Право на обращение граждан является важным конституционно-правовым средством выражения и защиты прав и свобод граждан. Конституция Российской Федерации (ст. 33) закрепляет право граждан обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в органы государственной власти и органы местного самоуправления.

В Администрации города Ханты-Мансийска поддержание «обратной связи» с населением посредством рассмотрения обращений граждан является одним из приоритетных направлений деятельности.

Рассмотрение обращений граждан в Администрации города Ханты-Мансийска в течение всего отчетного периода осуществлялось в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядком рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в Администрации города Ханты-Мансийска и иными действующими федеральными и правовыми актами автономного округа.

В качестве приоритетных направлений организации работы по данному направлению были определены:

обеспечение необходимых условий для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан;

повышение действенности контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан;

повышение результативности рассмотрения обращений граждан.

Работа с письменными и устными обращениями граждан проводилась с учетом содержания и была направлена на оказание помощи в защите прав и интересов заявителей.

В 2015 году в адрес Главы Администрации города Ханты-Мансийска и его заместителей поступило 2263 обращения. Это на 10,5% больше чем в аналогичном периоде прошлого года.

Количество письменных обращений составило 1379, по-прежнему их доля от общего количества обращений остается высока и составляет 60,9%. По сравнению с 2014 годом число письменных обращений увеличилось на 8,8%.

Количество поступивших устных обращений - 884, что составило 39,1% от общего числа поступивших обращений. Количество устных обращений также увеличилось относительно прошлого года на 13,2%.Данные о количестве письменных и устных обращений за 5-летний период отображены в диаграмме 1.

В отчетном периоде произошло увеличение количества запросов, обращений из вышестоящих организаций (федеральные органы исполнительной власти, Правительство Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, депутаты всех уровней). Число таких обращений - 516, их доля от общего числа поступивших обращений остается высокой - 37,4%. По сравнению с 2014 годом количество поступивших обращений и запросов из вышеназванных органов увеличилось на 19,7%.

Диаграмма 1

Из Думы города Ханты-Мансийска в 2015 году поступило 173 обращения, из них от Главы города Ханты-Мансийска - 167 обращений, от депутатов Думы города Ханты-Мансийска - 6 (в 2014 году Главой города Ханты-Мансийска направлено 197 обращений, депутатами Думы города Ханты-Мансийска - 9; в 2013 году 464 направлено Главой города Ханты-Мансийска и 7 - депутатами Думы города Ханты-Мансийска).

Если раньше заявители могли направить только письменные обращения либо обратиться лично к должностному лицу с устными обращениями, то с 2012 года к этим способам подачи обращений добавилась возможность подачи обращений через Интернет-приемную Главы Администрации города Ханты-Мансийска на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска. В 2015 году такой возможностью подачи обращения воспользовалось 145 человек. В 2014 году через Интернет-приемную обратилось 132 заявителя, в 2013 году - 69.

Из общего числа обратившихся (2263):  49 неработающих пенсионеров (2,2%), 21 - инвалиды, родителей детей-инвалидов (0,9%), 19 многодетных родителей (0,8%). Менее 1% составили ветераны боевых действий, ветераны и участники Великой Отечественной войны, лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, граждане коренных малочисленных народов Севера. Не указали свою категорию 2160 человек (95,4%). Количество коллективных обращений 193, их доля от общего количества обращений составляет 8,5%.

Постоянной формой общения с гражданами продолжают оставаться личные приемы Главы Администрации города Ханты-Мансийска, заместителей Главы Администрации города Ханты-Мансийска и руководителей органов Администрации города Ханты-Мансийска. Данные о приеме граждан по личным вопросам в динамике представлены в таблице 1.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Данные о приеме граждан по личным вопросам | 2011  год | 2012  год | 2013  год | 2014  год | 2015  год |
| **Всего проведено личных приемов граждан, в том числе:** | **235** | **286** | **347** | **274** | **293** |
| Главой Администрации города | 16 | 19 | 32 | 37 | 46 |
| Заместителями Главы Администрации города | 44 | 95 | 112 | 102 | 116 |
| Руководителями органов Администрации города | 175 | 172 | 203 | 135 | 131 |
| **Принято всего граждан на личных приемах:** | **1382** | **1105** | **877** | **781** | **884** |
| Главой Администрации города | 316 | 132 | 99 | 107 | 131 |
| Заместителями Главы Администрации города | 112 | 236 | 351 | 323 | 340 |
| Руководителями органов Администрации города | 954 | 737 | 427 | 351 | 413 |

Также в течение 2015 года Глава Администрации города Ханты-Мансийска принял участие в 28 приемах граждан, обратившихся на личный прием к Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа - Югры (принято 133 человека). В основном жители города обращались на прием к Губернатору автономного округа по жилищным вопросам (69).

Основные тематики вопросов, содержащиеся в письменной корреспонденции, в динамике на протяжении 5 лет, а также результаты рассмотрения обращений, представлены в таблице 2, диаграмме 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика вопроса |  | Письменные обращения | | |  |  |  | Устные обращения | | |  |  | | Общее количество | | | |
| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2011 | | 2012 | | 2013 | 2014 | 2015 |
| Промышленность и строительство | 83  (5,0%) | 60  (4,2%) | 68  (5,2%) | 65  (5,1%) | **54**  **(3,9%)** | 23  (1,7%) | 31  (2,8%) | 35  (4,1%) | 30  (3,8%) | **14**  **(1,5%)** | 106  (3,5%) | | 91  (3,6%) | | 103  (4,7%) | 95  (4,6%) | **68**  **(3,0%)** |
| Транспорт и связь | 61  (3,7%) | 20  (1,4%) | 32  (2,5%) | 32  (2,5%) | **32**  **(2,3%)** | 1  (0,07%) | 2  (0,2%) | 4  (0,4%) | 4  (0,5%) | **3**  **(0,3%)** | 62  (2,0%) | | 22  (0,9%) | | 36  (1,6%) | 36  (1,7%) | **35**  **(1,5%)** |
| Земельные отношения | 191  (11,6%) | 126  (8,9%) | 133  (10,3%) | 111  (8,8%) | **107**  **(7,7%)** | 49  (3,5%) | 98  (8,9%) | 107  (12,2%) | 88  (11,3%) | **105**  **(11,9%)** | 240  (7,9%) | | 224  (8,9%) | | 240  (11,1%) | 199  (9,7%) | **212**  **(9,4%)** |
| Образование | 123  (7,4%) | 41  (2,9%) | 33  (2,5%) | 32  (2,5%) | **27**  **(1,9%)** | 712  (51,5%) | 465  (42,1%) | 206  (23,5%) | 110  (14,1%) | **104**  **(11,8%)** | 853  (28,1%) | | 506  (20,1%) | | 239  (11,0%) | 142  (6,9%) | **131**  **(5,8%)** |
| Жилищные вопросы | 440  (26,6%) | 445 (31,5%) | 361  (27,9%) | 325  (25,6%) | **399**  **(28,9%)** | 407  (29,4%) | 267  (24,1%) | 275  (31,3%) | 337  (43,1%) | **457**  **(51,7%)** | 847  (27,9%) | | 712  (28,3%) | | 636  (29,3%) | 662  (32,3%) | **856**  **(37,8%)** |
| Коммунально-бытовое обслуживание | 484  (29,3%) | 404  (28,6%) | 358  (27,7%) | 380  (30,1%) | **377**  **(27,3%)** | 59  (4,3%) | 117  (10,6%) | 139  (15,8%) | 113  (14,5%) | **97**  **(11,1%)** | 543  (17,9%) | | 521  (20,7%) | | 497  (22,9%) | 493  (24,1%) | **474**  **(20,9%)** |
| Социальная защита населения | 23  (1,4%) | 7  (7,1%) | 19  (1,5%) | 25  (2,0%) | **7**  **(0,5%)** | 57  (4,1%) | 33  (3,0%) | 33  (3,8%) | 27  (3,4%) | **27**  **(3,0%)** | 80  (2,6%) | | 40  (1,6%) | | 52  (2,4%) | 52  (2,5%) | **34**  **(1,5%)** |
| Прочие  (торговля, государство общество, политика, правопорядок, запросы архивных данных, труд и заработная плата, наука, культура, спорт) | 247  (14,9%) | 311  (22,0%) | 288  (22,3%) | 297  (23,4%) | **376**  **(27,3%)** | 74  (5,3%) | 92  (8,3%) | 78  (8,9%) | 72  (9,2%) | **77**  **(8,7%)** | 321  (10,6%) | | 403  (16,0%) | | 366  (16,9%) | 295  (14,4%) | **453**  **(20,0%)** |
| **ИТОГО** | **1652** | **1414** | **1292** | **1267** | **1379** | **1382** | **1105** | **877** | **781** | **884** | **3034** | | **2519** | | **2169** | **2048** | **2263** |
| Результаты рассмотрения |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  | |  |  |  |
| Решено положительно | 213  (12,9%) | 133  (9,4%) | 209  (16,2%) | 127  (10,0%) | **238**  **(17,2%)** | 195  (14,1%) | 108  (9,8%) | 65  (7,4%) | 37  (4,7%) | **73**  **(8,2%)** | 408  (13,4%) | | 241  (9,5%) | | 274  (12,6%) | 164  (8%) | **311**  **(13,7%)** |
| Даны разъяснения | 1419  (85,9%) | 1270  (89,8%) | 1059  (82,0%) | 1130  (89,2%) | **1133**  **(82,1%)** | 1184  (85,7%) | 993  (89,9%) | 809  (92,2%) | 744  (95,3%) | **809**  **(91,5%)** | 2603  (85,8%) | | 2263  (89,9%) | | 1868  (86,1%) | 1863  (91,1%) | **1942**  **(85,8%)** |
| Отказано | 20  (1,2%) | 11  (0,8%) | 24  (1,8%) | 10  (0,8%) | **8**  **(0,6%)** | 3  (0,2%) | 4  (0,4%) | 3  (0,3%) | **-** | **2**  **(0,2%)** | 23  (0,7%) | | 15  (0,6%) | | 27  (1,2%) | 10  (0,5%) | **10**  **(0,4%)** |

Диаграмма 2

Анализ поступившей корреспонденции показывает, что тематика обращений на протяжении последних лет остается стабильной.

Как и в предыдущие годы, значительное количество граждан обратилось по жилищным вопросам (856), что составило 37,8% от общего числа поступивших обращений в 2015 году (диаграмма 3). Все вопросы связаны со следующими тематическими аспектами: «Переселение из подвалов, балков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны»; «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма». Увеличение числа обращений по этой теме произошло на 29,3%, в сравнении с 2014 годом. Практика показывает, что реализация жилищных прав по-прежнему является актуальной для большинства обратившихся заявителей.

Вопрос увеличения числа обращений по жилищным вопросам носит ситуативный характер. Например, при переселении из ветхого и аварийного жилья граждане не соглашаются с количеством квадратных метров предоставляемых квартир, количеством комнат, количеством квартир на семью, адресом предоставления (не устраивает район предоставления), что заставляет их обращаться вновь. Большинство граждан направляют свои обращения с целью уточнения сроков предоставления жилья, сроков переселения из ветхого и аварийного жилья.

Среди основных тематических разделов продолжают преобладать вопросы жилищно-коммунального обслуживания (474). Доля этих вопросов в общем количестве составила 20,9%. Следует отметить, что число обращений, содержащих данную тематику, незначительно снизилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года, - на 3,8%. Часто задаваемые вопросы этой темы: «Благоустройство городов и поселков. Обустройство придомовых территорий», «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ). Тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии», «Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья», «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества».

Незначительное увеличение числа обратившихся граждан в сравнении с прошлым годом, как устно, так и на личный прием, наблюдается по вопросам земельных отношений. Доля таких вопросов в общей массе составляет 9,4%.

Значительное снижение наблюдается по вопросам образования, в частности предоставления мест в детских дошкольных учреждениях. Доля таких вопросов в отчетном периоде составила 5,8%, тогда как в 2011 году - 28,1%. На 2,7% меньше поступило обращений в 2015 году, чем в 2014 году по вопросам промышленности и строительства.

Диаграмма 3

Результаты рассмотрения письменных обращений и обращений на личном приеме граждан указывают на то, что большей частью гражданам дается обоснованное разъяснение (1942), что составило (85,8%), положительное решение принято по 311 обращениям(13,7%), 10 заявителям дан мотивированный отказ (0,4%). Основной причиной небольшого количества удовлетворенных просьб явилось отсутствие законных оснований для их положительного решения вопроса, поставленного в обращении.

Положительное решение принято по вопросам следующих тематик:коммунально-бытовое обслуживание(109); жилищные (49); государство, общество, политика (11); земельные (17); выплата субсидии гражданам для поддержки личных подсобных хозяйств (8); промышленность и строительство (8); транспорт и связь (7); образование (5); труд и заработная плата (4); наука, культура, спорт (2); экология и природопользование (1); прочие (90).

Данные о результатах рассмотрения за 5 лет приведены в диаграмме 4.

Диаграмма 4

Увеличение количества обращений граждан связано с:

ростом гражданской активности населения;

организованной подачей заявителем двух и более аналогичных обращений по одному и тому же вопросу одновременно в органы государственной власти и органы местного самоуправления. В последствие, государственные органы направляют запросы по обращению либо перенаправляют обращение гражданина по компетенции в адрес Администрации города Ханты-Мансийска;

развитием информационных технологий. Если раньше граждане могли направить только письменное обращение либо обратиться лично к должностному лицу с устным обращением, то теперь к этим способам подачи обращений добавились: Интернет-приемная Главы Администрации города Ханты-Мансийска на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска, электронная почта. Это значительно упрощает процесс подачи обращения, чем многие граждане и пользуются;

желанием граждан воздействовать на решение общественно значимых вопросов в процессе деятельности органов местного самоуправления;

информированностью граждан о действующих на территории города Ханты-Мансийска муниципальных программах;

существованием реальной потребности в сотрудничестве с руководством Администрации города Ханты-Мансийска.

Администрацией города Ханты-Мансийска проводится политика открытости своей деятельности, ежегодно увеличивается число проводимых публичных мероприятий («горячие линии» и пресс-конференции в СМИ, приемы граждан в общероссийский день приема граждан, прием граждан в общественной приемной), что дает гражданам дополнительные возможности обратиться к руководству Администрации города Ханты-Мансийска.

Первостепенной задачей Администрации города Ханты-Мансийска продолжает оставаться решение таких вопросов как: неукоснительное соблюдение срока рассмотрения обращений граждан, повышение результативности их рассмотрения, снижение напряженности по обращениям, поступившим из федеральных органов исполнительной власти, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, усиление разъяснительной работы с населением при рассмотрении вопросов, обозначенных в обращениях, а также принятие действенных мер по предупреждению причин и условий, вызывающих жалобы населения.