

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

УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

**Информационно-статистический обзор
рассмотренных за 2017 год обращений и запросов
информации граждан, объединений граждан, в том числе
юридических лиц, адресованных Губернатору
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первым
заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного
округа – Югры, заместителям Губернатора
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры,
в Правительство Ханты-Мансийского
автономного округа – Югры, а также результатов
рассмотрения и принятых мер**

г. Ханты-Мансийск,
март 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»	10
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.....	28
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	30
17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	36
18. Оценка мнения заявителей о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях	37
19. Заключительные положения	38

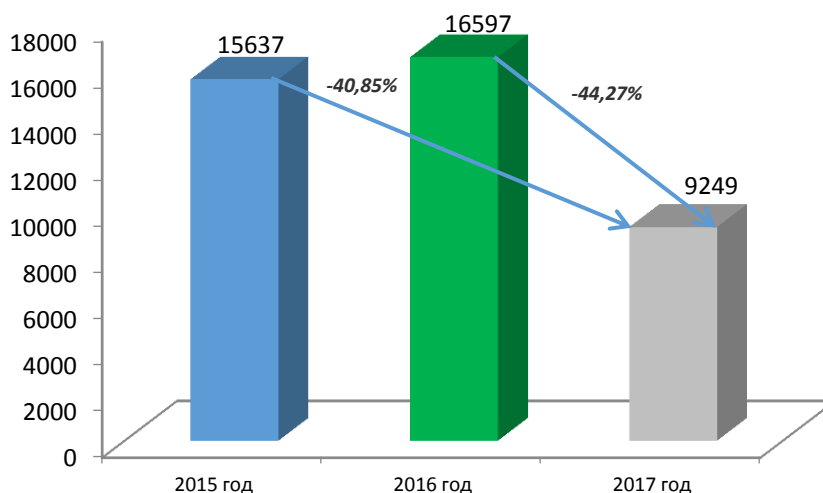
1. Динамика поступления в адрес Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первых заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителей Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции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

В 2017 году количество корреспонденции (9249) 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 44,27% по сравнению с 2016 годом (16597) и на 40,85% по отношению к 2015 году (15637).

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 2015-2017 годы



Объем поступившей корреспонденции от заявителей

Анализ поступившей за 2017 год корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованной Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в

Правительство автономного округа, показал, что **уменьшилось** количество:

сообщений (220), 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 68,44% по сравнению с 2016 годом (697) и на 33,93% по отношению к 2015 году (333), что свидетельствует о повышении уровня правовой грамотности населения в части соблюдения заявителями требований, предъявляемых указанными федеральными законами;

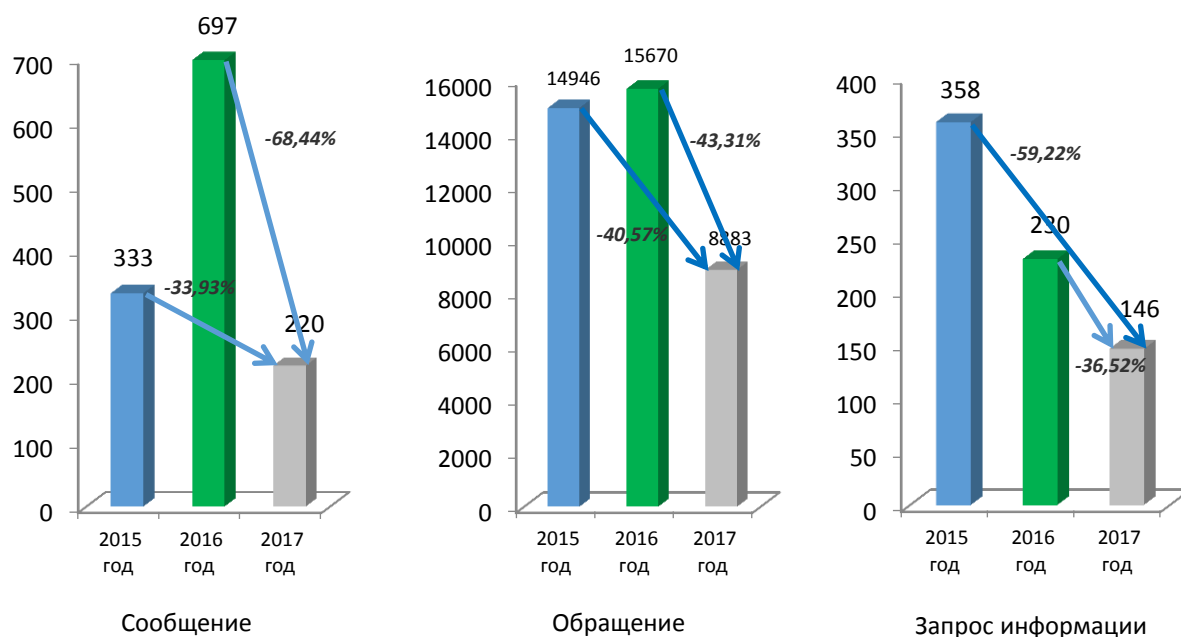
обращений (8883) на 43,31% по сравнению с 2016 годом (15670) и на 40,57% по отношению к 2015 году (14946), что показывает наметившуюся тенденцию снижения активности граждан по обращениям в автономном округе;

запросов информации (146) на 36,52% по отношению к 2016 году (230) и на 59,22% в сравнении с 2015 годом (358).

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

Диаграмма 2.

Динамика поступления корреспонденции по видам за 2015-2017 годы

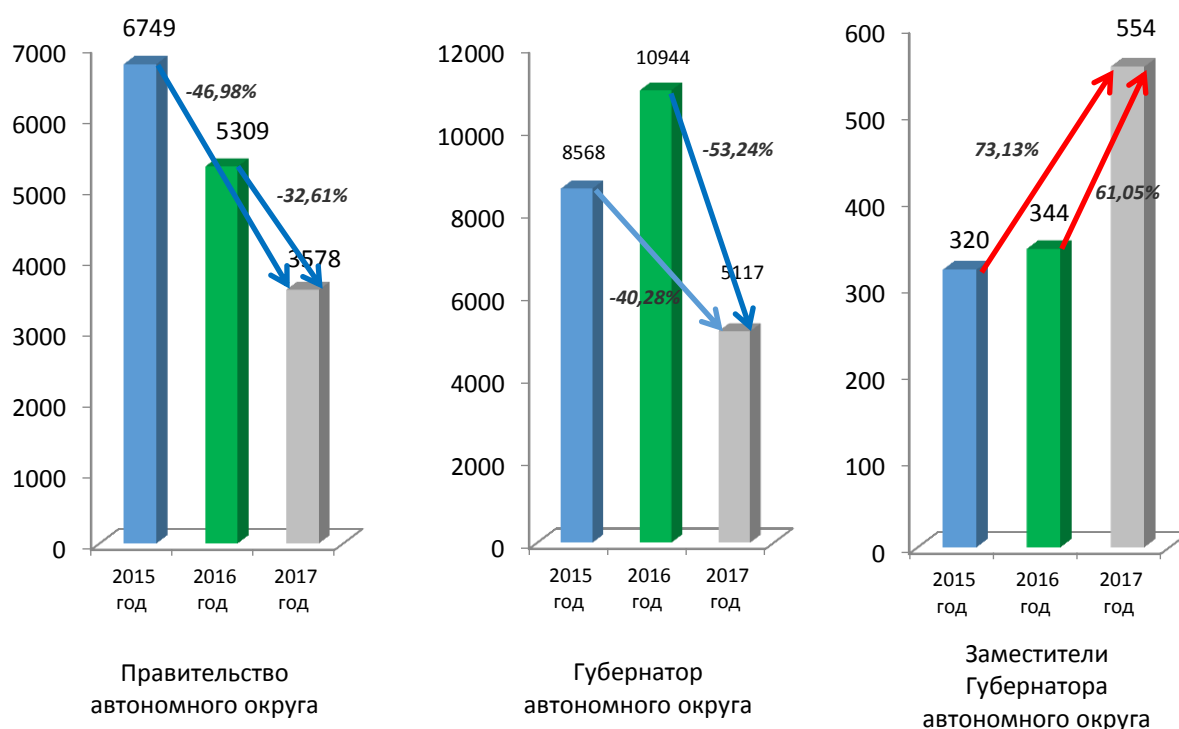


В 2017 году в адрес Губернатора автономного округа заявителями направлено 5117 обращений, запросов информации и сообщений (55,32% от общего объема поступившей корреспонденции), первых заместителей Губернатора автономного округа и заместителей Губернатора автономного округа – 554 (5,99%), Правительства автономного округа – 3578 (38,69%).

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

Диаграмма 3.

Динамика поступления корреспонденции по адресатам за 2015-2017 годы



Анализ поступления за 2017 год 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 (5117), в сравнении с 2016 годом (10944) на 53,24%, по отношению 2015 году (8568) на 40,28%;

сократился объем корреспонденции (3578) в адрес Правительства автономного округа на 32,61% и 46,98% по отношению к 2016 (5309) и 2015 (6749) годам соответственно;

увеличилось количество корреспонденции (554), направленной первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, на 61,05% по отношению к 2016 году (344) и на 73,13% в сравнении с 2015 годом (320).

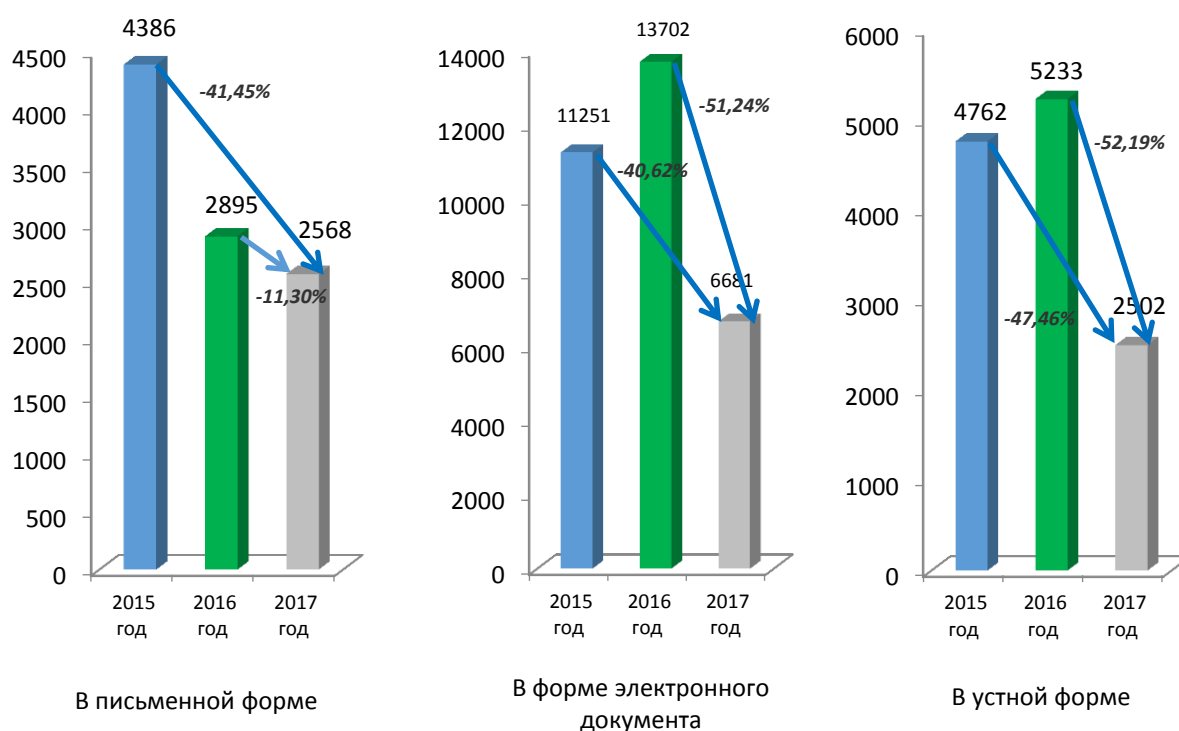
2. Форма поступления обращений и запросов информации

В 2017 году наибольшее количество обращений и запросов информации поступило в форме электронного документа (56,85%), а их количество в письменной и устной формах составило 21,85% и 21,29% соответственно.

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

Диаграмма 4.

Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за 2015-2017 годы



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

в форме электронного документа на 51,24% по отношению к 2016 году и на 40,62% по отношению к 2015 году;

в устной форме на 52,19% и 47,46% по отношению к 2016 и 2015 годам соответственно;

в письменной форме на 11,30% в сравнении с 2016 годом, по отношению к 2015 году на 41,45%.

3. Каналы поступления обращений и запросов информации

В 2017 году при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть «Интернет» (3517 или 38,03%), 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 2968 обращений и запросов информации (32,09%).

Почтовым отправлением направлено 1742 обращения и запроса информации (18,83%), 388 обращений и запросов информации переданы лично заявителями (4,20%), посредством факсимильной связи поступило 218 обращений и запросов информации (2,36%).

Реже используются заявителями доставка курьером (169 или 1,83%), фельдъегерская связь (122 или 1,32%), «телефон доверия» по фактам коррупционной направленности (57 или 0,62%). 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 2015-2017 годы представлена в таблице 1.

Таблица 1.

*Динамика поступления обращений и запросов информации
по каналам связи за 2015-2017 годы*

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»	3517	38,03	9879	59,52	↓ -21,50	9365	59,89	↓ -21,86
Каналы электронного обмена (МЭДО)	2968	32,09	3914	23,58	↑ 8,51	1885	12,05	↑ 20,04
Почтовое отправление	1742	18,83	1964	11,83	↑ 7,00	3006	19,22	↓ -0,39
Лично	388	4,20	439	2,65	↑ 1,55	956	6,11	↓ -1,92
Факсимильная связь	218	2,36	229	1,38	↑ 0,98	342	2,19	↑ 0,17
Курьер	169	1,83	140	0,84	↑ 0,98	83	0,53	↑ 1,30
Фельдъегерская связь	122	1,32	32	0,19	↑ 1,13	0	-	-
"Телефон доверия" по фактам коррупционной направленности	57	0,62	49	0,30	↑ 0,32	0	-	-
ССТУ автономного округа	52	0,56	0	-	-	0	-	-
Телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Apparata Губернатора автономного округа	16	0,17	0	-	-	0	-	-
Итого	9249	100,00	16597	100,00	-	15637	100,00	-

В 2017 году отмечается:

снижение доли обращений и запросов информации, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме, в сравнении с 2016 годом на 21,50%, по отношению к 2015 году на 21,86%;

увеличение доли поступления обращений и запросов информации по каналам электронного обмена на 8,51% в сравнении с 2016 годом, по отношению к 2015 году на 20,04%;

увеличение доли обращений и запросов информации, направленных почтовым отправлением, на 7% в сравнении с 2016 годом, при этом по отношению к 2015 году установлено снижение на 0,39%;

незначительное изменение в общей структуре долей менее востребованных каналов связи, таких как личная доставка (+1,55% к 2016 году; -1,92% к 2015 году), факсимильная связь (+0,98%/+0,17%); доставка курьером (+0,98%/+1,30%).

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

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

За отчетный период в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций в Правительство автономного округа поступило 57 запросов информации, что выше на 23,91% по сравнению с 2016 годом (46) и ниже на 50,86% по отношению к 2015 году (116).

Запросы информации поступали по обращениям граждан, проживающих в городах: Когалыме, Лангепасе, Мегионе, Нефтеюганске, Нижневартовске, Нягани, Пыть-Яхе, Радужном, Сургуте, Урае, Ханты-Мансийске, Югорске, а также Белоярском, Березовском, Кондинском, Нефтеюганском, Нижневартовском, Советском, Сургулском районах, которые содержали в основном вопросы по переселению из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшению жилищных условий, деятельности управляющих компаний, выделению земельных участков, предоставлению субсидий на жилье, 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 9 февраля 2008 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»

За 2017 год поступило 68 запросов информации, из них 52 – на телефоны сетевого справочного телефонного узла автономного округа, 16 – на телефон информационно-справочной службы Управления по работе с обращениями граждан Аппарата Губернатора автономного округа.

Запросы содержали в основном 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.

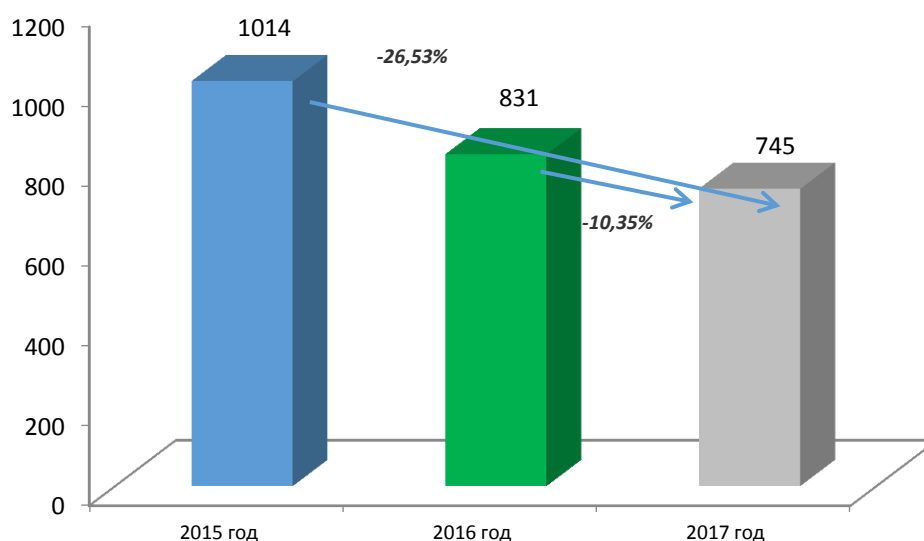
5. Динамика поступления повторных обращений

В 2017 году на 10,35% уменьшилось количество повторных обращений, поступивших в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа, в сравнении с 2016 годом и на 26,53% по отношению к 2015 году, что свидетельствует о повышении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами.

Динамика поступления повторных обращений за 2015-2017 годы представлена в диаграмме 5.

Диаграмма 5.

Динамика поступления повторных обращений
за 2015-2017 годы



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

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с 2016 и 2015 годами существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в 2017 году поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (3092 или 33,43%).

В 2017 году в адрес Губернатора автономного округа, первых заместителей Губернатора автономного округа, заместителей Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались пенсионеры (17,34%), семьи с детьми (14,74%) и рабочие (13,33%).

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

Таблица 2.

*Динамика поступления обращений по категориям заявителей
за 2015-2017 годы*

Социальный статус	2017г. 2017г.	2017г. доля в %	2016г. 2016г.	2016г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2016г. в %	2015г.	2015г. доля в %	Изменение доли 2017г. к 2015г. в %
Не указавшие социальный	3092	33,43	8633	52,02	↓ -18,58	9506	60,79	↓ -27,36
Пенсионер	1604	17,34	2249	13,55	↑ 3,79	2335	14,93	↑ 2,41
Семья с детьми	1363	14,74	1653	9,96	↑ 4,78	391	2,50	↑ 12,24
Рабочий	1233	13,33	1406	8,47	↑ 4,86	1386	8,86	↑ 4,47
Служащий	572	6,18	681	4,10	↑ 2,08	318	2,03	↑ 4,15
Домохозяйка	408	4,41	590	3,55	↑ 0,86	592	3,79	↑ 0,63
Предприниматель	361	3,90	390	2,35	↑ 1,55	386	2,47	↑ 1,43
Безработный	353	3,82	520	3,13	↑ 0,68	464	2,97	↑ 0,85
Студент, учащийся	112	1,21	249	1,50	↓ -0,29	172	1,10	↑ 0,11
Творческая и научная	91	0,98	178	1,07	↓ -0,09	43	0,27	↑ 0,71
Осужденный	47	0,51	45	0,27	↑ 0,24	33	0,21	↑ 0,30
Военнослужащий	13	0,14	3	0,02	↑ 0,12	11	0,07	↑ 0,07

Таким образом, по результатам сравнения долей категорий заявителей в общем объеме обращений за 2015-2017 годы отмечается **снижение** доли граждан, не указавших свой социальный статус, по отношению к 2016 году на 18,58%, в сравнении с 2015 годом на 27,36%, вследствие чего в структуре заявителей отмечено несущественное перераспределение и рост долей обращений граждан, обозначивших свой социальный статус.

Обращения льготных категорий граждан составили 31%, из них: многодетные семьи – 11,94%, инвалиды – 7,88%, семьи инвалида – 3,99%, ветераны труда – 4,24%, одинокие матери – 4,04%, дети-сироты – 1,19%, мигранты и беженцы – 1,01%, инвалиды детства – 0,45%, участники боевых действий – 0,15%, участники ликвидации аварии на ЧАЭС – 0,14%.

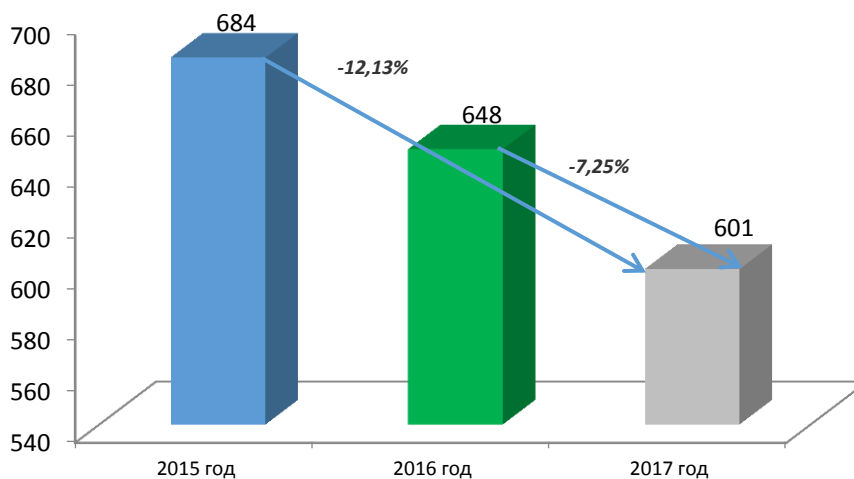
7. Динамика поступления коллективных обращений

В 2017 году гражданами направлено 601 коллективное обращение, что составило 6,5% от общего количества поступивших обращений. Отмечается **уменьшение** количества коллективных обращений на 7,25% в сравнении с 2016 годом (648) и на 12,13% по отношению к 2015 году (684).

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме 6.

Диаграмма 6.

*Динамика поступления коллективных обращений
за 2015-2017 годы*



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

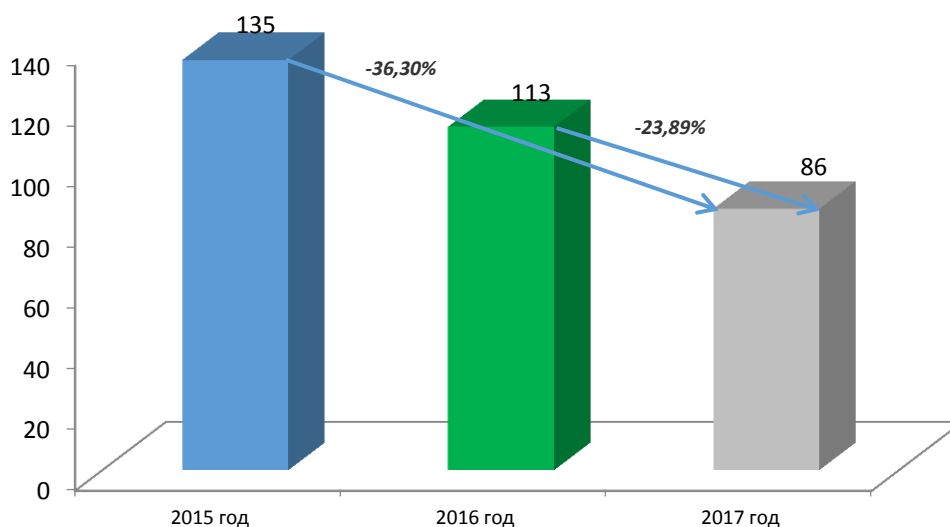
В 2017 году от иностранных граждан поступило 17 обращений по вопросам государственных жилищных сертификатов, развитию общественных отношений, прав коренных малочисленных народов, переселения, предоставления архивных данных, улучшения жилищных условий, что **выше** по сравнению с 2016 годом на 13,3% (15).

9. Динамика поступления обращений от юридических лиц

За отчетный период юридическими лицами направлено 86 обращений.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена в диаграмме 7.

Диаграмма 7.
Динамика поступления обращений от юридических лиц за 2015-2017 годы



На основе данных, представленных в диаграмме 7, отмечено **уменьшение** количества обращений от юридических лиц по сравнению с прошлым годом (113) на 23,89%, по сравнению с 2015 годом (135) на 36,30%.

В основном за отчетный период юридические лица обращались по вопросам строительства, оказания финансовой помощи, деятельности судебных приставов, исполнения судебных решений, материально-технического оснащения производства сельскохозяйственной продукции, содержания общего имущества, арендных отношений, деятельности органов местного самоуправления и его руководителей, экологической безопасности.

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 3691 обращение. Количество поступивших на рассмотрение обращений **уменьшилось** в сравнении с 2016 годом (4771) на 22,64%, по отношению к 2015 году (5284) на 30,15%. Данные представлены в таблице 3.

Таблица 3.

Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных государственных органов и от должностных лиц за 2015-2017 годы

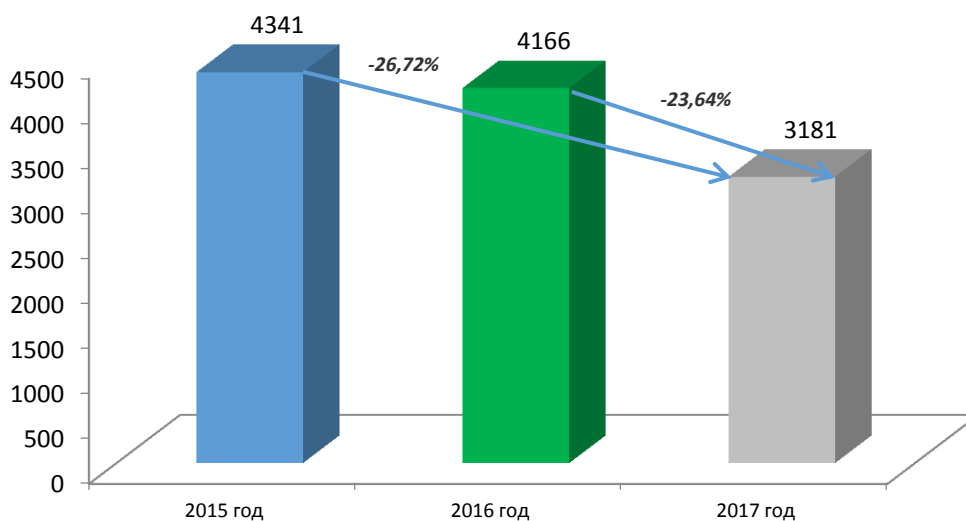
Наименование органа государственной власти, должностного лица	2017г.	2017г. доля в %	2016г.	2016г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2016г. в %	2015г.	2015г. доля в %	Динамика доли 2017г. к 2015г. в %
Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций	3181	86,18	4166	87,32	↓ -1,14	4341	82,15	↑ 4,03
Аппарат Губернатора Тюменской области	171	4,63	174	3,65	↑ 0,99	254	4,81	↓ -0,17
Аппарат Правительства Российской Федерации	97	2,63	80	1,68	↑ 0,95	158	2,99	↓ -0,36
Депутаты Государственной Думы	87	2,36	181	3,79	↓ -1,44	394	7,46	↓ -5,10
Министерство строительства и жилищно-коммунального хозяйства	37	1,00	36	0,75	↑ 0,25	26	0,49	↑ 0,51
Прокуратура автономного округа	19	0,51	7	0,15	↑ 0,37	5	0,09	↑ 0,42
Главный федеральный инспектор в ХМАО-Югре	17	0,46	8	0,17	↑ 0,29	16	0,30	↑ 0,16
Приемная Президента Российской Федерации в автономном округе	17	0,46	3	0,06	↑ 0,40	21	0,40	↑ 0,06
Дума автономного округа	15	0,41	1	0,02	↑ 0,39	12	0,23	↑ 0,18
Департамент государственной гражданской службы и кадровой политики автономного округа	12	0,33	44	0,92	↓ -0,60	0	0,00	↑ 0,33
Приемная Президента Российской Федерации в автономном округе	9	0,24	14	0,29	↓ -0,05	17	0,32	↓ -0,08
Министерство здравоохранения Российской Федерации	7	0,19	16	0,34	↓ -0,15	6	0,11	↑ 0,08
Министерство транспорта Российской Федерации	7	0,19	3	0,06	↑ 0,13	1	0,02	↑ 0,17
Аппарат Государственной Думы	5	0,14	23	0,48	↓ -0,35	22	0,42	↓ -0,28
Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском Федеральном округе	5	0,14	5	0,10	↑ 0,03	11	0,21	↓ -0,07
Счетная Палата Российской Федерации	3	0,08	0	0,00	↑ 0,08	0	0,00	↑ 0,08
Аппарат Мэра и Правительства Москвы	2	0,05	0	0,00	↑ 0,05	0	0,00	↑ 0,05
Правительство Свердловской области	0	0,00	10	0,21	↓ -0,21	0	0,00	→ 0,00
Итого	3691	100,00	4771	100,00	-	5284	100,00	-

В 2017 году отмечается:

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

снижение количества обращений (3181), поступивших из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, в сравнении с 2016 годом (4166) на 23,64%, по отношению к 2015 году (4341) на 26,72%, 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 2015-2017 годы



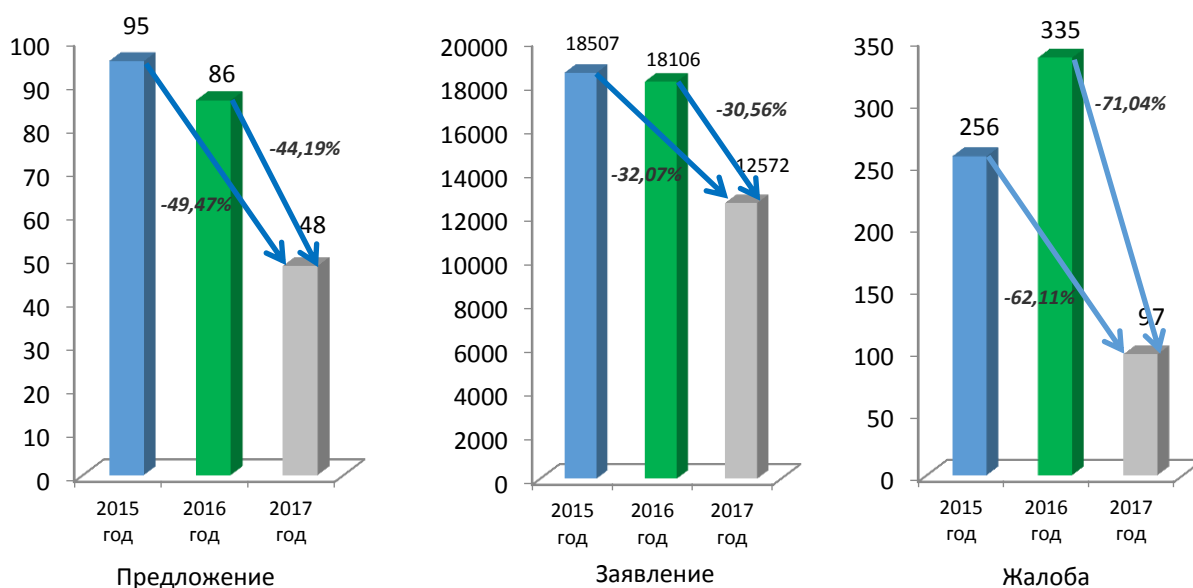
11. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях

Поступившие за отчетный период обращения (8883) включают 12717 вопросов, из них 98,86% составляют заявления (12572), 0,76% – жалобы (97) и 0,38% – предложения (48).

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

Диаграмма 10.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, по видам вопросов за 2015-2017 годы



В 2017 году отмечается **снижение** количества поступления:

заявлений (12572) на 30,56% и 32,07% в сравнении с 2016 (18106) и 2015 (18507) годами соответственно. В основном данные заявления содержали просьбу граждан о содействии в реализации их конституционных прав (86%);

жалоб (97) на 71,04% относительно 2016 года (335) и на 62,11% в сравнении с 2015 годом (256). Большинство поступивших за отчетный период жалоб включали просьбы авторов обращений о восстановлении и защите их прав (79%) или прав других лиц (21%);

предложений (48) на 44,19% и 49,47% в сравнении с 2016 (86) и 2015 годами (95) соответственно. Наибольшее количество поступивших предложений (78%) содержали рекомендации по улучшению социально-экономической сферы деятельности государства.

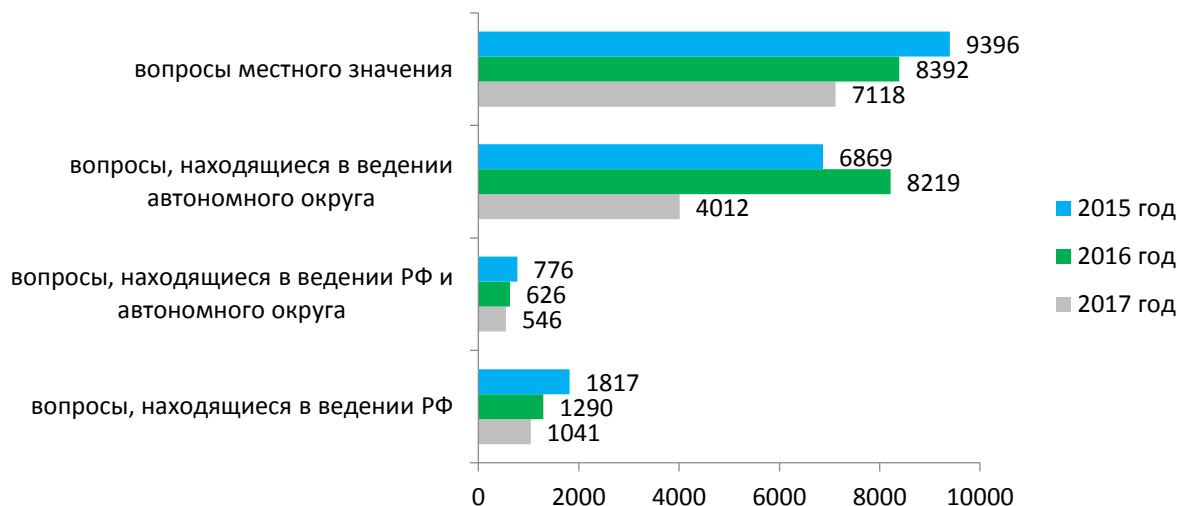
12. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях

В 2017 году из 12717 вопросов, содержащихся в обращениях, 8,19% составили вопросы, решение которых находится в ведении Российской Федерации (1041), 4,29% – в ведении Российской Федерации и автономного округа (546), 31,55% – в ведении автономного округа (4012), 55,97% составляют вопросы местного значения (7118).

Динамика поступления вопросов по предметам ведения представлена в диаграмме 11.

Диаграмма 11.

Динамика вопросов, содержащихся в обращениях, по предметам ведения за 2015-2017 годы



В 2017 году **сократилось** количество поставленных в обращениях вопросов, решение которых находится в ведении:

Российской Федерации (1041), на 19,30% в сравнении с 2016 годом (1290) и на 42,71% по отношению к 2015 году (1817);

Российской Федерации и автономного округа (546), на 12,78% относительно 2016 года (626) и на 29,64 в сравнении с 2015 годом (776);

автономного округа (4012), на 51,19% и 41,59% относительно 2016 (8219) и 2015 (6869) годов соответственно;

муниципальных образований автономного округа (7118), на 15,18% в сравнении с 2016 годом (8392) и на 24,24% по отношению к 2015 году (9396).

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 многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

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

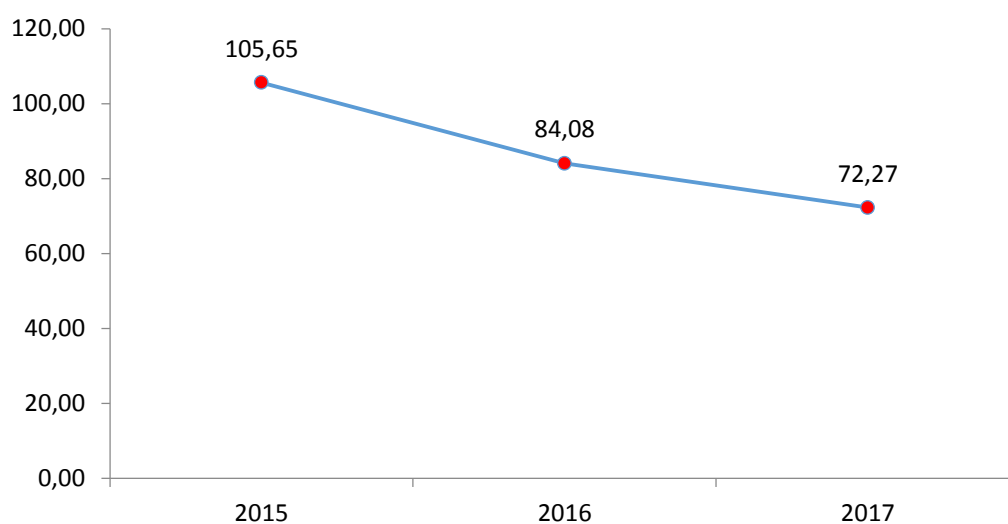
переселении из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны.

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

Средний уровень активности населения автономного округа в 2017 году составил 72,27 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с 2016 (84,08) и 2015 (105,65) годами данный показатель **снизился** на 14,05% и 20,42% соответственно. Данные представлены в графике 1.

График 1.

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



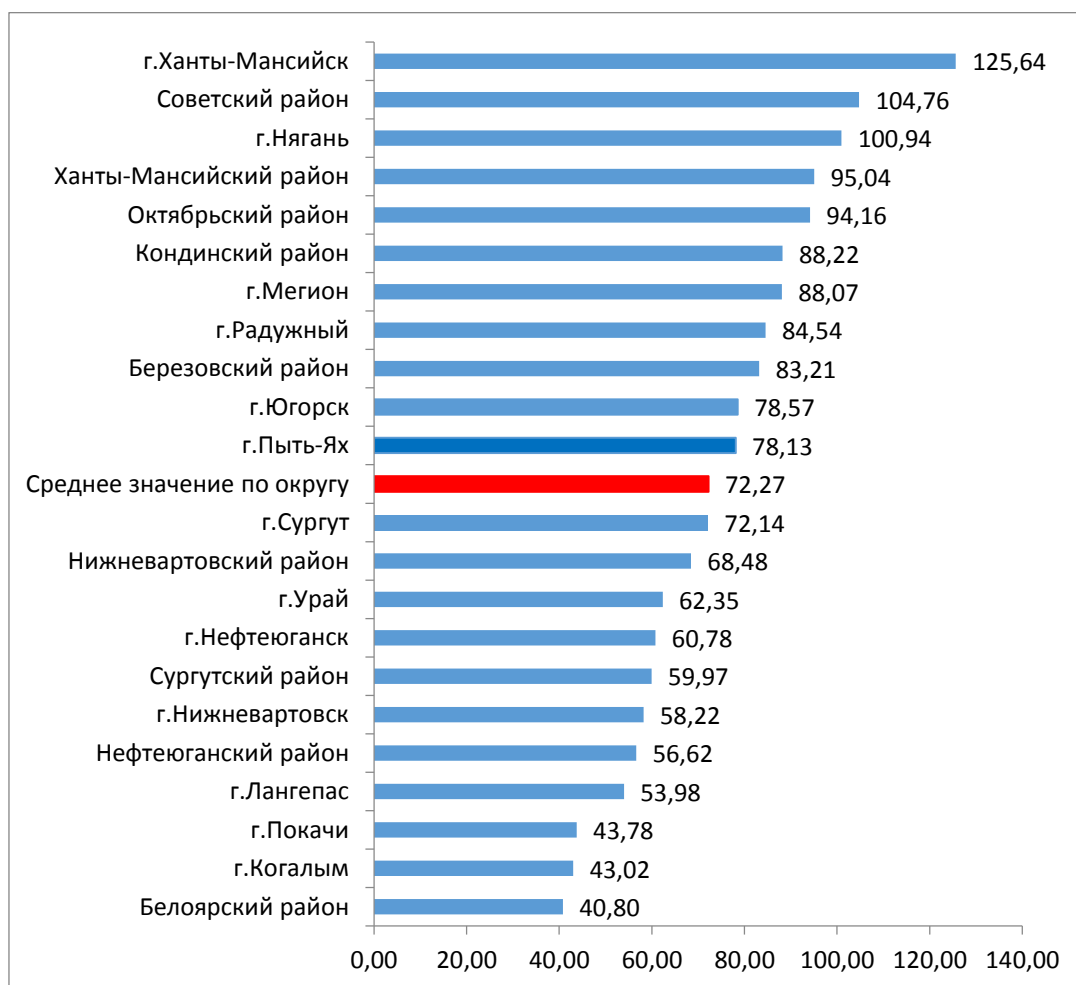
Наибольшая активность граждан по обращениям в 2017 году отмечена в муниципальных образованиях: **город Ханты-Мансийск** (125,64), **Советский район** (104,76), **город Нягань** (100,94).

Вместе с тем сниженный показатель активности населения выявлен в муниципальных образованиях: **Белоярский район** (40,80), **город Когалым** (43,02), **город Покачи** (43,78).

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

Диаграмма 12.

Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за 2017 год



14. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

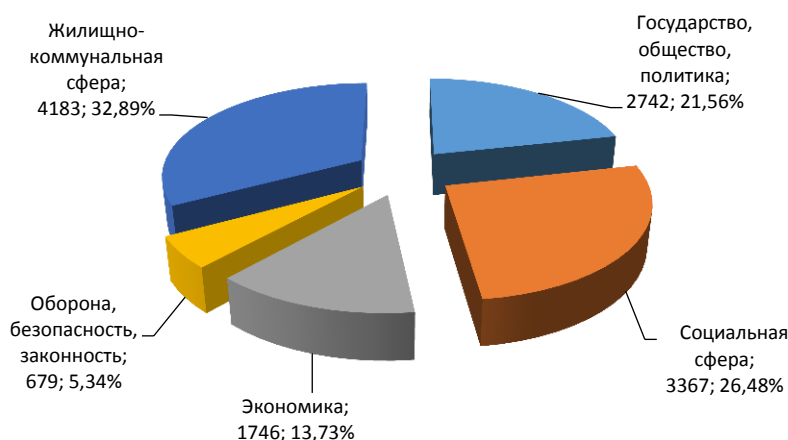
В 2017 году **наибольшее** количество вопросов поступило по тематическим разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (4183 вопроса или 32,89% в структуре поступивших вопросов), «Социальная сфера» (3367 вопросов, 26,48%), «Государство, общество, политика» (2742 вопроса, 21,56%), «Экономика» (1746 вопросов, 13,73%).

Меньше всего вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (679 вопросов, 5,34%).

Данные о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в 2017 года, представлены в диаграмме 13.

Диаграмма 13.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2017 год



14.1. Тематический раздел «Государство, общество, политика»

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в 2017 году поступило 2742 вопроса, что составляет 21,56% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** относительно уровня 2016 года на 59,86% (6831 вопрос), 2015 года на 33,58% (4128 вопросов).

Необходимо отметить, что в 2016 году увеличение количества обращений по данному тематическому разделу вызвано вниманием граждан к вопросу актуализации зонирования природного парка «Нумто» в целях приведения в соответствие с законодательством Российской Федерации Положения о природном парке. За 2016 год гражданами направлено 4949 обращений, в которых содержится указанный вопрос, что составило 29,82% от общего количества обращений граждан или 72,45% вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика». Поступление большого количества обращений, имеющих признак «акции»¹, повлияло на структуру и динамику количества вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика».

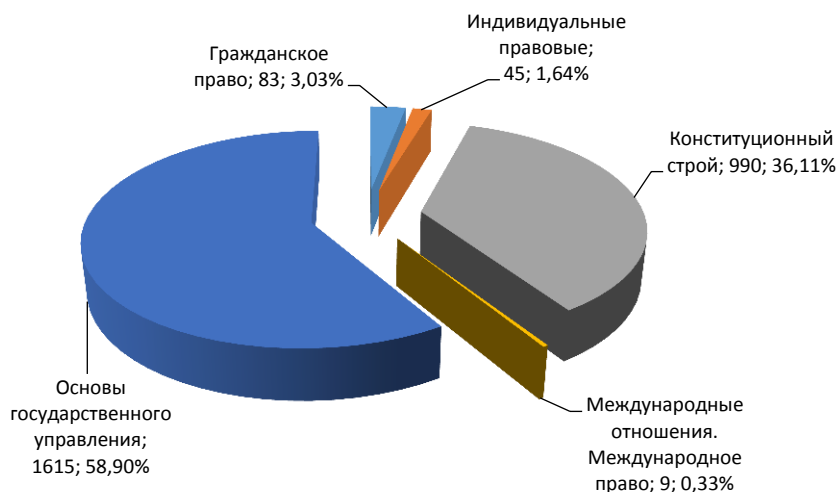
Состав тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений

¹Акция – аналогичные обращения двух и более авторов по одному и тому же вопросу, поступившие в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, или к должностному лицу

граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2017 год представлен в диаграмме 14.

Диаграмма 14.

Количество вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за 2017 год



Наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Основы государственного управления» (1615 вопросов, 58,90% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего по данной тематике фиксируется вопрос наименования «Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей» (135 вопросов).

В тематике «Конституционный строй» (36,11%) актуальным для заявителей является вопрос «Право на жилище и его неприкосновенность» (220 вопросов).

По тематике «Гражданское право» (3,03%) наибольший интерес граждан вызывает вопрос «Распоряжение имуществом, обращенным в собственность государства, и иным изъятым имуществом» (18 вопросов).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематикам «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» (1,64%), «Международные отношения. Международное право» (0,33%).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (36,20), город Радужный (20,73), город Мегион (20,19).

14.2. Тематический раздел «Социальная сфера»

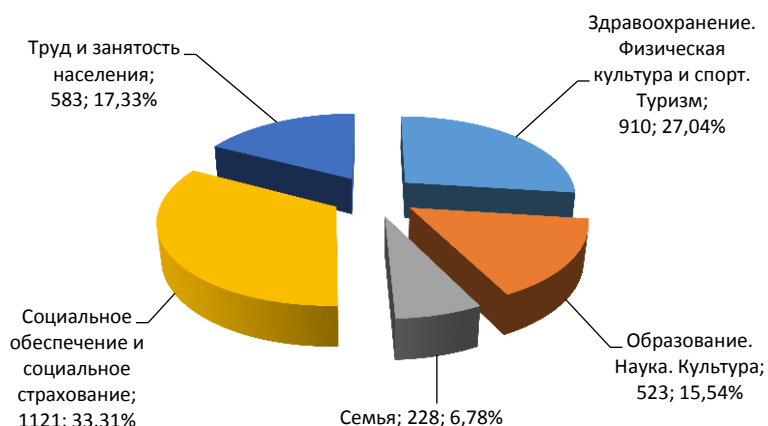
По тематическому разделу «Социальная сфера» в 2017 году поступило 3367 вопросов (26,48% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель **снизился** в сравнении с уровнем 2016 года на 6,63% (3606 вопросов), 2015 года на 20,18% (4218 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 2017 год



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование» (1121 вопрос), которая составляет 33,31% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения» (367 вопросов).

Относительно тематики «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», занимающей 27,04%, чаще всего интерес граждан вызывает вопрос «Лечение и оказание медицинской помощи» (260 вопросов).

По тематике «Труд и занятость населения», составляющей 17,33%, актуален вопрос «Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях» (171 вопрос).

При рассмотрении обращений, включающих вопросы тематики «Образование. Наука. Культура» (15,54%), выявлено, что наибольший

объем занимает вопрос «Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях» (134 вопроса).

Наименьшее количество вопросов поступило по тематике «Семья» (6,78%). В рамках данной тематики актуальным вопросом является «Выплаты пособий и компенсаций на детей» (92 вопроса).

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: Березовский район (28,02), Октябрьский район (26,17), город Нягань (25,32).

14.3. Тематический раздел «Экономика»

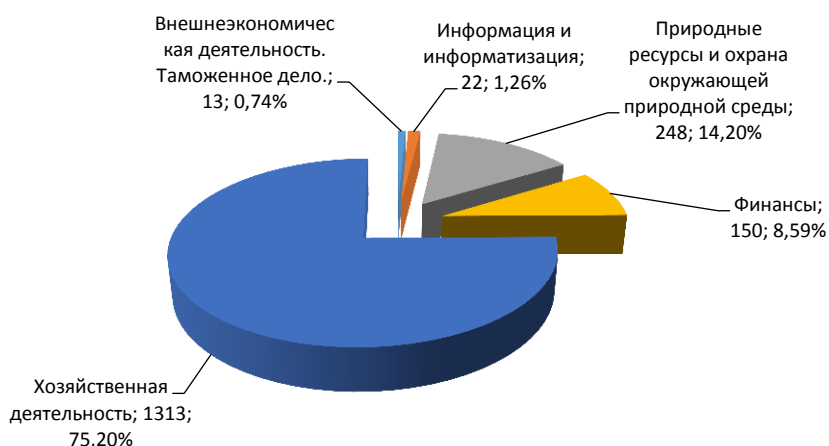
По тематическому разделу «Экономика» в 2017 году поступило 1746 вопросов, что составляет 13,73% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** относительно уровня 2016 года на 27,49% (2408 вопросов), 2015 года на 15,12% (2057 вопросов).

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

Диаграмма 16.

Количество вопросов тематического раздела «Экономика» в разрезе тематик за 2017 год



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Хозяйственная деятельность», которая составляет 75,20% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальным вопросом данной тематики является «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий» (158 вопросов).

Тематика «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» занимает 14,20%. Чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос «Особо охраняемые природные территории. Заповедники» (22 вопроса).

Относительно тематики «Финансы», составляющей 8,59%, актуален вопрос «Контроль за банковской системой» (17 вопросов).

Тематики «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» и «Информация и информатизация» занимают 0,74% и 1,26% соответственно.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Югорск (24,36), Советский район (22,43), Ханты-Мансийский район (22,36).

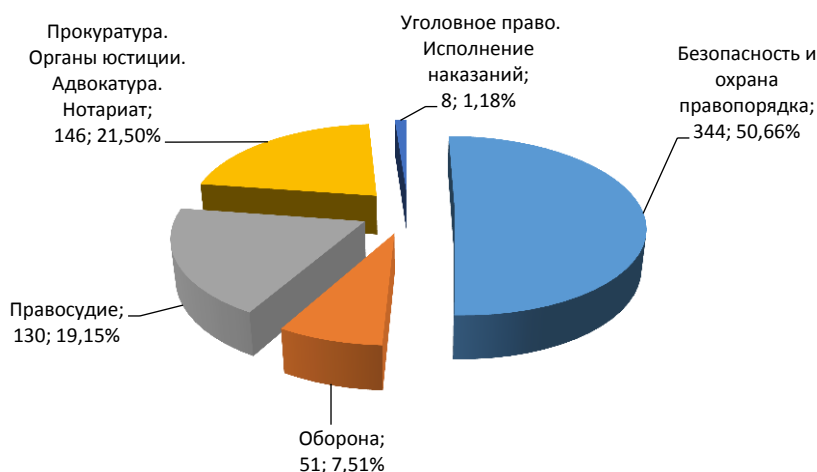
14.4. Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» за 2017 год поступило 679 вопросов (5,34% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях), что **выше** в сравнении с 2016 годом (677 вопросов) на 0,30%, и на 12,23% относительно 2015 года (605 вопросов).

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 2017 год



Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Безопасность и охрана правопорядка» (50,66% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Актуальным вопросом данной тематики является «Паспортная система. Регистрация по месту жительства и месту пребывания» (38 вопросов).

В отношении тематики «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат», которая составляет 21,50%, заявители чаще всего обращались с вопросом «Деятельность судебных приставов» (82 вопроса).

Тематика «Правосудие» занимает 19,15%, актуальным вопросом которой является «Исполнение судебных решений» (38 вопросов).

По тематике «Оборона», занимающей 7,51%, 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)» (13 вопросов).

По тематике «Уголовное право. Исполнение наказаний» поступило 8 вопросов.

Наибольшая активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (5,41), город Радужный (5,36), Ханты-Мансийский район (5,08).

14.5. Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»

Наибольший объем в обращениях занимали вопросы тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера». За 2017 год по данному тематическому разделу поступило 4183 вопроса, что составляет 32,89% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель **ниже** уровня аналогичного периода 2016 года на 17,71% (5083 вопроса) и уровня аналогичного периода 2015 года на 37,79% (6724 вопроса).

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма» (866 вопросов), «Переселение из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны» (785 вопросов), «Предоставление субсидий на жилье» (336 вопросов), «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)»

(215 вопросов), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)» (186 вопросов), «Выполнение работ по капитальному ремонту» (183 вопроса).

Повышенная активность на 10 тыс. населения по вопросам указанного тематического раздела отмечена в муниципальных образованиях: город Ханты-Мансийск (46,80), город Нягань (40,62), город Пыть-Ях (38,33).

15. Вопросы, представляющие для заявителей наибольший интерес

В 2017 году выявлено 20 наименований вопросов в соответствии с тематическим классификатором, которые представляют для заявителей наибольший интерес (таблица 4).

Таблица 4.
Вопросы, поступившие за 2017 год и представляющие для заявителей наибольший интерес

№	Наименование вопроса	Кол-во
1	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма	866
2	Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	785
3	Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения	367
4	Предоставление субсидий на жилье	336
5	Лечение и оказание медицинской помощи	260
6	Право на жилище и его неприкосновенность	220
7	Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ)	215
8	Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	189
9	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация)	186
10	Выполнение работ по капитальному ремонту	183
11	Трудоустройство в органах, организациях и на предприятиях	171
12	Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий	158
13	Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	146

14	Работа медицинских учреждений и их сотрудников	136
15	Деятельность органов местного самоуправления и его руководителей	135
16	Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях	134
17	Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья	113
18	Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	107
19	Строительство и реконструкция объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог	105
20	Выплаты пособий и компенсаций на детей	92

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

16.1. Личный прием граждан по поручению Президента Российской Федерации

В целях реализации права граждан обращаться лично к Президенту Российской Федерации в 2017 году по поручению главы государства с участием должностных лиц автономного округа посредством видеоконференцсвязи принято:

5 граждан должностными лицами Администрации Президента Российской Федерации (по 1 заявителю – г. Мегион, г. Ханты-Мансийск, Октябрьский район, 2 заявителя – Советский район);

2 гражданина полномочным представителем Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе (по 1 заявителю – г. Мегион, г. Ханты-Мансийск);

3 гражданина должностными лицами аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе (по 1 заявителю – г. Радужный, г. Пыть-Ях, Нефтеюганский район);

13 граждан Губернатором автономного округа (по 1 заявителю – г. Когалым, г. Мегион, г. Покачи, г. Пыть-Ях, г. Урай, Белоярский район, Кондинский район, Октябрьский район, 2 заявителя – г. Сургут, 3 – г. Нягань).

В ходе проведения видеоприемов гражданами озвучено 23 вопроса, из которых, согласно типовому общероссийскому классификатору обращений граждан, организаций и общественных объединений, 20 вопросов (86,96%) относятся к тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера», 3 вопроса (14,04%) – к разделу «Социальная сфера».

На основании письменных докладов должностных лиц исполнительных органов государственной власти и муниципальных образований автономного округа об исполнении решений, принятых по итогам видеоприемов, с учетом мнения заявителей о результатах принятых по обращению мер, в установленном порядке признаны исполненными и сняты с контроля 22 поручения, из них Администрацией Президента Российской Федерации – 3, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном округе – 19 поручений.

Нарушений сроков исполнения данных по итогам видеоприемов поручений, а также сроков представления соответствующих докладов за 2017 год не установлено.

Так, в результате работы, проведенной в 2017 году по решению вопросов, озвученных заявителями на видеоприемах по поручению Президента Российской Федерации, гражданам оказано содействие в реализации их конституционных прав, свобод и законных интересов, в том числе завершено строительство родильного дома в городе Нефтеюганске, культурно-досугового центра в поселке городского типа Октябрьское и автомобильной дороги до села Угут Сургутского района, организовано переселение жильцов из аварийного дома города Сургута, установлены малые архитектурные формы на детской площадке во дворе многоквартирного дома города Нягани, заявителям из города Ханты-Мансийска и поселка городского типа Междуреченский Кондинского района предоставлены земельные участки для индивидуального жилищного строительства.

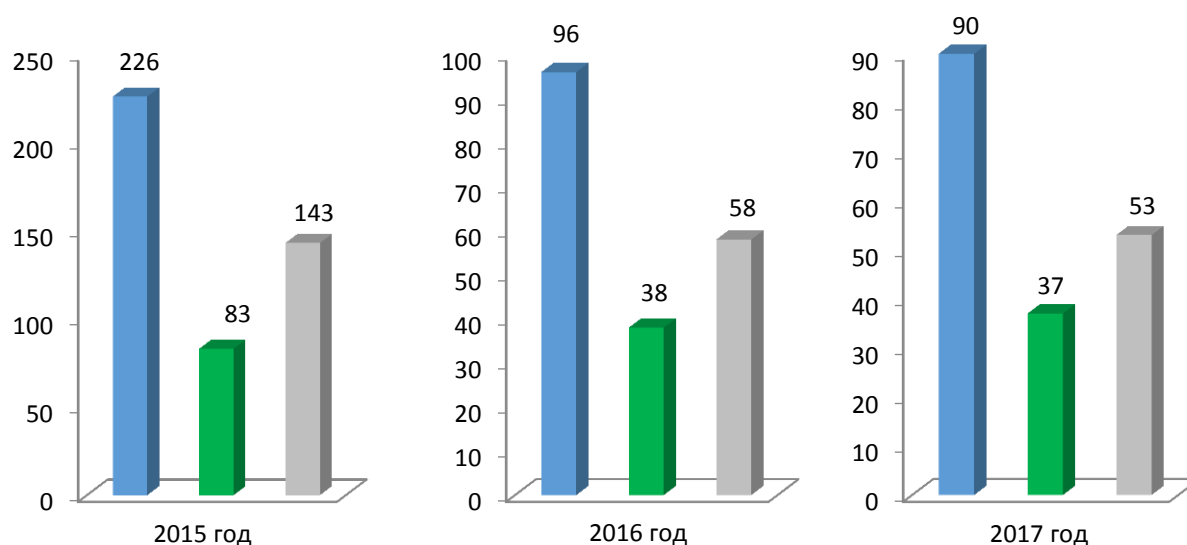
16.2. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Губернатором Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, первыми заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, заместителями Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры

В соответствии с графиком личного приема граждан Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа и заместителями Губернатора автономного округа в 2017 году проведено 90 личных приемов, в ходе которых рассмотрено 208 обращений граждан и объединений граждан, в том числе 34 коллективных.

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

Диаграмма 20.

Количество личных приемов, проведенных Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за 2015-2017 годы



■ - 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

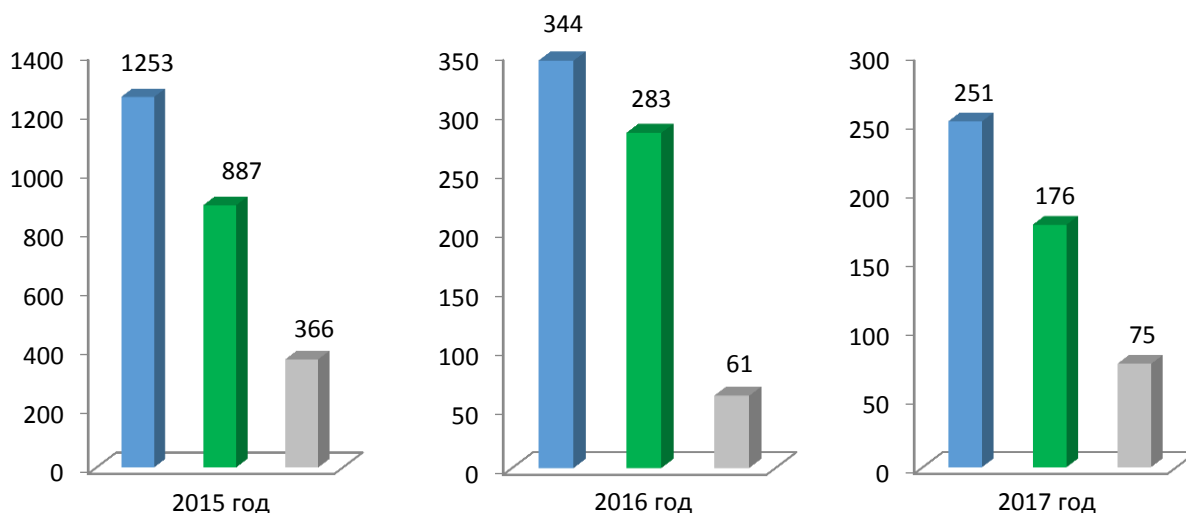
В отчетном периоде Губернатором автономного округа принято 176 граждан, из которых 84 гражданина принято лично, 80 граждан принято в режиме видеоприемов, 12 граждан принято лично в ходе рабочих поездок в городах Нефтеюганске, Нижневартовске, Сургуте и Сургутском районе.

Первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа принято 75 граждан, из которых 56 граждан принято лично, 13 граждан – в режиме видеоприемов, 6 граждан – лично в ходе рабочих поездок заместителя Губернатора автономного округа в городах Югорске, Сургуте и Пыть-Яхе.

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 2015-2017 годы



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

■ - Количество принятых заявителей Губернатором автономного округа

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

Всего за отчетный период в ходе личных приемов гражданами и представителями объединений граждан, в том числе юридических лиц, озвучено 244 вопроса, из них:

3 (1,23%) вопроса отнесены к предметам ведения Российской Федерации;

14 (5,74%) вопросов отнесены к предметам совместного ведения Российской Федерации и автономного округа;

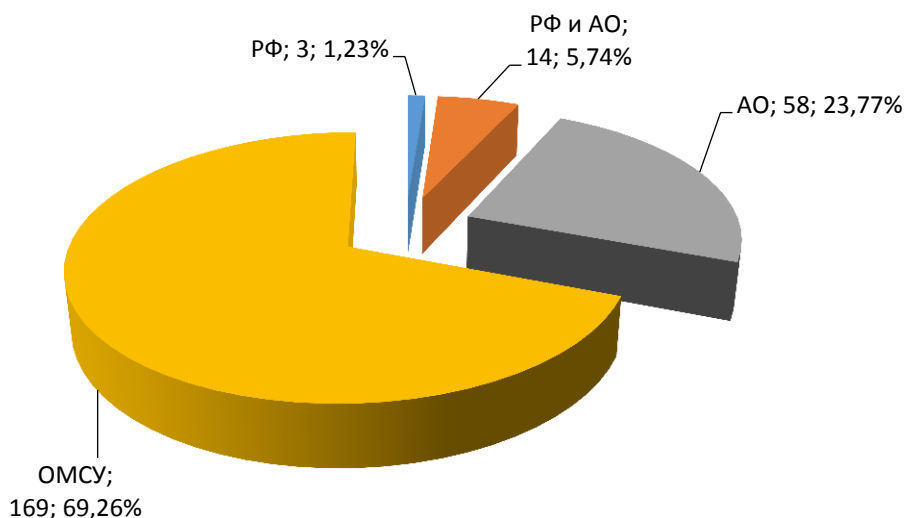
58 (23,77%) вопросов отнесены к предметам ведения автономного округа;

169 (69,26%) вопросов 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 гражданами на личных приемах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа за 2017 год



В 2017 году заявители чаще всего (40,98%) обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (100 вопросов), связанным с улучшением жилищных условий, предоставлением жилого помещения по договору социального найма, переселением из подвалов, барачков, 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 2015-2017 годах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, представлены в таблице 5.

Таблица 5.

Динамика количества вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в 2015-2017 годах Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа

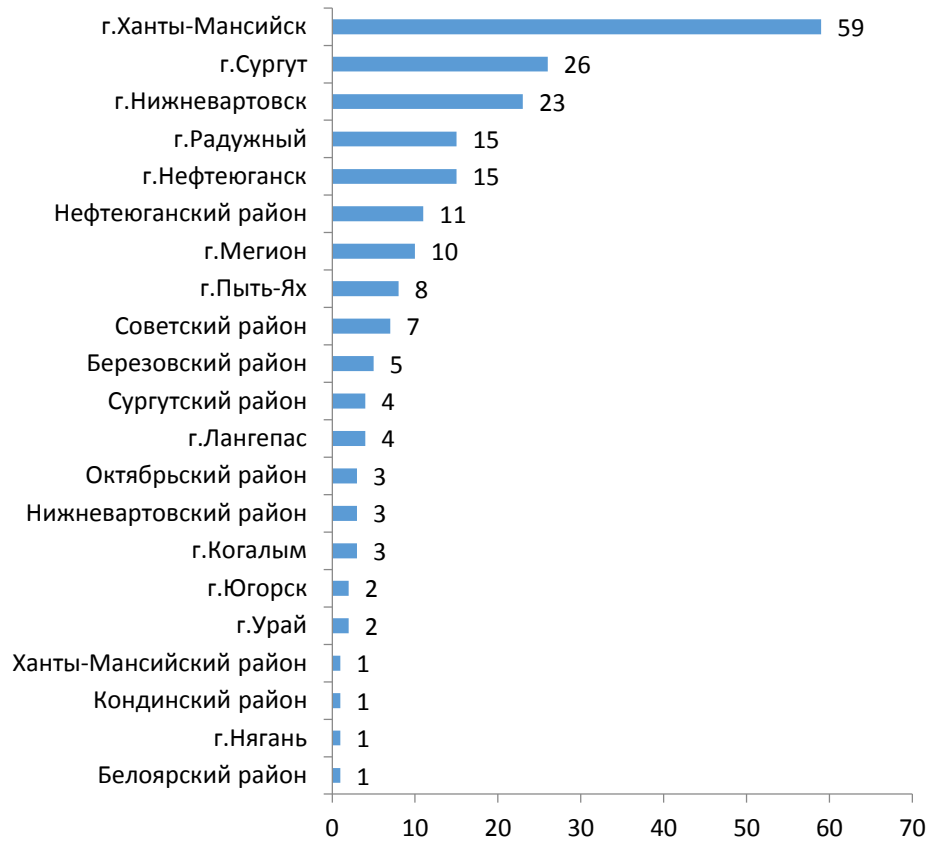
№	Наименование тематического раздела	2015 год		2016 год		2017 год		Динамика кол-ва вопросов 2017 г. к 2015 г.	Динамика кол-ва вопросов 2017 г. к 2016 г.
		Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов	Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов	Кол-во вопросов	Доля от общего числа вопросов		
1	Государство, общество, политика	580	48,99%	201	41,27%	53	21,72%	↓ -527	↓ -148
2	Социальная сфера	105	8,87%	50	10,27%	51	20,90%	↓ -54	↑ 1
3	Экономика	64	5,41%	32	6,57%	24	9,84%	↓ -40	↓ -8
4	Оборона, безопасность, законность	41	3,46%	14	2,87%	16	6,56%	↓ -25	↑ 2
5	Жилищно-коммунальная сфера	394	33,28%	190	39,01%	100	40,98%	↓ -294	↓ -90
	Всего	1184	100,00%	487	100,00%	244	100,00%	↓ -940	↓ -243

На основе данных, представленных в таблице 5, установлено снижение в 2017 году количества вопросов по всем тематическим разделам в сравнении с 2015 годом, по отношению к 2016 году выявлено незначительное увеличение количества вопросов по тематическим разделам «Социальная сфера» и «Оборона, безопасность, законность».

Статистика количества обратившихся заявителей на личный прием к Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в разрезе муниципальных образований автономного округа представлена 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 2017 год



По итогам личных приемов Губернатором автономного округа, первыми заместителями Губернатора автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, в целях содействия в реализации конституционных прав граждан должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях (208) вопросов (244), в 2017 году даны поручения по 137 обращениям. По 71 обращению заявителями получены разъяснения в ходе личного приема.

В результате работы, проведенной в 2017 году по исполнению поручений, данных в ходе личных приемов граждан Губернатором автономного округа, заместителями Губернатора автономного округа, оказано содействие в реализации конституционных прав, свобод и законных интересов граждан по 155 обращениям.

17. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях

В 2017 году рассмотрено 9212 обращений, адресованных Губернатору автономного округа, первым заместителям Губернатора автономного округа, заместителям Губернатора автономного округа, в Правительство автономного округа.

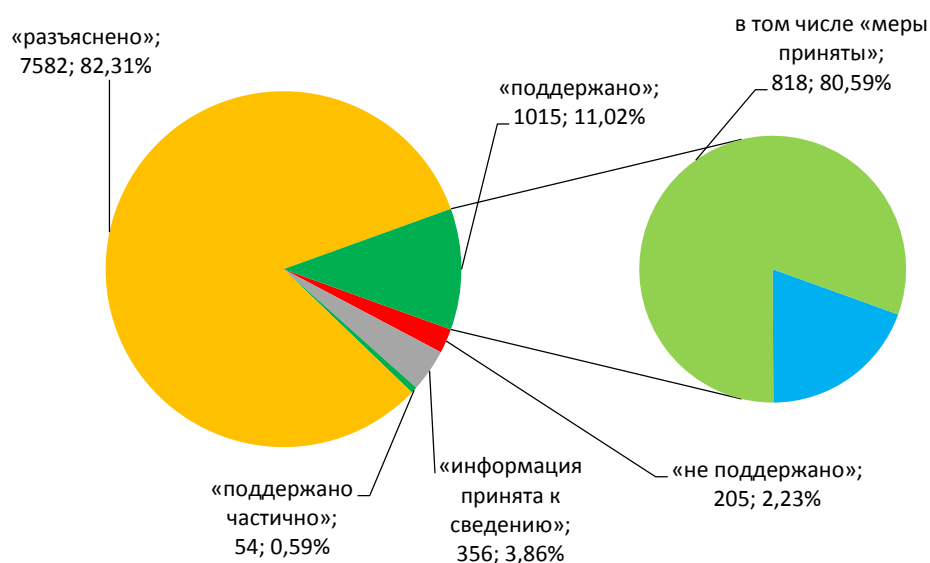
Из них 8857 обращений рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ, 304 обращения рассмотрены с продлением срока в соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, 51 обращение рассмотрено с нарушением срока.

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 2017 год



По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано» по 1015 обращениям (11,02% от количества принятых решений), в том числе «меры приняты» по 818 обращениям (80,59% от числа обращений, по которым принято решение «поддержано»).

Количество обращений, по результатам рассмотрения которых принято решение «поддержано», в 2017 году (1015) **выросло** на 72,03% по сравнению с 2016 годом (590) и на 238,33% по отношению к 2015 году (300).

Также отмечается **рост** количества обращений, по которым выполнены действия до полного фактического разрешения поставленных в данных обращениях вопросов (818), на 133,05% и 284,04% в сравнении с 2016 (351) и 2015 (213) годами.

Количество обращений, рассмотренных в отчетном периоде с результатом «разъяснено» (7582), **сократилось** на 51,94% в сравнении с 2016 годом (15776) и на 49,67% по отношению к 2015 году (15066).

Решение «не поддержано» принято по результатам рассмотрения 205 обращений, что на 31,89% и 39,88% ниже относительно 2016 (301) и 2015 (341) 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 356 сообщениям граждан информация принята к сведению.

В 2017 году факты привлечения к административной ответственности должностных лиц исполнительных органов государственной власти автономного округа за нарушение порядка рассмотрения обращений в автономном округе не выявлены.

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 2017 году, свидетельствует об увеличении уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, поскольку:

сократилось количество повторных обращений (745) на 10,35% в сравнении с 2016 годом (831) и на 26,53% по отношению к 2015 году (1014);

уменьшилось количество поступивших жалоб (97) на 71,04% относительно 2016 года (335) и на 62,11% в сравнении с 2015 годом (256);

не поступало в 2017 году обращений, содержащих предложения по порядку рассмотрения вопросов.

19. Заключительные положения

Анализ рассмотренных в 2017 году обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных Губернатору, первым заместителям Губернатора, заместителям Губернатора, в Правительство автономного округа, а также результатов их рассмотрения и принятых мер 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 20,42% и 14,05% 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», «Социальная сфера», «Государство, общество, политика» составляющих наибольшую долю по количеству вопросов, поставленных заявителями в обращениях.