Работа с обращениями граждан в Администрации города Ханты-Мансийска организована 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 правовыми актами.

Приоритетными направлениями по организации работы с обращениями граждан в Администрации города Ханты-Мансийска являются:

создание условий для своевременного и полного рассмотрения обращений граждан. Для выполнения данного условия работа с обращениями граждан осуществляется в единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в разделе «Обращения граждан», что позволяет оперативно отслеживать рассмотрение обращения на всех этапах его прохождения*.* Внедрение автоматизированной системы существенно повысило качество работы с обращениями граждан, позволило упорядочить процедуру регистрации обращений, контроль за сроками их исполнения;

повышение действенности контроля за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений граждан. С этой целью еженедельно исполнителям в органы Администрации города Ханты-Мансийска направляются контрольные листы с указанием сроков исполнения обращений, помимо этого осуществляется текущий контроль - в день исполнения обращения и предупредительный контроль - за три дня до истечения срока рассмотрения обращения. В адрес руководителей органов Администрации города Ханты-Мансийска направляются информационные письма с перечнем обращений, срок рассмотрения которых истекает.

Реализовать свое право на обращение в Администрацию города Ханты-Мансийска граждане могут посредством разнообразных форм:

письменное обращение;

обращение на электронную почту;

обращение через Интернет-приемную на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска;

обращение на телефоны «горячей линии»;

личный прием;

сообщение на сервис «Интерактивная карта города».

обращение в рамках выездных встреч с трудовыми коллективами города.

В 2016 году в адрес Главы города Ханты-Мансийска и его заместителей поступило 2278 обращений, их них письменных - 1440, устных обращений - 838 (диаграмма 1). Таким образом, в 2016 году наблюдается увеличение числа поступивших обращений на 0,7%.

Диаграмма 1

Рост числа обращений произошел в силу следующих причин:

Увеличилось количество исполняемых Администрацией города Ханты-Мансийска отдельных государственных полномочий, кроме вопросов местного значения, определенных Федеральным законом от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», переданных федеральными законами и законами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

У горожан появилась возможность подачи обращений различными способами:

1.С 2012 года граждане могут подать обращения через Интернет-приемную Главы города Ханты-Мансийска на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска. По сравнению с прошлыми периодами, увеличилось число заявителей, направивших электронное обращение на данный сервис. В 2016 году такой возможностью воспользовались 157 человек. (в 2015 году через Интернет-приемную обратилось 145 заявителей, в 2014 году - 132 , в 2013 году – 69). Рост числа обращений обусловлен тем, что данный сервис прост и удобен для граждан, так как позволяет направлять обращение в любое время и независимо от места его нахождения. Также заявитель может выбрать удобный для себя способ получения ответа: как на электронный почтовый ящик, так и обычным почтовым отправлением.

2.На протяжении 4 лет по поручению Президента Российской Федерации от 29.04.2013 №Пр-936 ежегодно 12 декабря в День Конституции Российской Федерации в Администрации города Ханты-Мансийска проводится общероссийский день приема граждан. Специально для этого в Администрации города Ханты-Мансийска, как и во всех органах государственной и муниципальной власти на территории Российской Федерации, установлена единая автоматизированная система со специальным программным обеспечением сетевого справочного телефонного узла (ССТУ.РФ). В этот день уполномоченные лица Администрации города проводят прием граждан, как в режиме личного приема, так и в режиме видео- и аудиосвязи. В 2016 году на личный прием обратились 55 граждан. Главой города Ханты-Мансийска принято 9 человек, его заместителями - 27, руководителями органов Администрации города Ханты-Мансийска - 19. Тематика заданных вопросов такова: жилищные вопросы (22), вопросы жилищно-коммунального сферы (6), земельные отношения (4), развитие спорта (1), предоставление помещения для автономной некоммерческой организации (1), прочие (2). В ходе личного приема 27 заявителей получили разъяснения, 3 вопроса решены положительно (установка знака «Инвалид» на придомовой территории; заключение договора найма; установление адреса земельного участка под объектом). В 2015 году в общероссийский день приема граждан было принято 37 человек, в 2014 году – 22 человека.

3.С 2013 года жители города могут направить сообщение через сервис «Интерактивная карта города». В 2016 году на данный сервис поступило 262 сообщения, касающихся в основном нарушений правил благоустройства, несоблюдения правил парковки автотранспортных средств, нарушения правил торговли. По 19 сообщениям приняты меры по устранению нарушений. По остальным сообщениям заявителям даны разъяснения. В 2015 году на сервис «Интерактивная карта города» поступило 110 сообщений, в 2014 году - 34.

4.В целях мониторинга и учета интересов различных социальных групп населения при проведении муниципальной политики, оперативного и эффективного решения вопросов жителей города Ханты-Мансийска, в соответствии с распоряжением Администрации города Ханты-Мансийска от 04.03.2016 №57-р была создана рабочая группа для организации и проведения выездных встреч с трудовыми коллективами муниципальных учреждений и предприятий, что также повлияло на увеличение общего количества обращений.

В результате, в период с 04.03.2016 по 20.06.2016 проведены выездные встречи в 61 трудовом коллективе, на которых присутствовали 1594 человека. В ходе выездных встреч было задано 466 вопросов и поступило 24 письменных обращения. Наиболее популярными темами, затронутыми в ходе выездных встреч стали: коммунального хозяйства (25,5%), социальной сферы (20,2%), жилищные вопросы (18,4%), градостроительства и архитектуры (12,2%). Также в ходе встреч рассматривались земельные вопросы (8,1%), вопросы транспорта (7,3%), общественного правопорядка, административные правонарушения (1%), торговли (0,8%) и прочее.

Основные тематики вопросов, содержащиеся в поступивших 2278 обращениях в 2016 году, таковы:

жилищные вопросы содержатся в 778 обращениях, это 34,1% от общего числа всех поступивших обращений. Наиболее часто задаваемые вопросы касались переселения из аварийного и ветхого жилья, балков, улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма. Уменьшение количества обращений по этой теме в 2016 году произошло на 10,0% в сравнении с 2015 годом;

вопросы жилищно-коммунального обслуживания. Их в 2016 году поступило 560 и составило 24,6% от общего количества обращений. Часто поднимаемые вопросы этой темы: благоустройство города, обустройство придомовых территорий, оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг, работа управляющих компании, содержание и ремонт жилья, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества. Число обращений, содержащих данную тематику, повысилось по сравнению с аналогичным периодом прошлого года на 18,1%. Рост количества обращений данной тематики связан с установившейся в феврале 2016 года аномально низкой температурой воздуха, с резкими перепадами температуры в дневное и ночное время (зафиксировано Федеральной службой по гидрометеорологии и мониторингу окружающей среды), что послужило образованию корки льда на тротуарах. С начала марта 2016 года в целях предупреждения травматизма пешеходов и образования ледяных отложений на тротуарах велась усиленная работа по очистке их от снежного наката, с последующей обработкой противогололедными материалами. Также произошел рост количества обращений по вопросам «Перебои в теплоснабжении» и «Перебои в водоснабжении», связанный с установившейся в декабре 2016 года аномально низкой температурой воздуха, что привело к нарушению теплоснабжения жилых домов. В связи с чем, в Администрации города Ханты-Мансийска был создан оперативный штаб с целью недопущения чрезвычайных ситуаций и обеспечения устойчивой работы всех систем жизнеобеспечения населения города в условиях низких температур. Все предприятия жилищно-коммунального комплекса были переведены на усиленный режим работы. Для принятия заявок от населения была организована работа «Горячей линии» во всех предприятиях жилищно-коммунального комплекса, Единой дежурной-диспетчерской аварийной службы в круглосуточном режиме. С целью снижения активности граждан по вопросам жилищно-коммунального хозяйства проведена большая разъяснительная работа, как в средствах массовой информации, так и путем организации совместных встреч Администрации города Ханты-Мансийска, жителей, управляющими компаниями и жителями города для урегулирования проблем жителей города;

по вопросам земельных отношений поступило 242 обращения и составило 10,6% от общего количества поступивших обращений. В 2016 году наблюдается незначительное увеличение количества обратившихся граждан в сравнении с прошлым годом на 12,8% (212 обращений).

Увеличилось количество обращений по вопросам транспорта. В 2016 году обращений данной тематики поступило 55 (2,4%), тогда как в 2015 году их количество составило – 35 (1,9%). Поступившие вопросы данной тематики касались в основном работы общественного транспорта, изменения графика работы общественного транспорта, безопасности дорожного движения, незаконной парковки автомобилей.

Необходимо отметить, что значительное снижение количества обращений наблюдается по вопросам образования, в частности предоставления мест в детских дошкольных учреждениях. Доля таких вопросов в отчетном периоде составила 4,9%, тогда как в 2011 году - 28,1%. Это свидетельствует о том, что Администрацией города Ханты-Мансийска принимаются эффективные меры по решению вопросов, касающихся дефицита мест в детских дошкольных образовательных учреждениях. Создание актуального и востребованного сервиса - проверка очередности в дошкольные учреждения на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска в сети Интернет, позволило самостоятельно гражданам просматривать движение очереди в детский сад.

В таблице 1 и диаграмме 2 можно проследить динамику поступающих вопросов в адрес Администрации города Ханты-Мансийска на протяжении 6 лет.

Таблица 1

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Тематика вопроса | Письменные обращения | | | | | | Устные обращения | | | | | | Общее количество | | | | | |
| 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | **2016** | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | **2016** | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | **2016** |
| Промышлен-ность и строительство | 83  (5,0%) | 60  (4,2%) | 68  (5,2%) | 65  (5,1%) | 54  (3,9%) | **42**  **(2,9%)** | 23  (1,7%) | 31  (2,8%) | 35  (4,1%) | 30  (3,8%) | 14  (1,5%) | **5**  **(0,6%)** | 106  (3,5%) | 91  (3,6%) | 103  (4,7%) | 95  (4,6%) | 68  (3,0%) | **47**  **(2,1%)** |
| Транспорт и связь | 61  (3,7%) | 20  (1,4%) | 32  (2,5%) | 32  (2,5%) | 32  (2,3%) | **52**  **(3,6%)** | 1  (0,07%) | 2  (0,2%) | 4  (0,4%) | 4  (0,5%) | 3  (0,3%) | **3**  **(0,4%)** | 62  (2,0%) | 22  (0,9%) | 36  (1,6%) | 36  (1,7%) | 35  (1,5%) | **55**  **(2,4%)** |
| Земельные отношения | 191  (11,6%) | 126  (8,9%) | 133  (10,3%) | 111  (8,8%) | 107  (7,7%) | **116**  **(8,1%)** | 49  (3,5%) | 98  (8,9%) | 107  (12,2%) | 88  (11,3%) | 105  (11,9%) | **126**  **(15,0%)** | 240  (7,9%) | 224  (8,9%) | 240  (11,1%) | 199  (9,7%) | 212  (9,4%) | **242**  **(10,6%)** |
| Образование | 123  (7,4%) | 41  (2,9%) | 33  (2,5%) | 32  (2,5%) | 27  (1,9%) | **47**  **(3,3%)** | 712  (51,5%) | 465  (42,1%) | 206  (23,5%) | 110  (14,1%) | 104  (11,8%) | **65**  **(7,8%)** | 853  (28,1%) | 506  (20,1%) | 239  (11,0%) | 142  (6,9%) | 131  (5,8%) | **112**  **(4,9%)** |
| Жилищные вопросы | 440  (26,6%) | 445 (31,5%) | 361  (27,9%) | 325  (25,6%) | 399  (28,9%) | **373**  **(25,9%)** | 407  (29,4%) | 267  (24,1%) | 275  (31,3%) | 337  (43,1%) | 457  (51,7%) | **405**  **(48,3%)** | 847  (27,9%) | 712  (28,3%) | 636  (29,3%) | 662  (32,3%) | 856  (37,8%) | **778**  **(34,1%)** |
| Коммунально-бытовое обслуживание | 484  (29,3%) | 404  (28,6%) | 358  (27,7%) | 380  (30,1%) | 377  (27,3%) | **421**  **(29,2%)** | 59  (4,3%) | 117  (10,6%) | 139  (15,8%) | 113  (14,5%) | 97  (11,1%) | **139**  **(16,6%)** | 543  (17,9%) | 521  (20,7%) | 497  (22,9%) | 493  (24,1%) | 474  (20,9%) | **560**  **(24,6%)** |
| Социальная защита населения | 23  (1,4%) | 7  (7,1%) | 19  (1,5%) | 25  (2,0%) | 7  (0,5%) | **18**  **(1,25%)** | 57  (4,1%) | 33  (3,0%) | 33  (3,8%) | 27  (3,4%) | 27  (3,0%) | **28**  **(3,3%)** | 80  (2,6%) | 40  (1,6%) | 52  (2,4%) | 52  (2,5%) | 34  (1,5%) | **46**  **(2,0%)** |
| Прочие  (торговля, государство общество, политика, правопорядок, запросы архивных данных, труд и заработная плата, наука, культура, спорт и др.) | 247  (14,9%) | 311  (22,0%) | 288  (22,3%) | 297  (23,4%) | 376  (27,3%) | **371**  **(25,8%)** | 74  (5,3%) | 92  (8,3%) | 78  (8,9%) | 72  (9,2%) | 77  (8,7%) | **67**  **(8,0%)** | 321  (10,6%) | 403  (16,0%) | 366  (16,9%) | 295  (14,4%) | 453  (20,0%) | **438**  **(19,2%)** |
| **ИТОГО** | 1652 | 1414 | 1292 | 1267 | 1379 | **1440** | 1382 | 1105 | 877 | 781 | 884 | **838** | 3034 | 2519 | 2169 | 2048 | 2263 | **2278** |
| **Результаты рассмотрения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Решено положительно | 213  (12,9%) | 133  (9,4%) | 209  (16,2%) | 127  (10,0%) | 238  (17,2%) | **278**  **(19,3%)** | 195  (14,1%) | 108  (9,8%) | 65  (7,4%) | 37  (4,7%) | 73  (8,2%) | **85**  **(10,1%)** | 408  (13,4%) | 241  (9,5%) | 274  (12,6%) | 164  (8%) | 311  (13,7%) | **363**  **(15,9%)** |
| Даны разъяснения | 1419  (85,9%) | 1270  (89,8%) | 1059  (82,0%) | 1130  (89,2%) | 1133  **(**82,1%) | **1097**  **(76,2%)** | 1184  (85,7%) | 993  (89,9%) | 809  (92,2%) | 744  (95,3%) | 809  (91,5%) | **719**  **(85,8%)** | 2603  (85,8%) | 2263  (89,9%) | 1868  (86,1%) | 1863  (91,1%) | 1942  (85,8%) | **1816**  **(79,7%)** |
| Отказано | 20  (1,2%) | 11  (0,8%) | 24  (1,8%) | 10  (0,8%) | 8  (0,6%) | **28**  **(1,9%)** | 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%) | **28**  **(1,2%)** |

Диаграмма 2

Особое внимание при рассмотрении уделялось обращениям граждан, поступившим на рассмотрение из вышестоящих органов.

Стоит отметить, что в 2016 году произошел рост числа запросов, обращений из федеральных органов исполнительной власти, Правительства Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, депутатов всех уровней.Всего поступило запросов 581, что составило 40,3% от общего числа поступивших обращений. По сравнению с 2015 годом количество поступивших обращений и запросов из вышеназванных органов увеличилось на 12,6%.

Из Думы города Ханты-Мансийска в 2016 году поступило 156 обращений, из них от депутатов Думы города Ханты-Мансийска - 9 (в 2015 году из Думы города - 173, от депутатов – 6; в 2014 году из Думы города - 197, от депутатов Думы города - 9; в 2013 году из Думы города – 464, от депутатов Думы города - 7).

В Администрации города Ханты-Мансийска созданы условия для приема граждан по личным вопросам. Прием по личным вопросам осуществляется в соответствии с утвержденным графиком, который размещен на Официальном информационном портале органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска, а также на информационном стенде в здании Администрации города Ханты-Мансийска.

В 2016 году Главой города Ханты-Мансийска проведено 26 приемов, на которых принято 70 человек. Всего должностными лицами Администрации города Ханты-Мансийска принято 838 человек. Большинство обращений на личном приеме (36,8% от общего числа обращений) касалось жилищных вопросов (улучшение жилищных условий и переселение из помещений, непригодных для проживания).

По 85 устным обращениям на личном приеме принято положительное решение: жилищные вопросы (42), коммунально-бытовое обслуживание (14), земельные отношения (6), труд и заработная плата (2), строительство (1), образование (8), наука, культура, спорт (1), транспорт и связь (1), прочие (6). Данные о приеме граждан по личным вопросам представлены в таблице 2.

Таблица 2

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Данные о приеме граждан по личным вопросам | 2011  год | 2012  год | 2013  год | 2014  год | 2015  год | 2016  год |
| **Всего проведено личных приемов граждан, в том числе:** | **235** | **286** | **347** | **274** | **293** | **317** |
| Главой Администрации города | 16 | 19 | 32 | 37 | 46 | 20 |
| Главой города (с 28.10.2016) | - | - | - | - | - | 6 |
| Заместителями Главы Администрации города | 44 | 95 | 112 | 102 | 116 | 99 |
| Заместителями Главы города  (с 28.10.2016) | - | - | - | - | - | 26 |
| Руководителями органов Администрации города | 175 | 172 | 203 | 135 | 131 | 166 |
| **Принято всего граждан на личных приемах:** | **1382** | **1105** | **877** | **781** | **884** | **838** |
| Главой Администрации города | 316 | 132 | 99 | 107 | 131 | 49 |
| Главой города (с 28.10.2016) | - | - | - | - | - | 21 |
| Заместителями Главы Администрации города | 112 | 236 | 351 | 323 | 340 | 300 |
| Заместителями Главы города  (с 28.10.2016) | - | - | - | - | - | 71 |
| Руководителями органов Администрации города | 954 | 737 | 427 | 351 | 413 | 397 |

Результаты рассмотрения письменных обращений и обращений на личном приеме граждан указывают на то, что из 2278 поступивших обращений большей частью гражданам дается обоснованное разъяснение (1816), что составило (79,7%), положительное решение принято по 363 обращениям(15,9%), 28 заявителям дан мотивированный отказ (1,2%) (диаграмма 3). 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(122); жилищные вопросы (86); государство, общество, политика (64); земельные отношения (16); промышленность и строительство (7); транспорт и связь (14); образование (16); труд и заработная плата (2); наука, культура, спорт (2); торговля (2); социальные (1); судебные (1); правопорядок (2); прочие (28).

Диаграмма 3

В 2016 году из числа обратившихся (2278) в Администрацию города Ханты-Мансийска:  62 неработающих пенсионера (2,7%), 27 инвалидов, родители детей-инвалидов (1,2%), 18 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 2149 человек (94,3%). Количество коллективных обращений - 165, их доля от общего количества обращений составляет 7,2%.

Хочется отметить, что жители города Ханты-Мансийска обращаются в Администрацию города Ханты-Мансийска не только с просьбами, жалобами, но и с благодарностями в адрес Главы города Ханты-Мансийска, руководителей органов Администрации города (в отчетный период получено 6 таких писем, в 2015 году - 8).

Первостепенными задачами Администрации города Ханты-Мансийска продолжают оставаться:

усиление разъяснительной работы с населением при рассмотрении вопросов, обозначенных в обращениях;

принятие действенных мер по предупреждению причин и условий, вызывающих жалобы населения;

учет мнения граждан при принятии управленческих решений.