Информация о проделанной работе с обращениями граждан

в администрации города Мегиона за 2017 года

1. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан за 4 квартал 2017 года в сравнении с аналогичным периодом 2016 года

В отчётном периоде отделом по работе с общественными организациями и обращениями граждан управления делами проводилась работа по:

- обеспечению рассмотрения обращений граждан, адресованных главе города, его заместителям в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций»;

- исполнению поручения Президента Российской Федерации от 26.04.2013 №Пр-936 и в соответствии с распоряжением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10.11.2013 №681-рг «Об общероссийском дне приёма граждан в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре».

За 4 квартал 2017 года в администрацию города поступило 796 обращений граждан, из них:

149 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

72 на личных приёмах главы города и его заместителей;

575 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

За 4 квартал 2016 года в администрацию города поступило 913 обращений граждан, из них:

178 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

125 на личных приёмах главы города и его заместителей;

610 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города.

В сравнении с аналогичным периодом 2016 года произошло уменьшение количества обращений граждан на 12,8%, уменьшилось число письменных обращений граждан в адрес главы города и его заместителей на 16,3%, так же значительно уменьшилось обращения граждан на личных приёмах главы города и его заместителей на 42,4%. Показатели достигнуты за счёт уменьшения повторных обращений, систематически проводимых устных разъяснений в рамках зальных встреч, проведения телефонной «Прямой линии».

Доля тематики вопросов в общем количестве обращений граждан составляет:

В 4 квартале 2016 года преобладали вопросы строительства, которые от всех обращений составили - 44%.

Второе место занимали жилищные вопросы – 24%.

Вопросы жилищно-коммунального обслуживания составили - 14,2%.

Прочие вопросы – 17,8%.

В 4 квартале 2017 года структура тематики обращения изменилась.

Преобладают жилищные вопросы – 33,5%.

Второе место занимают вопросы строительства – 14,8%.

Вопросы жилищно-коммунального обслуживания составили – 10,7%.

Прочие вопросы - 41,0%.

2. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан за 12 месяцев 2017 года.

В администрацию города поступило 1938 обращений граждан, из них:

603 письменных обращений в адрес главы города и его заместителей;

362 на личных приёмах главы города и его заместителей;

973 на личных приёмах в структурных подразделениях администрации города;

**Анализ количества обращений по годам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателей | Количество обращений по годам | |
| 2016 | 2017 | |
| 1. | Общее количество письменных и устных обращений, поступивших в администрацию города | 3311 | 1938 | |
|  | В том числе: |  |  | |
| 2. | Обращения поступившие в адрес главы города и его заместителей, в письменной форме,  в том числе: Интернет приемную | 683  235 | 603  253 | |
| 3. | Обращения, поступившие на личном приеме главы города и его заместителей, в том числе:  - глава города  - заместители | 425  351  74 | 362  316  43 | |
| 4. | Обращения, поступившие на личном приеме руководителей органов администрации | 2203 | 973 | |

Снижение обращений к 2016 году составило 41,47%, при этом на 7,65% увеличилось число обращений в интернет приёмную. Показатели достигнуты за счёт уменьшения повторных обращений, систематически проводимых устных разъяснений в рамках зальных встреч, проведения телефонной «Прямой линии», повышения уровня автоматизации и информатизации населения, оперативного взаимодействия администрации города с населением, количественного и качественного усиления отдела по работе с обращениями граждан.

Доля обращений в интернет приёмную от общего числа письменных обращений в адрес главы города и его заместителей составляет: 41,95% в 2017 году от 34,4% в 2016 году. Увеличение на 7,55 % связано с развитием доступности интернет ресурсов.

Так же применялись иные технические формы подачи обращений на уровне региональных и федеральных органов:

функционирования сетевого справочника телефонного узла (ССТУ.РФ) (за отчетный период обращения в адрес администрации города обращения не поступали).

внедрение с 13.10.2017 геоинформационного сервиса «Книга предложений» на Портале «Открытый регион – Югра», в адрес администрации города поступило 1 обращение;

проведение телефонной «Прямой линии», в рамках которых поступило 60 сообщений, на которые предоставлены квалифицированные ответы, часть, содержащая предложения приняты к сведению, часть, требующая вмешательства приняты в работу.

Мониторинг входящей информации и контроль исполнения поручений осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней.

В рамках исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов обращения граждан и организаций» в базу ССТУ.РФ внесена информация по 48 органам, в том числе органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и организации с долей участия муниципалитета в их уставном капитале. С ответственными лицами, отвечающими за мониторинг и анализ результатов обращений граждан и организаций, проведено 3 обучающих семинара по работе на портале ССТУ.РФ с участием 39 ответственных лиц.

В рамках общероссийского дня приёма граждан 12.12.2017 обеспечен приём 17 гражданам, в том числе в режиме видеосвязи и аудиосвязи, согласно компетенции, с вышестоящими региональными органами власти в количестве одного заявителя.

В ходе 8 зальных встреч главы города с привлечением заместителей главы, руководителей органов администрации и предприятий жилищно-коммунального комплекса, председателя и депутатов городской Думы с жителями города Мегиона и пгт. Высокий обратилось 142 гражданина. Всего приняло участие 709 граждан, задан 281 вопрос, на которых даны ответы и при необходимости приняты соответствующие меры.

**Тематика вопросов на зальных встречах**

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика вопроса | |
| Строительства (в том числе благоустройство 17,5%) 27,4 % | Социальное обеспечение 8,6 % |
| Жилищные (обеспечением жильем) 18,5 % | Здравоохранения 7,12 % |
| Прочие 16,74 % | Отлова безнадзорных и бродячих животных 5,7 % |
| Жилищно-коммунальные (коммунально-бытовое хозяйство) 13,8 % | Автотранспорта и услуг перевозки 2,14 % |

Тематика вопросов, задаваемых во время зальных встреч отличается от рейтинга тематики вопросов, поступивших в письменной форме и на личных приёмах. Данный факт свидетельствует о правильно выбранном решении в отношении формы общения с населением, так как данная форма позволяет выявить скрытые проблемы.

Вопросы строительства и благоустройства интересовали граждан в 27,4% случаев. В 18,5% случаев выражалась заинтересованность в решении жилищных вопросов. Разнопланового характера вопросы прозвучали в 16,74% случаев. Вопросы жилищно-коммунального характера озвучены в 13,8%. Далее следуют вопросы социального обеспечения, здравоохранения, отлова безнадзорных и бродячих животных и автотранспорта и перевозки.

**Анализ тематики письменных и поступивших на личных приёмах вопросов по годам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Тематика вопроса | Доля в общем количестве обращений по годам, в % | |
| 2016 | 2017 |
| 1. | Жилищные вопросы (снос и переселение из балочного, ветхого и аварийного жилого фонда, а также предоставления жилья в социально наёмном доме) | 41,4 | 50,9 |
| 2. | Вопросы строительства (спортивных сооружений, частного сектора многоквартирных жилых домов, капитальный ремонт, содержание и ремонт жилья, дорожное хозяйство, выделение земельных участков для строительства, благоустройство городов и поселков, градостроительство, строительство) | 3,2 | 23,2 |
| 3. | Жилищно-коммунальное обслуживание (качество и оплата коммунальных услуг) | 28,1 | 10,5 |
| 4. | Вопросы образования (конфликтная ситуация в дошкольных учреждениях, опека и попечительство) | 1,7 | 2,4 |
| 5. | Вопросы здравоохранения | 1,2 | 1,5 |
| 6. | Вопросы по труду и заработной плате | 1,3 | 1,1 |
| 7. | Иные вопросы | 10,1 | 10,1 |

Диаграмма 1. Анализ тематики письменных и поступивших на личных приёмах обращений по годам

Тема жилья, в обращениях граждан, по-прежнему, остаётся приоритетной. Впервые, за данный период, над стандартно лидирующими вопросами жилищно-коммунального обслуживания, выросло количество обращений по вопросам строительства, в том числе объектов социального назначения, частного жилого сектора, капитального ремонта МКД, строительства и ремонта дорог, благоустройства города и пгт Высокий. Количество нареканий на качество обслуживания и стоимость жилищно-коммунальных услуг уменьшилось в отношении 2016 года на 17,6%. Следующий уровень занимают вопросы социального характера: образование, здравоохранение, труд и заработная плата. Увеличилось число обращений в части образования и здравоохранения на 0,3%, в части труда и заработной платы произошло снижение на 15,4%. Количество иных вопросов в течение года остаётся на прежнем уровне.

**Анализ качества работы с обращениями по годам**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование показателя | Работа с обращениями граждан по годам, количество обращений | | | |
| 2016 | % от общего числа обращений | 2017\* | % от общего числа обращений |
| 1. | Рассмотрено с нарушением установленных сроков | 4 | 0,36 | 4 | 0,2 |
| 2. | Решено положительно | 111 | 10,0 | 565 | 29,2 |
| 3. | Даны разъяснения | 985 | 88,8 | 1217 | 62,8 |
| 4. | Отказано | 12 | 1,08 | 81 | 4,2 |

\*Примечание (в т.ч. главой города, заместителями и органами администрации)

О качестве работы по рассмотрению обращений граждан свидетельствует факт увеличения положительно решённых вопросов: за истекший год на 19,2%, а также значительное уменьшение обращений, рассмотренных с нарушением установленных сроков: за 2016 год на 0,16%. За счёт этого, количество данных разъяснений, без применения мер воздействия, уменьшилось на 26%. При этом увеличилось число обращений, в рассмотрении которых было отказано на законных основаниях за истекший год на 3,12%.