

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

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных в I квартале 2019 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,
апрель 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, в Правительство 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»	11
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	14
8. Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства	14
9. Динамика поступления обращений от юридических лиц	15
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».....	24
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.....	30
16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации.....	30
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	35
18. Заключительные положения	36

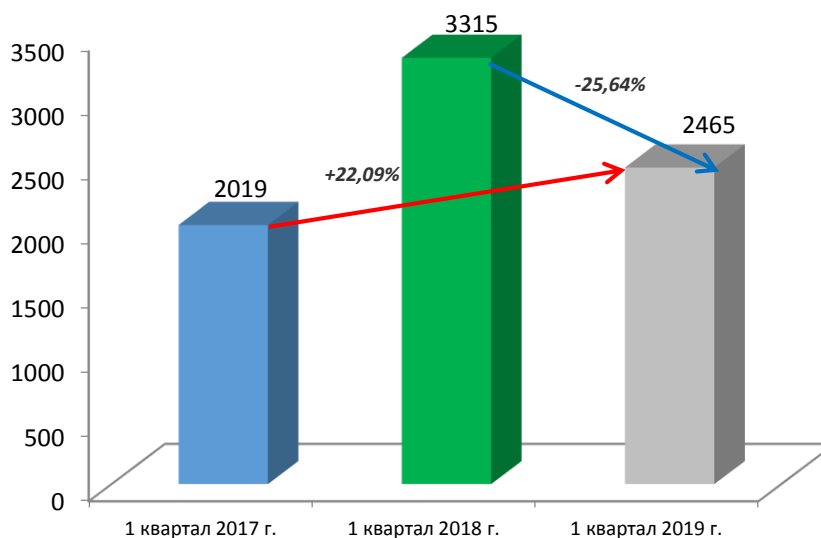
1. Динамика поступления в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции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

В I квартале 2019 года количество корреспонденции (2465) 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, **уменьшилось** на 25,64% по отношению к I кварталу 2018 года (3315), в сравнении с I кварталом 2017 года (2019) отмечено **увеличение** на 22,09%.

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 I квартал 2017-2019 гг.



Объем поступившей корреспонденции от заявителей

Анализ поступившей за I квартал 2019 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 следующее:

незначительно увеличилось количество сообщений (52) на 1,96% по сравнению с I кварталом 2018 года (51), по отношению к I кварталу 2017 года (99) установлено **снижение** на 47,47%. Из поступивших в отчетном периоде сообщений граждан 51,9% (27) составляют благодарности граждан в адрес Губернатора автономного округа, Правительства автономного округа;

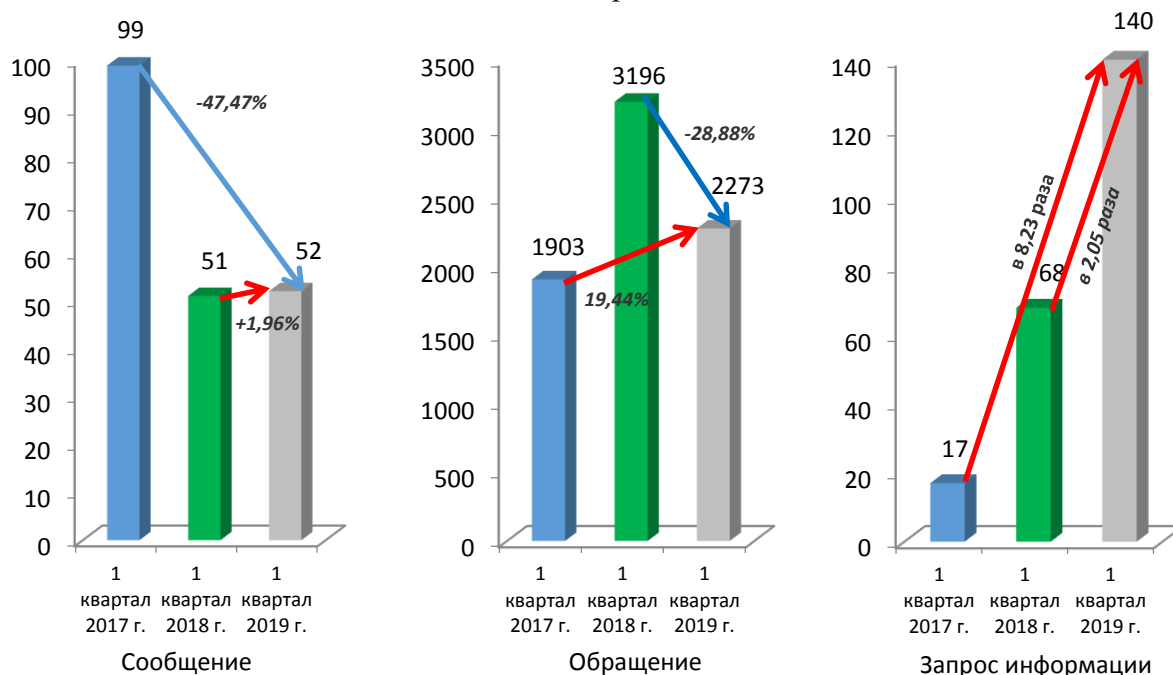
снизилось количество обращений (2273) на 28,88% в сравнении с I кварталом 2018 года (3196), по отношению к I кварталу 2017 года (1903) отмечено **увеличение** на 19,44%;

увеличилось количество запросов информации (140) в 2,05 и 8,23 раза по отношению к аналогичному периоду 2018 (68) и 2017 (17) годов соответственно.

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

Диаграмма 2.

Динамика поступления корреспонденции по ее видам за I квартал 2017-2019 гг.



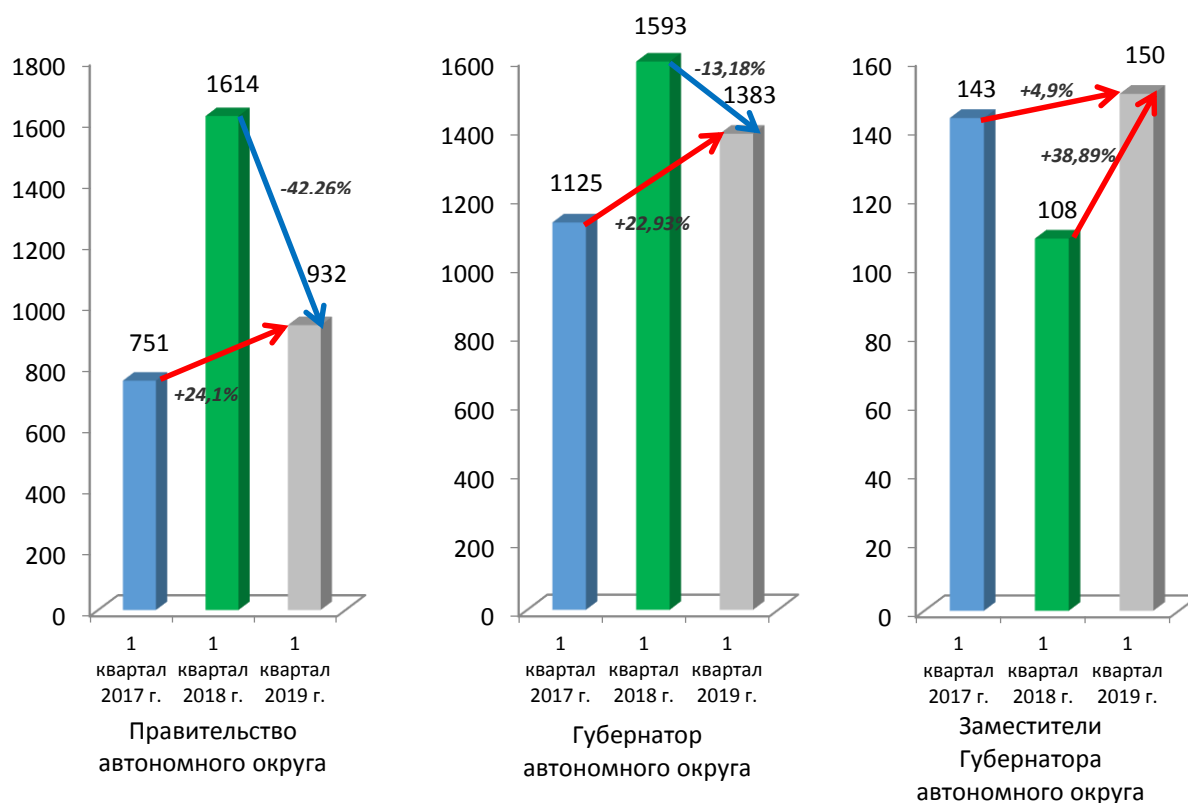
В I квартале 2019 года в адрес Губернатора автономного округа заявителями направлено 1383 обращения, запроса информации и

сообщения (56,11% от общего объема поступившей корреспонденции), первых заместителей Губернатора автономного округа и заместителей Губернатора автономного округа – 150 (6,09%), Правительства автономного округа – 932 (37,81%).

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

Диаграмма 3.

Динамика поступления корреспонденции по адресатам за I квартал 2017-2019 гг.



На основе анализа поступления в I квартале 2019 года корреспонденции, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, отмечено:

снижение количества корреспонденции, направленной в адрес Губернатора автономного округа (1383), на 13,18% по отношению к I кварталу 2018 года (1593), по отношению к I кварталу 2017 года (1125) установлено **увеличение** на 22,93%;

уменьшение объема корреспонденции, направленной в адрес Правительства автономного округа (932), на 42,26% по отношению к аналогичному периоду 2018 года (1614), в сравнении с I кварталом 2017 года (751) отмечено **увеличение** на 24,1%;

увеличение количества корреспонденции (150), направленной первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, на 38,89% и 4,9% в сравнении с I кварталом 2018 (108) и 2017 (143) годов соответственно.

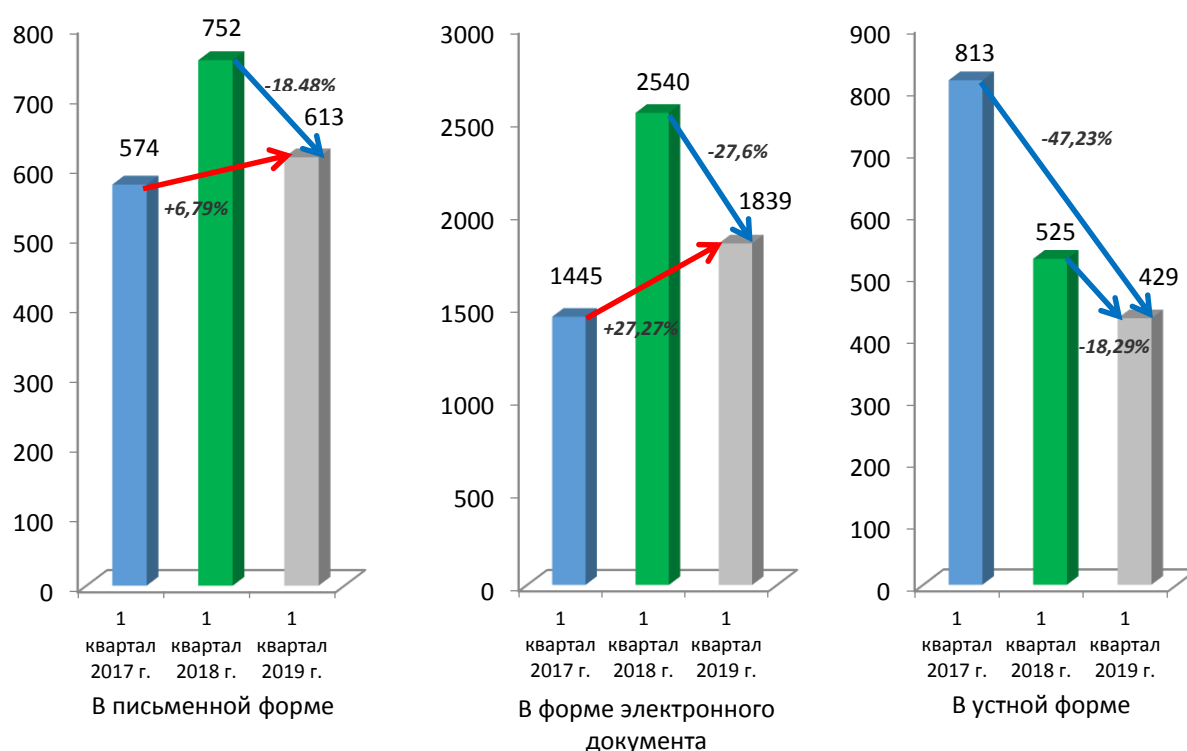
2. Форма поступления обращений и запросов информации

В I квартале 2019 года наибольшее количество обращений и запросов информации (63,83%) поступило в форме электронного документа, а их количество в письменной и устной формах составило 21,28% и 14,89% соответственно.

Сведения о динамике количества обращений и запросов информации по формам поступления за I квартал 2017-2019 годов представлены на диаграмме 4.

Диаграмма 4.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за I квартал 2017-2019 гг.



По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 4, отмечается следующее:

уменьшилось количество поступивших обращений и запросов информации в форме электронного документа (1839) на 27,6% в сравнении с I кварталом 2018 года (2540), по отношению к I кварталу 2017 года (1445) установлено **увеличение** на 27,27%;

снизилось количество поступивших обращений и запросов информации в письменной форме (613) на 18,48% в сравнении с I кварталом 2018 года (752), по отношению к I кварталу 2017 года (574) отмечено **увеличение** на 6,79%;

уменьшился объем поступивших обращений и запросов информации в устной форме (429) на 18,29% и 47,23% в сравнении с аналогичным периодом 2018 (525) и 2017 (813) годов соответственно.

3. Каналы поступления обращений и запросов информации

В I квартале 2018 года при направлении обращений и запросов информации заявители использовали в основном сеть «Интернет» (1126 или 43,21%).

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 769 обращений и запросов информации (29,51%).

Почтовым отправлением направлено 478 обращений и запросов информации (18,34%), 65 обращений и запросов информации переданы лично заявителями (2,49%), факсимильной связью поступило 40 обращений и запросов информации (1,53%). На «телефон доверия» по фактам коррупционной направленности поступило 12 обращений (0,46%).

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 I квартал 2017-2019 годов представлена в таблице 1.

Таблица 1.

*Динамика поступления обращений и запросов информации
по каналам связи за I квартал 2017-2019 гг.*

Каналы поступления	2019г.	2019г. доля в %	2018г.	2018г. доля в %	Изменение доли 2019г. к 2018г. в %	2017г.	2017г. доля в %	Изменение доли 2019г. к 2017г. в %
Сеть «Интернет»	1126	43,21	1131	34,12	↑ 9,09	876	43,39	↓ -0,18
Каналы электронного обмена (МЭДО)	769	29,51	1377	41,54	↓ -12,03	555	27,49	↑ 2,02
Почтовое отправление	478	18,34	569	17,16	↑ 1,18	338	16,74	↑ 1,60
Лично	65	2,49	107	3,23	↓ -0,73	105	5,20	↓ -2,71
Курьер	62	2,38	50	1,51	↑ 0,87	33	1,63	↑ 0,74
Факсимильная связь	40	1,53	55	1,66	↓ -0,12	37	1,83	↓ -0,30
Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа	40	1,53	9	0,27	↑ 1,26	0	0,00	↑ 1,53
ССТУ автономного округа	14	0,54	11	0,33	↑ 0,21	3	0,15	↑ 0,39
"Телефон доверия" по фактам коррупционной направленности	12	0,46	26	0,78	↓ -0,32	27	1,34	↓ -0,88
Фельдъегерская связь	0	0,00	0	0,00	→ 0,00	48	2,38	↓ -2,38

В I квартале 2019 года отмечается:

увеличение доли обращений и запросов информации, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с I кварталом 2018 года на 9,09%, по отношению к I кварталу 2017 года отмечено **уменьшение** на 0,18%;

снижение доли поступления обращений и запросов информации по каналам электронного обмена по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 12,03%, в сравнении с I кварталом 2017 года установлено **увеличение** на 2,02%;

увеличение доли обращений и запросов информации, направленных почтовым отправлением, на 1,18% и 1,6% в сравнении с I кварталом 2018 и 2017 годов соответственно;

незначительное изменение в общей структуре долей менее востребованных каналов связи, таких как личная доставка (-0,73% к 2018 году; -2,71% к 2017 году); факсимильная связь (-0,12%/-0,3%).

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, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В I квартале 2019 года в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа поступило 140 запросов информации, из которых 46 запросов направлены в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), 94 запроса – на основании Федерального закона от 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон № 8-ФЗ).

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 46 запросов информации, что на 28,1% меньше в сравнении с I кварталом 2018 года (64), по отношению к I кварталу 2017 года (17) установлено увеличение в 2,7 раза.

Запросы информации поступали по обращениям граждан, преимущественно проживающих в городах: Нижневартовске, Сургуте, Югорске, которые содержали в основном вопросы улучшения жилищных условий; переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны; социального обеспечения; трудоустройства; эксплуатации и сохранности автомобильных дорог; предоставления субсидий на жилье.

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 I квартал 2019 года поступило 148 запросов информации, из них 14 – на телефоны сетевого справочного телефонного узла автономного округа, 40 – на телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа, 94 – посредством иных каналов поступления, которые зарегистрированы с префиксом «ОГ».

Запросы содержали в основном вопросы жилищной сферы, регулирования численности животных, гуманного отношения к животным, эксплуатации и сохранности автомобильных дорог, транспортного обслуживания населения, о сроках рассмотрения обращений, порядке записи на личный прием к Губернатору автономного округа.

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

5. Динамика поступления повторных обращений

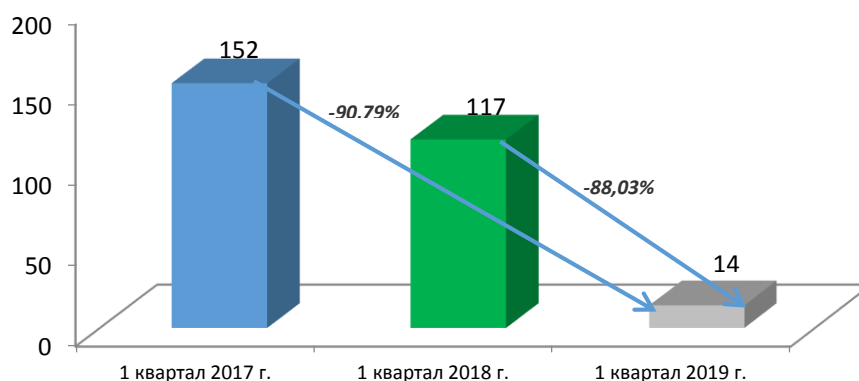
В I квартале 2019 года отмечается **значительное снижение** количества повторных обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа (14), на 88,03% и 90,79% в сравнении с I кварталом 2018 (117) и 2017 (152) годов соответственно.

В большинстве случаев повторные обращения поступали по вопросам улучшения жилищных условий, социального обеспечения, социальной поддержки.

Сведения о динамике поступления повторных обращений за I квартал 2017-2019 годов представлены на диаграмме 5.

Диаграмма 5.

*Динамика поступления повторных обращений
за I квартал 2017-2019 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 I кварталом 2018 и 2017 годов существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в I квартале 2019 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (1061 или 38,78%).

За отчетный период 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 (18,38%), пенсионеры (16,92%), рабочие (7,68%), служащие (7,38%).

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

Таблица 2.

Динамика поступления обращений по категориям заявителей
за I квартал 2017-2019 гг.

Социальный статус	2019г.	2019г. доля в %	2018г.	2018г. доля в %	Изменение доли 2019г. к 2018г. в %	2017г.	2017г. доля в %	Изменение доли 2019г. к 2017г. в %
Не указавшие социальный статус	1061	38,78	1317	35,75	↑ 3,03	880	36,50	↑ 2,28
Семья с детьми	503	18,38	876	23,78	↓ -5,39	403	16,72	↑ 1,67
Пенсионер	463	16,92	593	16,10	↑ 0,83	444	18,42	↓ -1,49
Рабочий	210	7,68	339	9,20	↓ -1,53	254	10,54	↓ -2,86
Служащий	202	7,38	136	3,69	↑ 3,69	110	4,56	↑ 2,82
Безработный	80	2,92	101	2,74	↑ 0,18	83	3,44	↓ -0,52
Предприниматель	75	2,74	103	2,80	↓ -0,05	90	3,73	↓ -0,99
Домохозяйка	73	2,67	141	3,83	↓ -1,16	87	3,61	↓ -0,94
Студент, учащийся	25	0,91	44	1,19	↓ -0,28	33	1,37	↓ -0,45
Творческая и научная интеллигенция	22	0,80	23	0,62	↑ 0,18	13	0,54	↑ 0,26
Осужденный	18	0,66	9	0,24	↑ 0,41	7	0,29	↑ 0,37
Военнослужащий	4	0,15	2	0,05	↑ 0,09	7	0,29	↓ -0,14

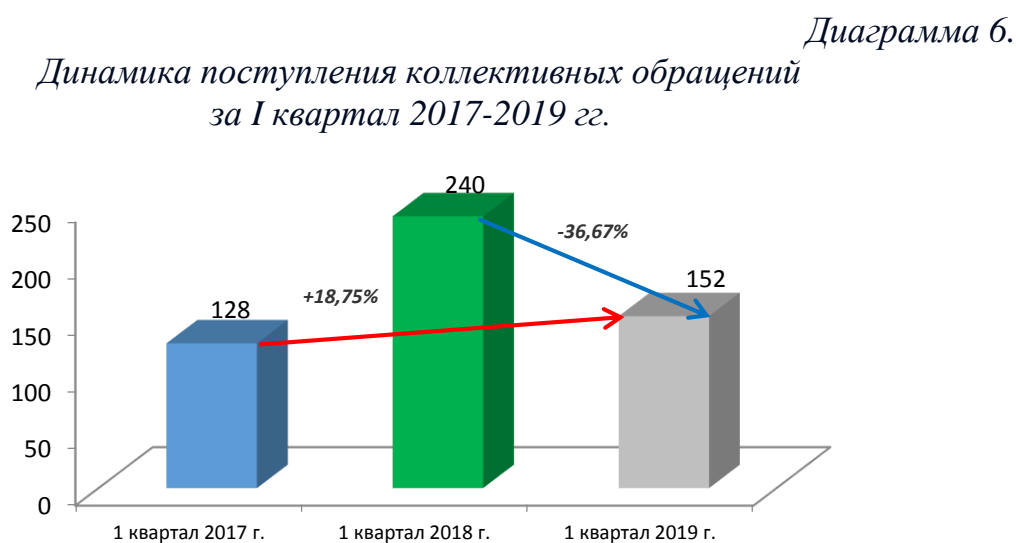
Таким образом, по результатам сравнения долей категорий заявителей в общем объеме обращений за I квартал 2017-2019 годов отмечается **увеличение** доли граждан, не указавших свой социальный статус, на 3,03% и 2,28% в сравнении с аналогичным периодом 2018 и 2017 годов соответственно. Также установлено **увеличение** доли обращений служащих на 3,69% и 2,82% по отношению к I кварталу 2018 и 2017 годов. При этом доля обращений семей с детьми **снизилась** на 5,39% по отношению к I кварталу 2018 года, в сравнении с I кварталом 2017 года установлено **увеличение** на 1,67%. В отчетном периоде отмечено **снижение** доли обращений, поступивших от рабочих, на 1,53% и 2,86% по отношению к I кварталу 2018 и 2017 годов. По другим категориям заявителей отмечено незначительное перераспределение долей.

Обращения льготных категорий граждан составили 33,63%, из них: многодетные семьи – 10,62%, инвалиды – 6,44%, одинокие матери – 3,18%, семьи инвалида – 3%, ветераны труда – 2,77%, участники боевых действий – 1,85%, малочисленные народы Севера – 1,63%, инвалиды детства – 1,18%, опекуны – 0,67%, вдовы – 0,59%, дети-сироты – 0,52%, мигранты и беженцы – 0,33%, репрессированные – 0,26%, труженики тыла – 0,18%, ветераны ВС – 0,07%, пострадавшие от радиации – 0,07%, семьи погибших – 0,07%, ветераны ВОВ – 0,07%, участники ВОВ – 0,04%, инвалиды труда – 0,04%, участники ликвидации аварии на ЧАЭС – 0,04%.

7. Динамика поступления коллективных обращений

В I квартале 2019 года гражданами направлено 152 коллективных обращения, что составило 6,17% от общего объема поступившей корреспонденции. Отмечается **снижение** количества коллективных обращений на 36,67% в сравнении с I кварталом 2018 года (240), по отношению к I кварталу 2017 года (128) установлено **увеличение** на 18,75%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме б.



Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам предоставления субсидий на жилье, размера выплат по уходу за инвалидами, оплаты жилищно-коммунальных услуг, государственного контроля и надзора в области долевого строительства.

8. Динамика поступления обращений иностранных граждан и лиц без гражданства

В I квартале 2019 года от иностранных граждан поступило 4 обращения по вопросам развития здравоохранения, образовательных стандартов, ответственности за нарушения жилищного законодательства, что на 20% и 33,3% **ниже** в сравнении с аналогичным периодом 2018 (5) и 2017 (6) годов.

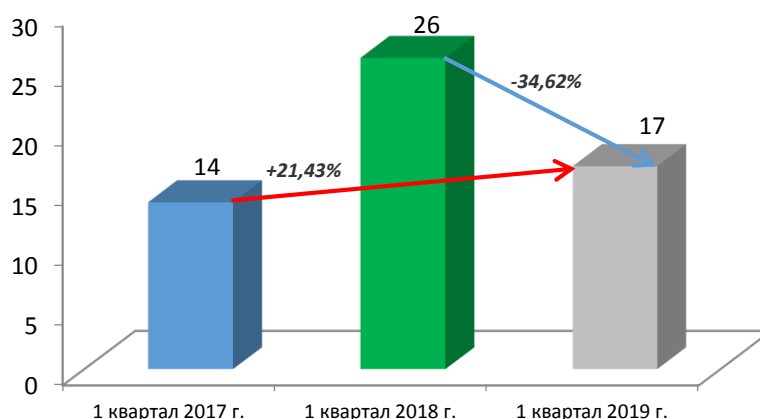
9. Динамика поступления обращений от юридических лиц

За отчетный период юридическими лицами направлено 17 обращений.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена на диаграмме 7.

Диаграмма 7.

Динамика поступления обращений от юридических лиц за I квартал 2017-2019 гг.



На основе данных, представленных на диаграмме 7, отмечается **снижение** количества обращений от юридических лиц в сравнении с I кварталом 2018 года (26) на 34,62%, по отношению к I кварталу 2017 года (14) установлено увеличение на 21,43%.

В основном за отчетный период юридические лица обращались по вопросам организационного обеспечения деятельности судов, не судебных споров хозяйствующих субъектов, развития здравоохранения.

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 926 обращений. Количество поступивших на рассмотрение обращений **уменьшилось** по отношению к I кварталу 2018 года (1778) на 47,9%, по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (830) установлено увеличение на 11,56%.

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 I квартал 2017-2019 годов

Наименование органа государственной власти, должностного лица	2019г.	2019г. доля в %	2018г.	2018г. доля в %	Динамика доли 2019г. к 2018г. в %	2017г.	2017г. доля в %	Динамика доли 2019г. к 2017г. в %
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	691	74,62	1430	80,43	-5,81	616	74,22	0,41
Прокуратура автономного округа	48	5,18	6	0,34	4,85	2	0,24	4,94
Аппарат Правительства Российской Федерации	26	2,81	30	1,69	1,12	17	2,05	0,76
Аппарат Губернатора Тюменской области	24	2,59	56	3,15	-0,56	54	6,51	-3,91
Депутаты государственной думы Российской Федерации	16	1,73	22	1,24	0,49	19	2,29	-0,56
Министерство строительства и жилищно- коммунального хозяйства	15	1,62	33	1,86	-0,24	17	2,05	-0,43
Приемная Президента Российской Федерации в автономном округе	14	1,51	18	1,01	0,50	3	0,36	1,15
Министерство здравоохранения Российской Федерации	13	1,40	12	0,67	0,73	2	0,24	1,16
Департамент государственной гражданской службы и кадровой политики автономного округа	9	0,97	25	1,41	-0,43	17	2,05	-1,08
Дума автономного округа	6	0,65	2	0,11	0,54	0	0,00	0,65
Министерство транспорта Российской Федерации	6	0,65	1	0,06	0,59	1	0,12	0,53

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 (691 или 74,62%). В сравнении с I кварталом 2018 года количество обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, уменьшилось в 2,06 раза, по отношению к I кварталу 2017 года установлено увеличение на 12,17%.

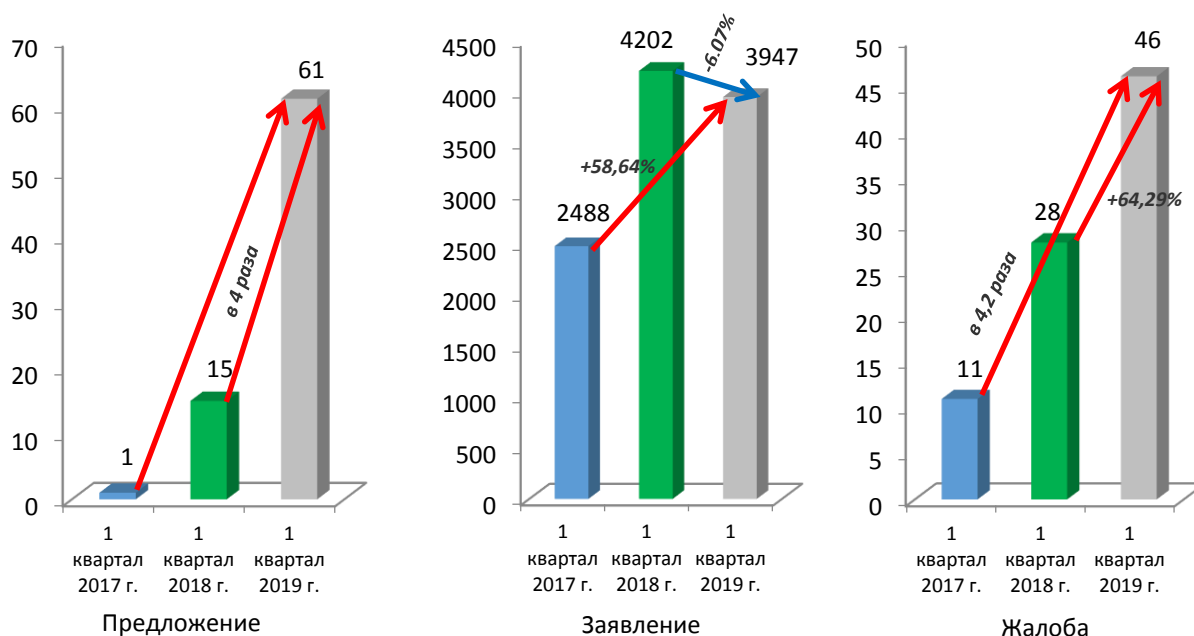
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Поступившие за отчетный период обращения (2273) включают 4054 вопроса, из них 97,36% составляют заявления (3947), 1,13% – жалобы (46) и 1,5% – предложения (61).

Сведения о динамике поступления вопросов по их видам представлены на диаграмме 10.

Диаграмма 10.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, по видам вопросов за I квартал 2017-2019 гг.



В I квартале 2019 года отмечается:

снижение количества заявлений (3947) на 6,07% в сравнении с I кварталом 2018 года (4202), по отношению к I кварталу 2017 года (2488) установлено **увеличение** на 58,64%. В основном данные заявления

содержали просьбы граждан о содействии в реализации их конституционных прав (34,74%), сообщения о нарушении иных нормативных правовых актов (21,44%), недостатках в работе государственных органов (16,22%), органов местного самоуправления (14,95%);

увеличение количества жалоб (46) на 64,29% по отношению к аналогичному периоду 2018 года (28), в сравнении с I кварталом 2017 года (11) в 4,2 раза. Большинство поступивших за отчетный период жалоб включало просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (60,87%), а также жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц (26,09%). Из 46 жалоб: 20 направлено для рассмотрения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением поставленных в обращениях вопросов (43,48%); по 15 жалобам авторам направлены ответы разъяснительного характера о том куда и в каком порядке необходимо обратиться для восстановления (защиты) нарушенных прав, свобод, законных интересов (32,61%); одна жалоба оставлена без ответа в связи с направлением автором заявления о прекращении рассмотрения его обращения (2,17%); в отношении 2 жалоб приняты необходимые меры для восстановления прав и законных интересов граждан (4,35%); 8 жалоб находится на рассмотрении (17,39%);

увеличение количества предложений (61) в 4 раза в сравнении с I кварталом 2018 года (15), в I квартале 2017 года поступило одно предложение. Наибольшее количество поступивших предложений содержало рекомендации авторов обращений по улучшению деятельности государства (22,95%), общества (34,43%).

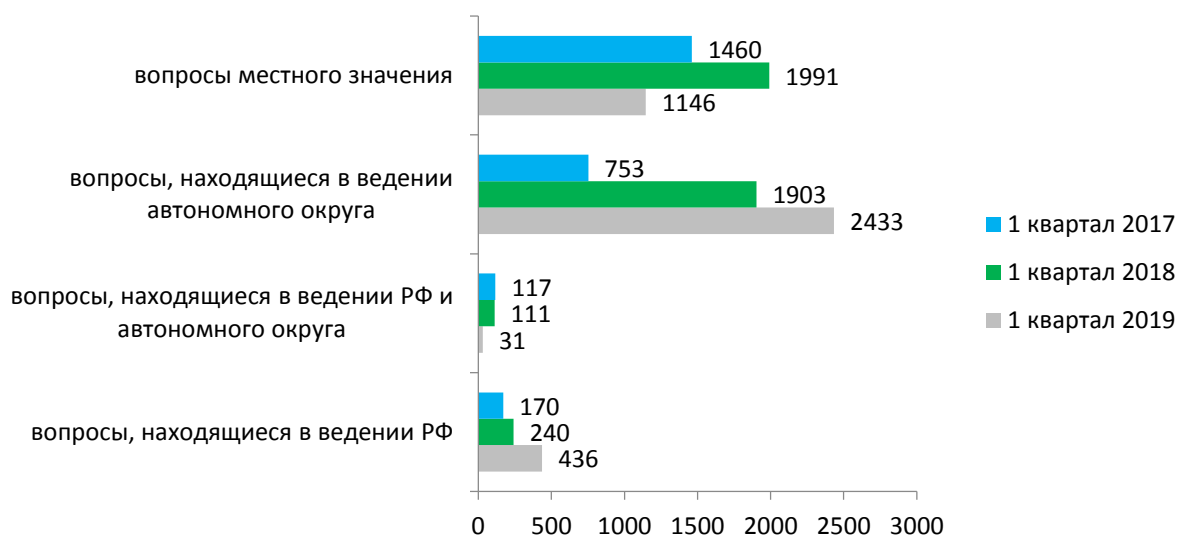
12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях

В I квартале 2019 года из 4054 вопросов, содержащихся в обращениях, 10,75% составили вопросы, решение которых находится в ведении Российской Федерации (436), 0,76% – в ведении Российской Федерации и автономного округа (31), 60,01% – в ведении автономного округа (2433), 28,27% составляют вопросы местного значения (1146), 0,2% – в ведении иного субъекта (8).

Сведения о динамике поступления вопросов по предметам ведения представлены на диаграмме 11.

Диаграмма 11.

Динамика вопросов, содержащихся в обращениях, по предметам ведения за I квартал 2017-2019 гг.



В отчетном периоде установлены следующие изменения доли количества поставленных в обращениях вопросов:

увеличение доли вопросов, решение которых находится в ведении Российской Федерации (10,75%), на 5,1% и 3,95% в сравнении с аналогичным периодом 2018 (5,65%) и 2017 (6,8%) годов соответственно;

снижение доли вопросов, находящихся в ведении Российской Федерации и автономного округа (0,76%), на 1,85% относительно I квартала 2018 года (2,61%) и на 3,92% в сравнении с I кварталом 2017 года (4,68%);

увеличение доли вопросов, решение которых находится в ведении автономного округа (60,01%), на 15,19% и 29,89% по отношению к I кварталу 2018 (44,83%) и 2017 (30,12%) годов соответственно;

снижение доли вопросов, решение которых находится в ведении муниципальных образований автономного округа (28,27%), на 18,63% и 30,13% в сравнении с аналогичным периодом 2018 (46,9%) и 2017 (58,4%) годов соответственно.

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

На региональном уровне наибольшее количество обращений относилось к вопросам социального обеспечения, предоставления субсидий на жилье, трудоустройства, оплаты жилищно-коммунальных услуг.

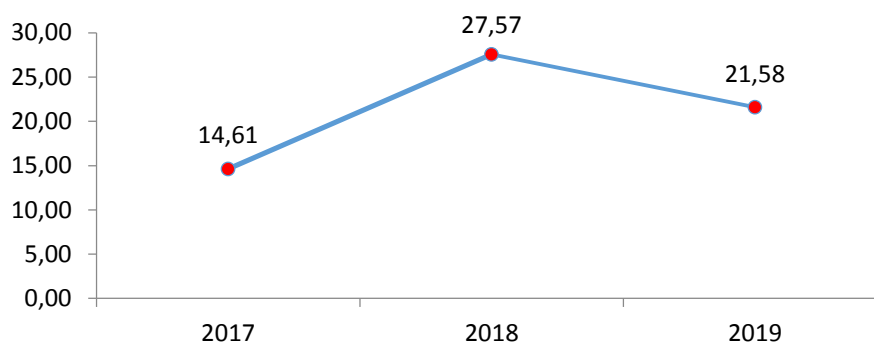
Большинство вопросов, разрешение которых находится на местном уровне, содержало просьбы граждан о переселении из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшении жилищных условий, обеспечении жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов.

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

Средний уровень активности населения автономного округа в I квартале 2019 года составил 21,58 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с I кварталом 2018 года (27,57) данный показатель **снизился** на 21,73%, по отношению к аналогичному периоду 2017 года (14,61) установлено **увеличение** на 47,75%. Данные представлены на графике 1.

График 1.

Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за I квартал 2017-2019 гг.



Наибольший уровень активности населения по поставленным вопросам в I квартале 2019 года отмечен в муниципальных образованиях: Нижневартовский район (45,37), город Пыть-Ях (36,87), город Ханты-Мансийск (36,51).

Наименьший уровень активности населения выявлен в муниципальных образованиях: город Нижневартовск (13,94), город Покачи (8,98), Белоярский район (6,41).

Статистика по уровню активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за I квартал 2019 года представлена на диаграмме 12.

Диаграмма 12.
Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за I квартал 2019 года



14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

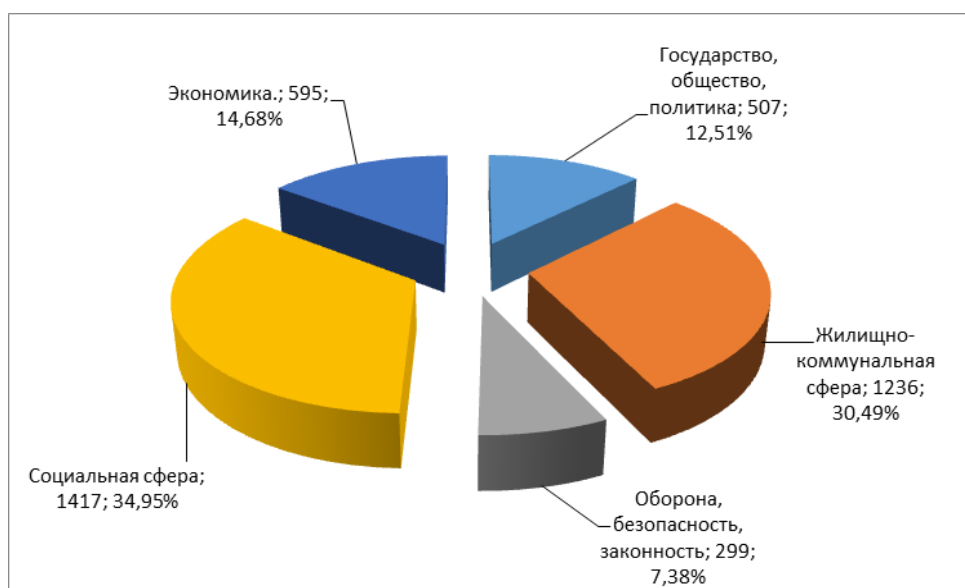
В I квартале 2019 года **наибольшее** количество вопросов поступило по тематическим разделам «Социальная сфера» (1417 вопросов, 34,95% в структуре поступивших вопросов), «Жилищно-коммунальная сфера» (1236 вопросов или 30,49%), «Экономика» (595 вопросов, 14,68%), «Государство, общество, политика» (507 вопросов, 12,51%).

Меньше всего вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (299 вопросов, 7,38%).

Данные о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в I квартале 2019 года, представлены на диаграмме 13.

Диаграмма 13.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за I квартал 2019 года



14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»

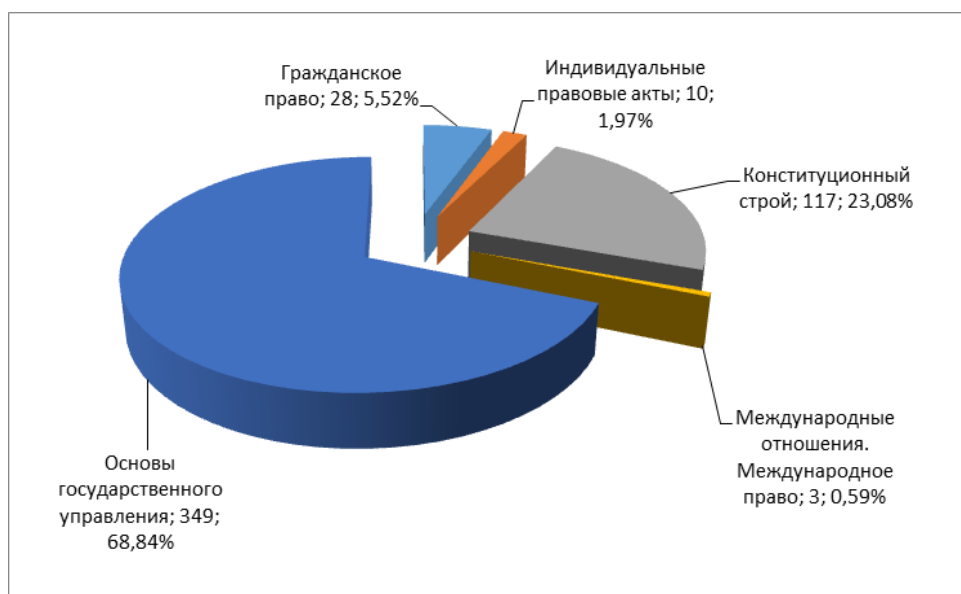
По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в I квартале 2019 года поступило 507 вопросов, что составляет 12,51% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **снизился** относительно уровня I квартала 2018 года (712) на 28,79%, в сравнении с I кварталом 2017 года (670) на 24,33%.

Состав тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за I квартал 2019 года представлен на диаграмме 14.

Диаграмма 14.

Данные о количестве вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за I квартал 2019 года



Наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Основы государственного управления» (349 вопросов, 68,84% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего по данной тематике фиксируется вопрос наименования «Социально-экономическое развитие субъектов Российской Федерации» (23 вопроса).

В тематике «Конституционный строй» (23,08%) актуальным для заявителей является вопрос «Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей» (37 вопросов).

По тематике «Гражданское право» (5,52%) наибольший интерес граждан вызывает вопрос «Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им» (13 вопросов).

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» (0,59%).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Нижневартовский район (10,58), город Ханты-Мансийск (6,86), Березовский район (5,94).

14.2. Тематический раздел «Социальная сфера»

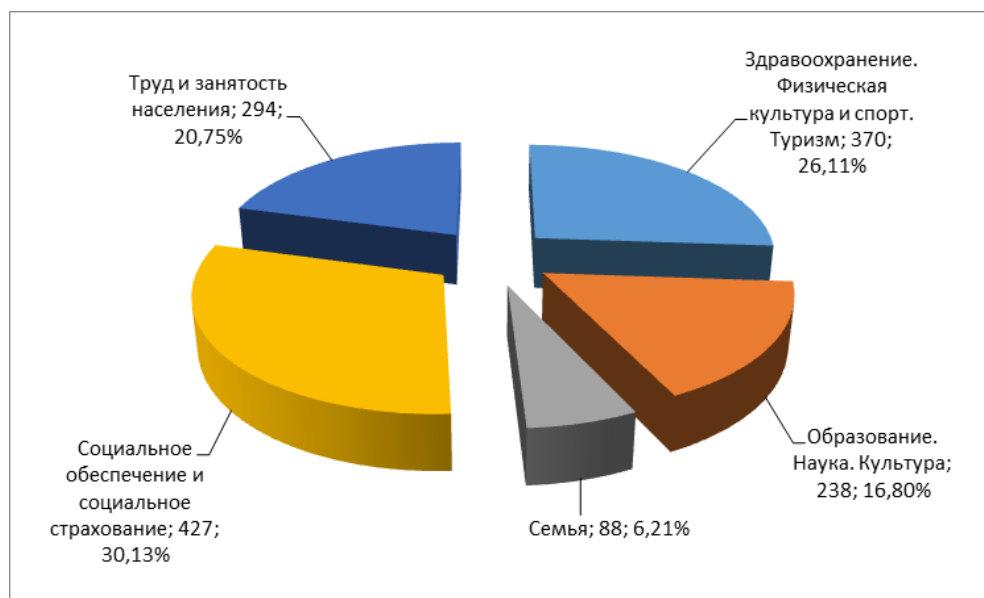
По тематическому разделу «Социальная сфера» в I квартале 2019 года поступило 1417 вопросов (34,95% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель **увеличился** на 18,98% и в 2,12 раза в сравнении с аналогичным периодом 2018 (1191) и 2017 (668) годов соответственно.

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

Диаграмма 15.

Данные о количестве вопросов тематического раздела «Социальная сфера» в разрезе тематик за I квартал 2019 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование» (427 вопросов), которая составляет 30,13% 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» (181 вопрос).

Относительно тематики «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», занимающей 26,11%, чаще всего интерес граждан вызывает вопрос «Заработная плата медицинских работников» (80 вопросов).

По тематике «Труд и занятость населения», составляющей 20,75%, актуален вопрос «Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях» (138 вопросов).

При рассмотрении обращений, включающих вопросы тематики «Образование. Наука. Культура» (16,8%), выявлено, что наибольший объем занимает вопрос «Заработная плата педагогических работников» (55 вопросов).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематике «Семья» (6,21%). В рамках данной тематики актуальным вопросом является «Многодетные семьи. Малоимущие семьи. Неполные семьи. Молодые семьи» (30 вопросов).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Нижневартовский район (13,64), город Урай (12,12), Кондинский район (11,30).

14.3. Тематический раздел «Экономика»

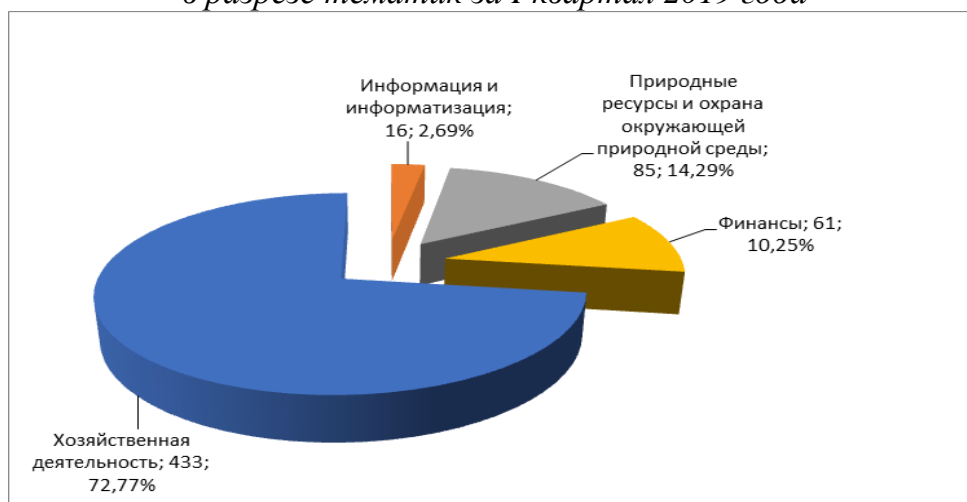
По тематическому разделу «Экономика» в I квартале 2019 года поступило 595 вопросов, что составляет 14,68% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **снизился** на 5,25% в сравнении с аналогичным периодом 2018 года (628), по отношению к I кварталу 2017 года (331) установлено **увеличение** на 79,76%.

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

Диаграмма 16.

Данные о количестве вопросов тематического раздела «Экономика» в разрезе тематик за I квартал 2019 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Хозяйственная деятельность», которая составляет 72,77% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (55 вопросов).

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» занимает 14,29%. Чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос «Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром» (10 вопросов).

Относительно тематики «Финансы», составляющей 10,25%, актуален вопрос «Вопросы заемщиков и кредиторов» (19 вопросов).

Тематика «Информация и информатизация» занимает 2,69%.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Нижневартовский район (13,64), Совестький район (7,82), город Югорск (6,84).

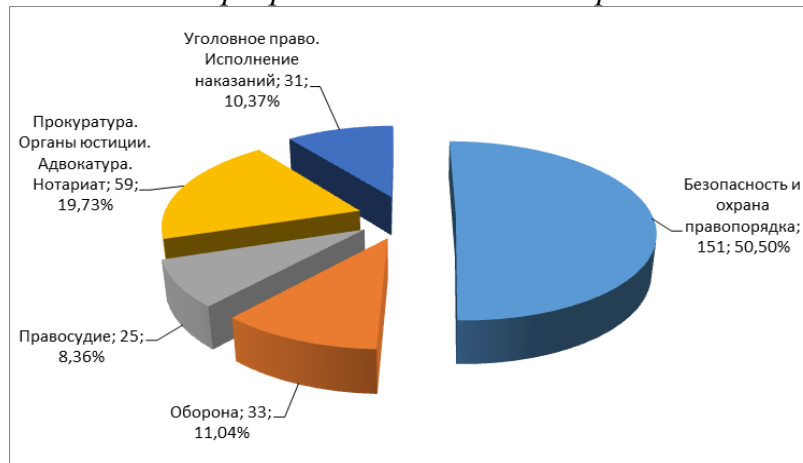
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» в I квартале 2019 года поступило 299 вопросов (7,38% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях), что меньше по отношению к I кварталу 2018 года (352) на 15,06%, в сравнении с I кварталом 2017 года (131) установлено увеличение в 2,28 раза.

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

Диаграмма 17.

Данные о количестве вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» в разрезе тематик за I квартал 2019 года



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Безопасность и охрана правопорядка» (50,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Актуальным вопросом данной тематики является «Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности» (23 вопроса).

В отношении тематики «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат», которая составляет 19,73%, заявители чаще всего обращались с вопросом «Работа органов прокуратуры» (31 вопрос).

По тематике «Оборона», занимающей 11,04%, в поступивших обращениях чаще всего встречается вопрос «Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН)» (16 вопросов).

По тематике «Уголовное право. Исполнение наказаний» поступил 31 вопрос (10,37%) одного вида наименования «Рассмотрение в рамках уголовно-процессуального законодательства».

Тематика «Правосудие» занимает 8,36%, актуальным вопросом является «Исполнение судебных решений» (9 вопросов).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (3,43), Нижневартовский район (2,78), Березовский район (2,55).

14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

За отчетный период по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» поступило 1236 вопросов, что составляет 30,49% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель **ниже** уровня аналогичного периода 2018 года (1362) на 32,08%, по отношению к аналогичному периоду 2017 года (700) установлено **увеличение** на 76,57%.

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются «Предоставление субсидий на жилье» (149 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» (149 вопросов), «Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» (148 вопросов), «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)» (128 вопросов).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Пыть-Ях (20,27), Октябрьский район (13,94), город Ханты-Мансийск (12,27).

15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес

В I квартале 2019 года выявлено 14 наименований вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 4).

Таблица 4.

Вопросы, поступившие за I квартал 2019 года и представляющие для заявителей наибольший интерес

№ п/п	Код вопроса	Наименование вопроса	Кол-во
1	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	181
2	0005.0005.0057.1178	Предоставление субсидий на жилье	149
3	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	149
4	0005.0005.0055.1122	Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	148
5	0002.0006.0064.0244	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	138
6	0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	128
7	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	86
8	0002.0014.0143.0435	Заработная плата медицинских работников	80
9	0002.0014.0143.0390	Лечение и оказание медицинской помощи	59
10	0005.0005.0056.1147	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	59
11	0002.0013.0139.0346	Заработная плата педагогических работников	55
12	0003.0009.0097.0694	Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	55
13	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.)	53
14	0002.0014.0143.0389	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	50

По результатам проведенного анализа установлено, что из вопросов, представляющих для заявителей наибольший интерес (14), 9 вопросов являются проблемными¹ для жителей автономного округа (таблица 5).

Таблица 5.

Вопросы, поступившие за I квартал 2018 года и являющиеся проблемными для жителей автономного округа

№ п/п	Код вопроса	Наименование вопроса	Кол-во
1	0005.0005.0057.1178	Предоставление субсидий на жилье	149
2	0002.0006.0064.0244	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	138
3	0005.0005.0056.1149	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта	128
4	0002.0006.0064.0251	Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения	86
5	0002.0014.0143.0435	Заработная плата медицинских работников	80
6	0005.0005.0056.1147	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	59
7	0002.0013.0139.0346	Заработная плата педагогических работников	55
8	0003.0009.0097.0694	Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	55
9	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.)	53

¹ Значение в исследуемом периоде активности населения и доли количества вопросов соответствующего наименования превышает значение указанных показателей за предшествующий период.

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

16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации

В I квартале 2019 года должностным лицом Администрации Президента Российской Федерации по поручению Главы государства проведен прием посредством видеоконференцсвязи (далее – видеоприем) 1 гражданина, проживающего в автономном округе (из города Нижневартовска) по вопросу оказания содействия в строительстве участка дороги по Нововартовской улице в границах улиц Героев Самотлора и Энтузиастов в городе Нижневартовске.

Также в отчетный период согласно графику приема граждан по поручению Президента Российской Федерации должностными лицами аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе проведены видеоприемы 3-х граждан, проживающих в автономном округе (г. Нефтеюганск, г. Нягань, г. Югорск), по вопросам оказания содействия в благоустройстве территории муниципального бюджетного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад № 10 «Гусельки» в городе Нефтеюганске, в строительстве пешеходного тротуара от улицы Молдавская до улицы Комсомольская в городе Нягани, в скорейшем вводе в эксплуатацию объекта «Физкультурно-спортивного комплекса с универсальным игровым залом в г. Югорске».

В соответствии с графиком приема граждан в приемной Президента Российской Федерации в автономном округе Губернатором автономного округа проведены приемы 6 граждан, проживающих в Югре (г. Радужный, г. Нижневартовск, г. Мегион, г. Когалым, г. Нягань, г. Нефтеюганск), по вопросам оказания содействия в переселении из аварийного и подлежащего сносу 4-квартирного дома № 15 по улице Аэродромной города Радужного, в завершении строительства и вводе в эксплуатацию объекта «Средняя общеобразовательная школа» на 825 мест в квартале 18 Восточного планировочного района города Нижневартовска, в открытии отделения гемодиализа в городе Мегионе на базе бюджетного учреждения автономного округа «Мегионская городская детская больница «Жемчужинка», в завершении реконструкции объекта «Киноконцертный комплекс «Янтарь» с целью создания на территории городского округа города Когалыма филиала федерального государственного бюджетного учреждения культуры «Государственный академический Малый театр

России», в переносе остановки общественного транспорта и пешеходного перехода, расположенных по улице Раимкулова, к бюджетному учреждению автономного округа «Няганский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», оказание содействия в предоставлении широкополосного доступа к сети Интернет на стойбище «Юрты Пунси» 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 I квартале 2019 года в установленном порядке признаны исполненными и сняты с контроля:

Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций – 2 решения (ремонт автомобильной дороги по улице Попова в границах улицы Гастелло до автозаправочной станции в городе Югорске, завершение строительства объекта «Школа-комплекс» (средняя общеобразовательная школа на 60 учащихся с детским садом на 35 мест в поселке Высокий Мыс Сургутского района);

Аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе – 3 решения (установление и обустройство спортивно-игровой площадки в селе Леуши Кондинского района, завершение работ по реконструкции здания, расположенного в микрорайоне 2 доме 39 строения 1 города Урая, находящегося в муниципальной собственности, и ввод в эксплуатацию расположенного на его территории музейно-библиотечного центра).

По состоянию на 31 марта 2019 года на контроле в Аппарате Губернатора автономного округа находится 22 поручения, данных по итогам проведенных по поручению главы государства личных приемов граждан уполномоченными и должностными лицами.

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.

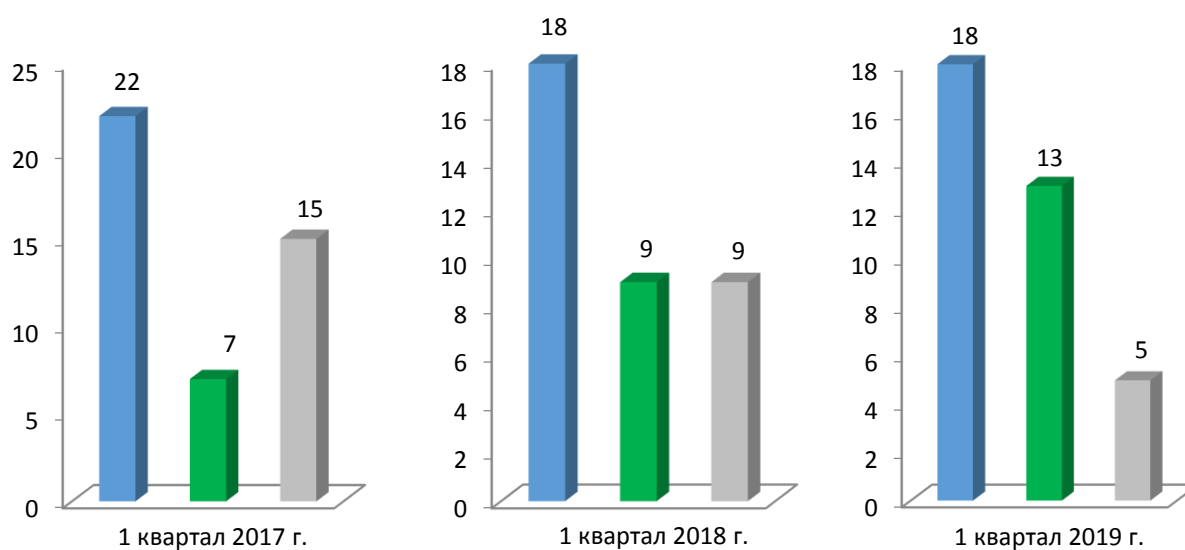
16.2. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа и заместителями Губернатора автономного округа за I квартал 2019 года проведено 18 личных приемов, в ходе которых рассмотрено 59 обращений граждан и объединений граждан, в том числе 8 коллективных.

Сведения о динамике количества проведенных личных приемов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа представлены на диаграмме 20.

Диаграмма 20.

Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за I квартал 2017-2019 гг.



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

■ - Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа

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

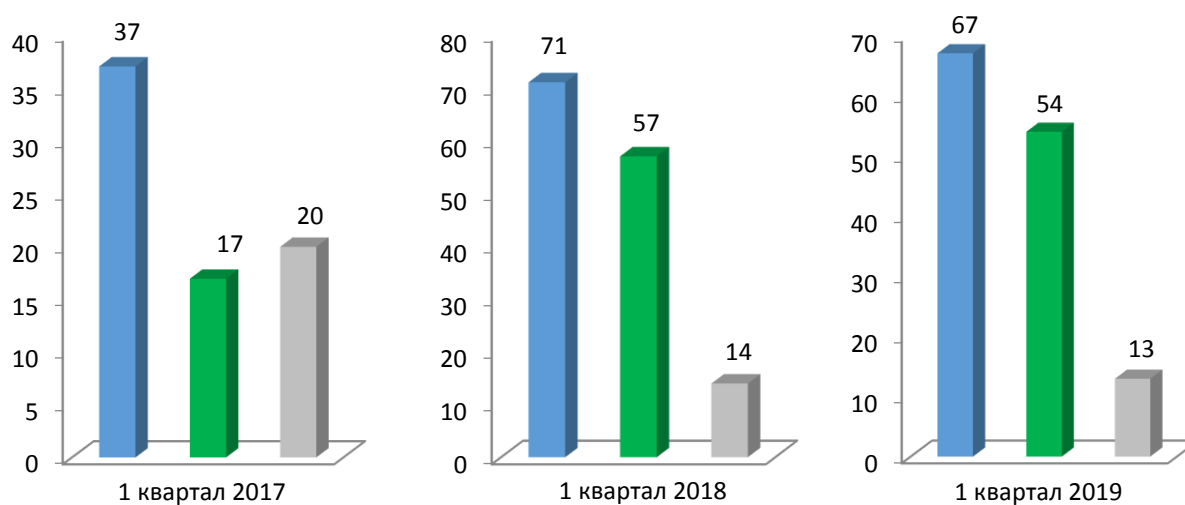
В I квартале 2019 года на личных приемах Губернатором автономного округа принято 54 гражданина, в том числе 19 граждан в режиме видеоприемов из городов Радужного, Пыть-Яха, Лангепаса, Мегиона, Сургута, Нягани, Нефтеюганского, Сургутского, Советского районов, а также 16 граждан принято в ходе рабочей поездки в города: Нефтеюганск, Когалым, Нягань, Нефтеюганский район.

Первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа на личных приемах принято 13 граждан.



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

Диаграмма 21.

Число заявителей, принятых на личных приемах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за I квартал 2017-2019 гг.



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

 - Число принятых заявителей Губернатором автономного округа
 - Число принятых заявителей первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

Всего за отчетный период в ходе личных приемов гражданами и представителями объединений граждан, в том числе юридическими лицами, озвучено 67 вопросов, из них:

1 (1,5%) вопрос отнесен к предметам ведения Российской Федерации;

32 (47,76%) вопроса отнесено к предметам ведения автономного округа;

34 (50,74%) вопроса находится в исключительном ведении органов местного самоуправления автономного округа.

В отчетном периоде заявители чаще всего (40,3%) обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (27 вопросов), связанным с переселением из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны и улучшением жилищных условий.

Сведения в разрезе тематических разделов о динамике вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в I квартале 2017-2019 годов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, представлены в таблице 6.

Таблица 6.

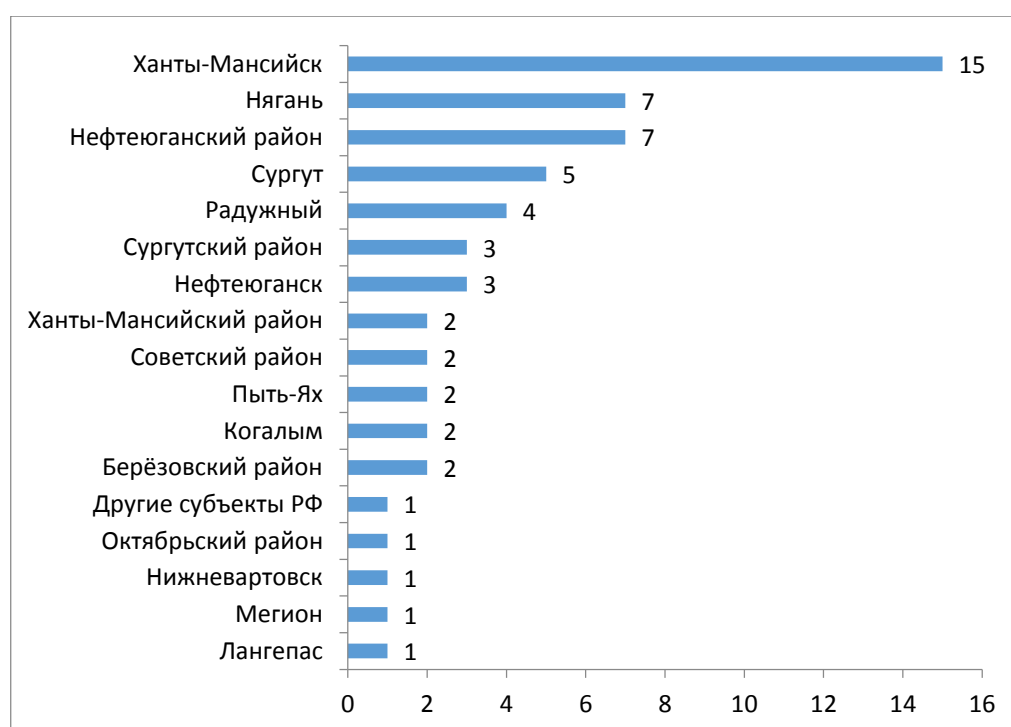
Динамика количества вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в I квартале 2017-2019 гг. Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

№	Наименование тематического раздела	I квартал 2017 год		I квартал 2018 год		I квартал 2019 год		Динамика кол-ва вопросов 2019 г. к 2017 г.	Динамика кол-ва вопросов 2019 г. к 2018 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	8	24,24%	11	15,07%	8	11,94%	→ 0	↓ -3
2	Социальная сфера	7	21,21%	16	21,92%	24	35,82%	↑ 17	↑ 8
3	Экономика	10	30,30%	12	16,44%	7	10,45%	↓ -3	↓ -5
4	Оборона, безопасность, законность	0	0,00%	3	4,11%	1	1,49%	↑ 1	↓ -2
5	Жилищно-коммунальная сфера	8	24,24%	31	42,47%	27	40,30%	↑ 19	↓ -4
	Всего	33	100,00%	73	100,00%	67	100,00%	↑ 34	↓ -6

Статистика числа 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 на диаграмме 23.

Диаграмма 23.

Статистика числа 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 I квартал 2019 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, в I квартале 2019 года дано 99 поручений по 49 обращениям. По 10 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 41 поручение по 18 обращениям.

17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

В I квартале 2019 года рассмотрено 3420 вопросов, содержащихся в 1991 обращении, которые адресованы Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа.

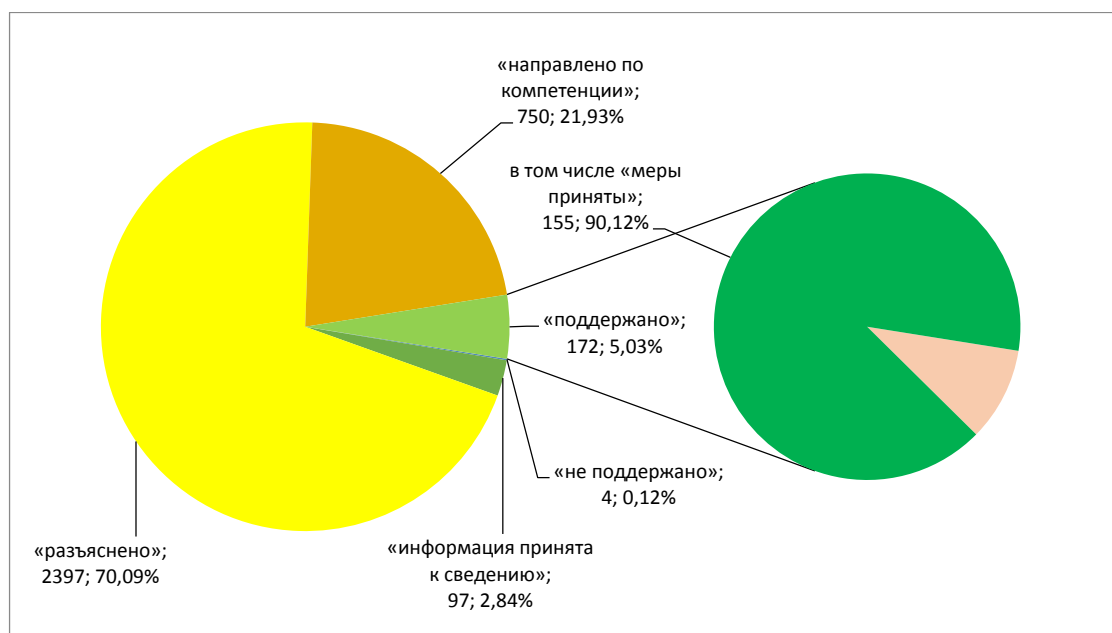
Из них 1912 обращений рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ, 73 обращения рассмотрены с продлением срока в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, 6 обращений рассмотрены с нарушением срока.

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 на диаграмме 24.

Диаграмма 24.

Результаты рассмотрения обращений за I квартал 2019 года



По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано» по 172 вопросам (5,03% от количества принятых решений), в том числе «меры приняты» по 155 вопросам (90,12% от числа вопросов, по которым принято решение «поддержано»).

Доля вопросов, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано» в I квартале 2019 года (5,03%), **снизилась** на 0,91% по сравнению с I кварталом 2018 года (5,94%), по отношению к I кварталу 2017 года (7,97%) на 2,94%.

Доля вопросов, по результатам рассмотрения которых выполнены действия до полного фактического разрешения (90,12%), **увеличилась** на 27,93% в сравнении с аналогичным периодом 2018 года (62,18%), по отношению к аналогичному периоду 2017 года (82,16%) на 7,96%.

Доля вопросов, рассмотренных в отчетном периоде с результатом «разъяснено» (70,09%), **увеличилась** на 0,1% по отношению к I кварталу 2018 года (69,99%), в сравнении с I кварталом 2017 года (86,91%) установлено снижение на 16,82%.

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 4 вопросов (0,12%), доля таких вопросов **ниже** на 1,26% и 3,14% в сравнении с I кварталом 2018 (1,37%) и 2017 (3,25%) годов соответственно. Данное решение принято по результатам рассмотрения обращений заявителей, содержащих просьбы, не основанные на законе, а также в связи с отсутствием правовых механизмов для защиты прав и законных интересов граждан по вопросам, являющимся предметом их обращения.

По 97 сообщениям граждан (2,84%) 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 548 обращений (копий обращений), в которых содержится 750 вопросов, что составляет 21,93% от общего количества рассмотренных вопросов.

18. Заключительные положения

Анализ рассмотренных в I квартале 2019 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 показал следующее:

количество корреспонденции (2465) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, уменьшилось на 25,64% по отношению к I кварталу 2018 года (3315), в сравнении с I кварталом 2017 года (2019) отмечено увеличение на 22,09%;

наибольшее количество обращений и запросов информации поступило в форме электронного документа (63,83%), а их количество в письменной и устной формах составило 21,28% и 14,89% соответственно;

значительное снижение количества повторных обращений (14) на 88,03% и 90,79% в сравнении с I кварталом 2018 (117) и 2017 (152) годов соответственно, что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами. В большинстве случаев повторные обращения поступали по вопросам улучшения жилищных условий, социального обеспечения, социальной поддержки;

из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались семьи с детьми (18,38%), пенсионеры (16,92%), рабочие (7,68%), служащие (7,38%);

снижение количества коллективных обращений на 36,67% в сравнении с I кварталом 2018 года (240), по отношению к I кварталу 2017 года (128) установлено увеличение на 18,75%. Тематика большинства коллективных обращений сводится к вопросам предоставления субсидий на жилье, размера выплат по уходу за инвалидами, оплаты жилищно-коммунальных услуг, государственного контроля и надзора в области долевого строительства;

снижение количества обращений от юридических лиц в сравнении с I кварталом 2018 года (26) на 34,62%, по отношению к I кварталу 2017 года (14) установлено увеличение на 21,43%. В основном за отчетный период юридические лица обращались по вопросам организационного обеспечения деятельности судов, не судебных споров хозяйствующих субъектов, развития здравоохранения;

уменьшение в 2,06 раза по отношению к I кварталу 2018 года количества обращений, поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в сравнении с I кварталом 2017 года установлено увеличение на 12,17%;

увеличение количества жалоб (46) на 64,29% по отношению к аналогичному периоду 2018 года (28), в сравнении с I кварталом 2017 года (11) в 4,2 раза. Большинство поступивших за отчетный период жалоб включало просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (60,87%), а также жалобы на действия (бездействия) должностных и уполномоченных лиц (26,09%). Из 46 жалоб: 20 направлено для рассмотрения в иные органы или иным должностным лицам, в компетенцию которых входит либо контроль или надзор за решением

поставленных в обращениях вопросов (43,48%); по 15 жалобам авторам направлены ответы разъяснительного характера о том куда и в каком порядке необходимо обратиться для восстановления (защиты) нарушенных прав, свобод, законных интересов (32,61%); одна жалоба оставлена без ответа в связи с направлением автором заявления о прекращении рассмотрения его обращения (2,17%); в отношении 2 жалоб приняты необходимые меры для восстановления прав и законных интересов граждан (4,35%); 8 жалоб находится на рассмотрении (17,39%);

снижение среднего уровня активности населения автономного округа (21,58 вопроса на 10 тыс. жителей) на 21,73% в сравнении с I кварталом 2018 года (27,57), по отношению к аналогичному периоду 2017 года (14,61) установлено увеличение на 47,75%;

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

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.