% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** относительно уровня аналогичного периода 2016 года на 28,08% (844 вопроса), но при этом выявлено увеличение в сравнении с аналогичным периодом 2015 года на 13,46% (535 вопросов).

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

Диаграмма 16.

Количество вопросов тематического раздела «Экономика» в разрезе тематик за IV квартал 2017 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Хозяйственная деятельность», которая составляет 76,11% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (42 вопроса).

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» занимает 11,70%. Чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос «Природоохранное законодательство» (9 вопросов).

Относительно тематики «Финансы», составляющей 9,23%, актуален вопрос «Контроль за банковской системой» (12 вопросов).

Тематики «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» и «Информация и информатизация» занимают 1,15% и 1,81% соответственно.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Березовский район (8,49), город Покачи (7,30), Советский район (6,38).

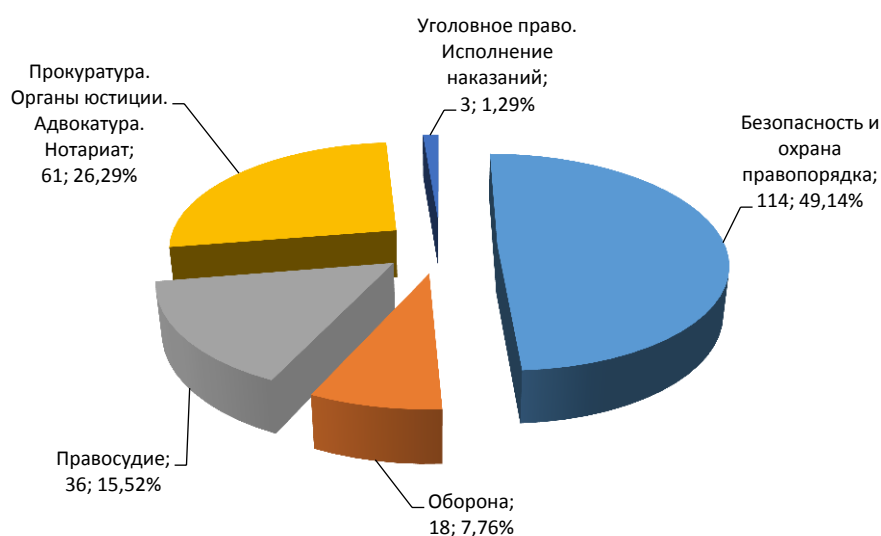
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» за IV квартал 2017 года поступило 232 вопроса (6,10% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях), что **выше** в сравнении с аналогичным периодом 2016 (151 вопрос) и 2015 (291 вопрос) годов на 53,64% и 21,47% соответственно.

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

Диаграмма 17.

Количество вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» в разрезе тематик за IV квартал 2017 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Безопасность и охрана правопорядка» (49,14% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Актуальным вопросом

данной тематики является «Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности» (15 вопросов).

В отношении тематики «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат», которая составляет 26,29%, заявители чаще всего обращались с вопросом «Деятельность судебных приставов» (35 вопросов).

Тематика «Правосудие» занимает 15,52%, актуальным вопросом которой является «Судебные решения» (9 вопросов).

По тематике «Оборона», занимающей 7,76%, в поступивших обращениях чаще всего встречается вопрос «Медицинское освидетельствование, проведение военно-врачебной экспертизы (установление степени годности к военной службе, причины заболевания, его связи с исполнением обязанностей военной службы и т.д.), инвалидность (вид, группа, порядок установления)» (4 вопроса).

По тематике «Уголовное право. Исполнение наказаний» поступило 3 вопроса.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (2,29), город Югорск (2,19), город Урай (1,73).

14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Наибольший объем в обращениях занимали вопросы тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера». За IV квартал 2017 года по данному тематическому разделу поступило 1279 вопросов, что составляет 33,65% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель **ниже** уровня аналогичного периода 2016 года на 8,18% (1393 вопроса) и уровня аналогичного периода 2015 года на 12,58% (1463 вопроса).

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма» (275 вопросов), «Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» (252 вопроса), «Предоставление субсидий на жилье» (128 вопросов), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)» (66 вопросов).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Пыть-Ях (17,58), город Ханты-Мансийск (16,23), город Мегион (12,68).

15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес

В IV квартале 2017 года выявлено 21 наименование вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 4).

Таблица 4.

Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес, поступившие за IV квартал 2017 года

№	Наименование вопроса	Кол-во
1	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	275
2	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	252
3	Личный приём высшими должностными лицами субъекта РФ, их заместителями	166
4	Предоставление субсидий на жилье	128
5	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	117
6	Лечение и оказание медицинской помощи	67
7	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	66
8	Выполнение работ по капитальному ремонту	58
9	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта РФ	54
10	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	51
11	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	45
12	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	44
13	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	42
14	Выделение жилья молодым семьям, специалистам	40
15	Право на жилище и его неприкосновенность	40
16	Государственный жилищный контроль	38
17	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	38
18	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	37
19	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	36

20	Деятельность судебных приставов	35
21	Содержание общего имущества	33

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

16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации

В IV квартале 2017 года должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации по поручению главы государства проведены приемы посредством видеоконференцсвязи (далее – видеоприем) 3-х граждан (из Октябрьского и Советского районов и города Мегиона – по одному заявителю) по вопросам оказания содействия в завершении строительства и вводе в эксплуатацию многоквартирного дома, проведении капитального ремонта кровли жилого дома, предоставлении заявителю жилищной субсидии с целью обеспечения жилым помещением.

Также в отчетный период 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 проведены видеоприемы граждан полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе и его помощником с участием должностных лиц автономного округа. Рассмотрены обращения об оказании содействия в завершении строительства автомобильного и пешеходного моста через реку Сайма по проспекту Победы города Мегиона, а также обустройстве тротуара и установке освещения вдоль автомобильной дороги, соединяющей две части поселка Усть-Юган Нефтеюганского района.

На основании письменных докладов должностных лиц автономного округа об исполнении решений, принятых по итогам видеоприемов, с учетом мнения заявителей о результатах принятых по обращению мер в октябре-декабре 2017 года в установленном порядке признаны исполненными и сняты с контроля 5 поручений, в том числе Администрацией Президента Российской Федерации – 2, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе – 3.

Нарушений ответственными исполнителями, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях заявителей вопросов, сроков исполнения поручений, данных по итогам личных приемов, а также сроков представления соответствующих докладов не установлено.

Согласно докладам в отчетный период завершено строительство родильного дома в городе Нефтеюганске и автомобильной дороги до села Угут Сургутского района, в городе Нягани установлены малые архитектурные формы на детской площадке во дворе многоквартирного дома, заявителям из города Ханты-Мансийска и поселка городского типа Междуреченский Кондинского района предоставлены земельные участки для индивидуального жилищного строительства.

По состоянию на 31 декабря 2017 года на контроле в Аппарате Губернатора автономного округа находится 14 поручений, данных по итогам проведенных по поручению главы государства личных приемов граждан уполномоченными и должностными лицами, в том числе Губернатором автономного округа, по вопросам строительства перинатального центра в городе Сургуте и культурно-образовательного комплекса в селе Теги Березовского района, дороги от поселка Сосновка до перекрестка Сорум-Белоярский, автодорожного моста через реку Сайма в городе Мегионе и объектов улично-дорожной сети в городе Нижневартовске и поселке Усть-Юган Нефтеюганского района, ремонта дорожного покрытия в городе Пыть-Яхе, а также завершения строительства и ввода в эксплуатацию многоквартирного дома в поселке городского типа Приобье Октябрьского района, расселения аварийного многоквартирного дома в поселке городского типа Междуреченский Кондинского района, капитального ремонта кровли жилого дома в городе Мегионе, обеспечения заявителя жилым помещением, оборудованным средствами для беспрепятственного доступа людей с ограниченными возможностями здоровья, и предоставления заявителю жилищной субсидии.

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.

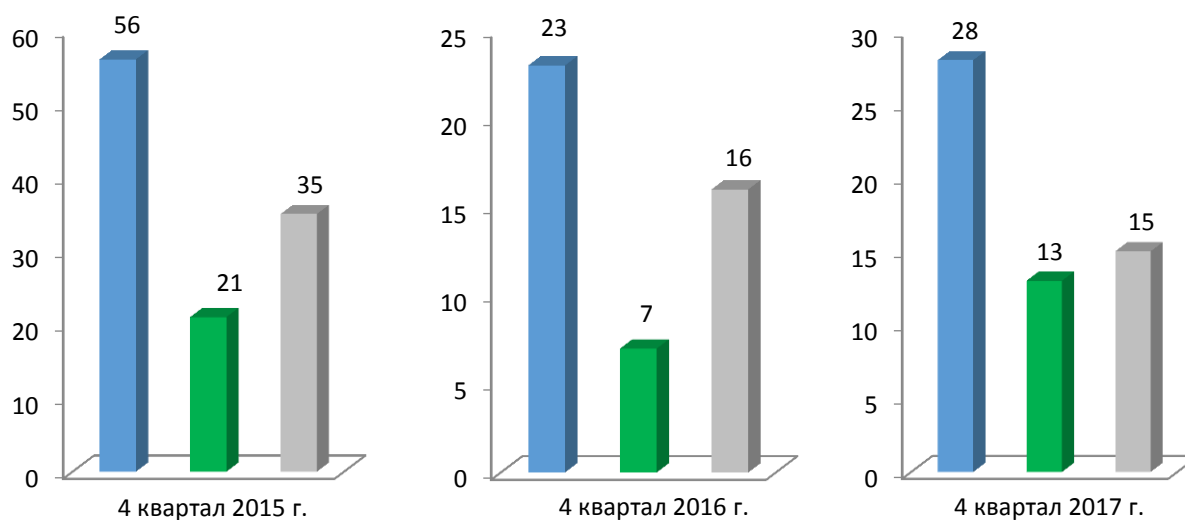
16.2. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа и заместителями Губернатора автономного округа за IV квартал 2017 года проведено 28 личных приемов, в ходе которых рассмотрено 79 обращений граждан и объединений граждан, в том числе 13 коллективных.

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

Диаграмма 20.

Количество проведенных личных приемов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за IV квартал 2015-2017 гг.



■ - Общее количество проведенных личных приемов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

■ - Количество проведенных личных приемов Губернатором автономного округа

■ - Количество проведенных личных приемов первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за IV квартал 2017 года (28), **увеличилось** на 21,74% по отношению к аналогичному периоду 2016 года (23), но при этом **сократилось** по отношению к IV кварталу 2015 года (56) на 50%. Также отмечается **увеличение** количества принятых на личных приемах граждан и представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, (94, из них: 90 – граждане / 4 – представители юридических лиц) в сравнении с IV кварталом 2016 года (76: 70/6) на 23,7%, по отношению к аналогичному периоду 2015 года (282: 277/5) установлено **снижение** на 66,6%.

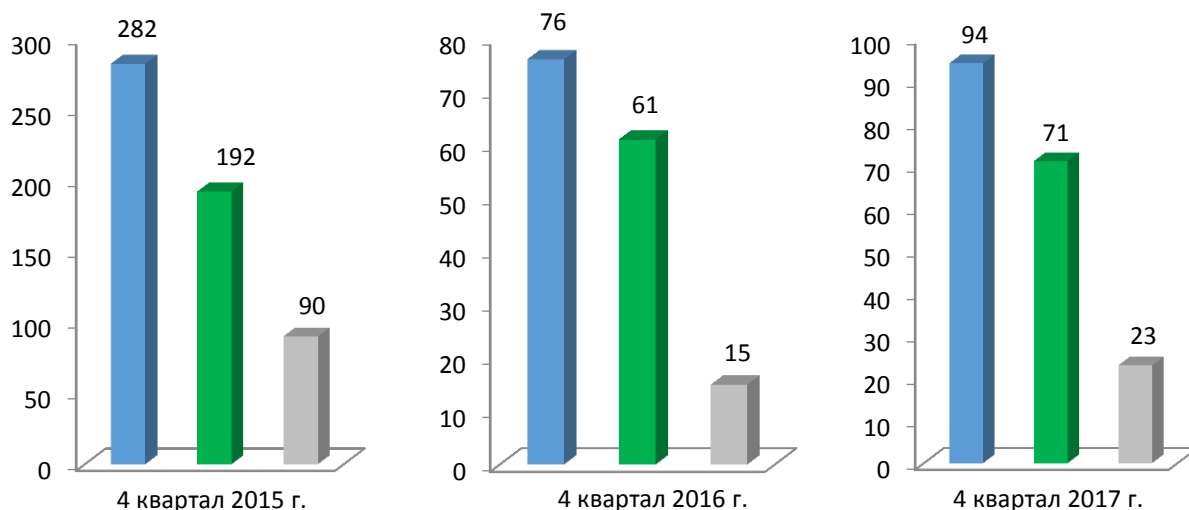
В IV квартале 2017 года на личных приемах Губернатором автономного округа принят 71 гражданин, в том числе 28 граждан в режиме видеоприемов из городов Нижневартовска, Нефтеюганска, Мегиона, Лангепаса, Пыть-Яха, Радужного, Сургута, Урая Ханты-Мансийска, и Белоярского, Березовского, Кондинского, Нефтеюганского, Нижневартовского, Сургутского, Советского районов, а также 9 граждан принято в ходе рабочих поездок в городах Нефтеюганск и Нижневартовск.

Первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа на личных приемах принято 23 гражданина, в том числе 5 граждан в режиме видеоприемов, из городов Нефтеюганска, Мегиона, Урая, Сургута, Ханты-Мансийска, Нижневартовска, а также 1 гражданин принят в ходе рабочей поездки заместителя Губернатора автономного округа в город Югорск.

Динамика количества принятых граждан и представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, представлена в диаграмме 21.

Диаграмма 21.

Количество заявителей, принятых на личных приемах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за IV квартал 2015-2017 гг.



■ - 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

За IV квартал 2017 года количество заявителей, принятых на личных приемах Губернатором автономного округа (71), **увеличилось** на 16,4% в сравнении с аналогичным периодом 2016 года (61), при этом **уменьшилось** на 63% по отношению к IV кварталу 2015 года (192). Количество заявителей, принятых первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа (23), **увеличилось** на 53,3% по отношению к IV кварталу 2016 года (15), в сравнении с аналогичным периодом 2015 года (90) **снизилось** на 74,4%.

Всего за отчетный период в ходе личных приемов гражданами и представителями объединений граждан, в том числе юридических лиц, озвучено 92 вопроса, из них:

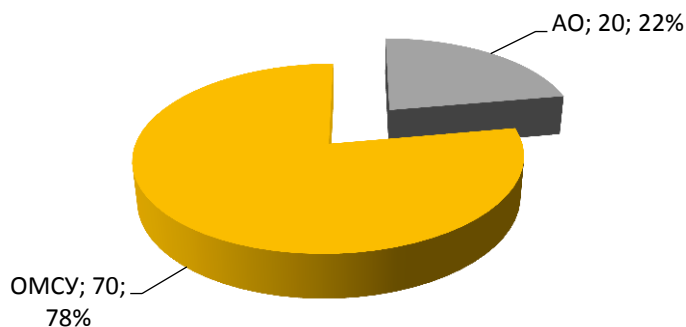
20 (21,74%) вопросов отнесены к предметам ведения автономного округа;

72 (78,26%) вопроса находятся в исключительном ведении органов местного самоуправления автономного округа.

Сведения о количестве вопросов в разрезе предметов ведения представлены в диаграмме 22.

Диаграмма 22.

Статистика вопросов, озвученных на личных приемах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, за IV квартал 2017 года



В отчетном периоде 2017 года заявители чаще всего (44,29%) обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (39 вопросов), 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 граждан автономного округа.

Сведения в разрезе тематических разделов о динамике вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в IV квартале 2015-2017 годов 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 за IV квартал 2015-2017 годов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

№	Наименование тематического раздела	4 квартал 2015 года		4 квартал 2016 год		4 квартал 2017 год		Динамика кол-ва вопросов 2017 г. к 2015 г.	Динамика кол-ва вопросов 2017 г. к 2016 г.
		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	169	52,00%	24	32,43%	21	22,83%	↓ -148	↓ -3
2	Социальная сфера	36	11,08%	12	16,22%	19	20,65%	↓ -17	↑ 7
3	Экономика	10	3,08%	3	4,05%	4	4,35%	↓ -6	↑ 1
4	Оборона, безопасность, законность	18	5,54%	7	9,46%	9	9,78%	↓ -9	↑ 2
5	Жилищно-коммунальная сфера	92	28,31%	28	37,84%	39	42,39%	↓ -53	↑ 11
	Всего	325	100,00%	74	100,00%	92	100,00%	↓ -233	↑ 18

На основе данных, представленных в таблице 5, установлено снижение в IV квартале 2017 года количества вопросов по всем тематическим разделам в сравнении с IV кварталом 2015 года, по отношению к IV кварталу 2016 года выявлено незначительное увеличение количества вопросов (за исключением тематического раздела «Государство, общество, политика») в связи с увеличением количества принятых заявителей.

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 представлена в 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 IV квартал 2017 года



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 (92), за IV квартал 2017 года даны поручения по 55 обращениям. По 24 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 конкретных мерах, принятых для обеспечения исполнения поручений, снято с контроля 53 обращения.

17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

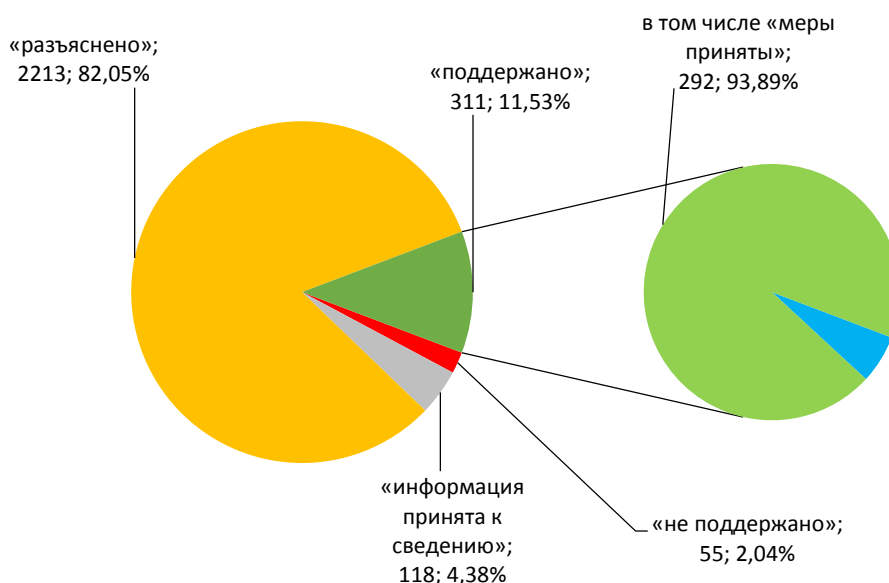
В IV квартале 2017 года рассмотрено 2697 обращений, адресованных Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа.

Из них 2605 обращений 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, 5 обращений 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 в диаграмме 24.

Диаграмма 24.
Результаты рассмотрения обращений за IV квартал 2017 года.



По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано» по 311 обращениям (11,53% от количества принятых решений), в том числе «меры приняты» по 292 обращениям (93,89% от числа обращений, по которым принято решение «поддержано»).

Количество обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано», за IV квартал 2017 года (311) **выросло** на 46% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (213) и на 332% по отношению к IV кварталу 2015 года (72).

Также отмечается **рост** количества обращений, по которым выполнены действия до полного фактического разрешения поставленных в данных обращениях вопросов (292), в 2,4 и 7,3 раза по сравнению с аналогичным периодом прошлого (119) и позапрошлого (40) годов.

Количество обращений, рассмотренных за IV квартал с результатом «разъяснено» (2213), сократилось на 23,87% в сравнении с IV кварталом 2016 года (2907) и на 39,47% по отношению к IV кварталу 2015 года (3656).

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 55 обращений, что на 47,62% и 66,46% ниже относительно аналогичного периода 2016 (105) и 2015 (164) годов. Данное решение принято исполнительными органами государственной власти и органами местного самоуправления автономного округа 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 118 сообщениям граждан информация принята к сведению.

В IV квартале 2017 года судебная практика привлечения к административной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений в автономном округе отсутствует.

18. Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

Анализ обращений граждан, поступивших в адрес Губернатора, заместителей Губернатора, в Правительство автономного округа в IV квартале 2017 года, свидетельствует об увеличении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку:

сократилось количество повторных обращений (267) по сравнению с IV кварталом 2015-2016 годов на 9,18% и 2,2% соответственно;

уменьшилось количество поступивших жалоб (14) на 68,89% относительно IV квартала 2016 года (45) и на 77,42% в сравнении с IV кварталом 2015 года (62);

не поступало в IV квартале 2017 года обращений, содержащих предложения по порядку рассмотрения вопросов.

19. Заключительные положения

Анализ рассмотренных в IV квартале 2017 года 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 показывает, что:

граждане при направлении обращений в основном используют интерактивный сервис «Обращения граждан» единого сайта государственных органов автономного округа;

сохраняется тенденция направления заявителями обращений в адрес Губернатора, заместителей Губернатора, в Правительство автономного округа по вопросам, не относящимся к их компетенции;

активность населения по обращениям в сравнении с аналогичными периодами 2015-2016 годов снизилась на 15,22% и 7,13% соответственно;

уменьшилось количество поступивших жалоб, неоднократных (повторных) обращений, запросов информации из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

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