

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

**УПРАВЛЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

**Информационно-статистический обзор  
рассмотренных в I квартале 2020 года обращений, запросов  
информации, сообщений граждан, объединений граждан,  
в том числе юридических лиц, поступивших  
в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного  
округа – Югры, а также результатов рассмотрения  
и принятых мер**

г. Ханты-Мансийск,  
апрель 2020 г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Динамика поступления в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений).....	3
2. Форма поступления обращений, запросов информации и сообщений .....	6
3. Каналы поступления обращений, запросов информации и сообщений... ..	7
4. Характеристика запросов информации, поступивших в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.....	8
5. Динамика поступления повторных обращений .....	8
6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.....	8
7. Динамика поступления коллективных обращений .....	99
8. Динамика поступления обращений от иностранных граждан, лиц без гражданства, юридических лиц .....	9
9. Динамика поступления обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц .....	10
10. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях, по их видам .....	12
11. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях .....	13
12. Активность населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам, содержащимся в обращениях .....	14
13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях.....	16
14. Сведения о вопросах, решение которых относится к компетенции Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры .....	17
15. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц.....	18
16. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях .....	21
17. Заключительные положения .....	23

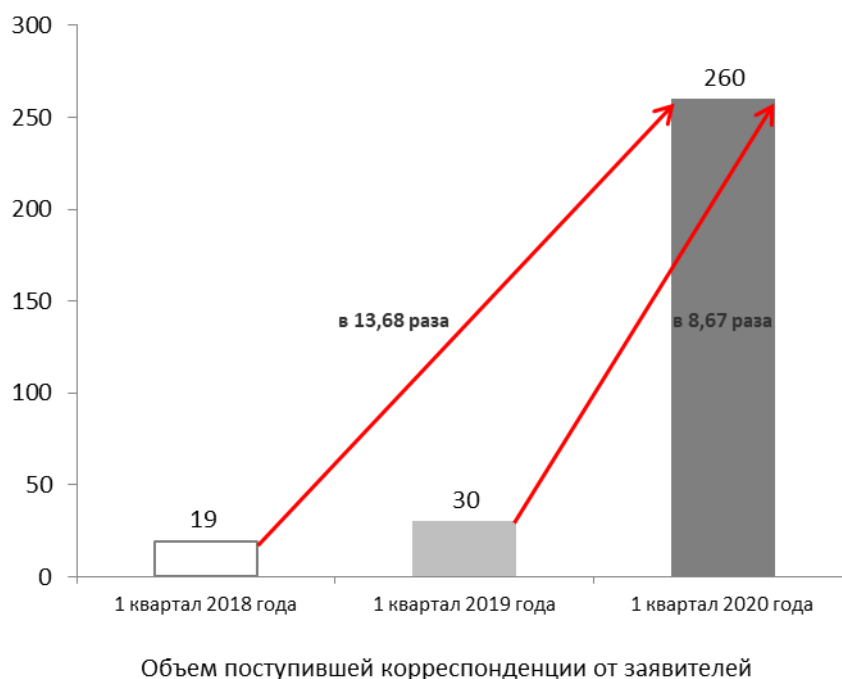
## 1. Динамика поступления в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры корреспонденции (обращений, запросов информации, сообщений)

В I квартале 2020 года количество корреспонденции (260) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленной в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры (далее – автономный округ), **увеличилось** в 8,67 и 13,68 раза в сравнении с I кварталом 2019 (30) и 2018 (19) годов соответственно.

Данные представлены на диаграмме 1.

*Диаграмма 1.*

*Динамика корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившей в Аппарат Губернатора автономного округа, за I квартал 2018-2020 годов*



Анализ поступившей за I квартал 2020 года корреспонденции от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц показал следующее:

**уменьшилось** количество сообщений (1), 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), на 66,67%

и 50% по сравнению с I кварталом 2019 (3) и 2018 (2) годов соответственно;

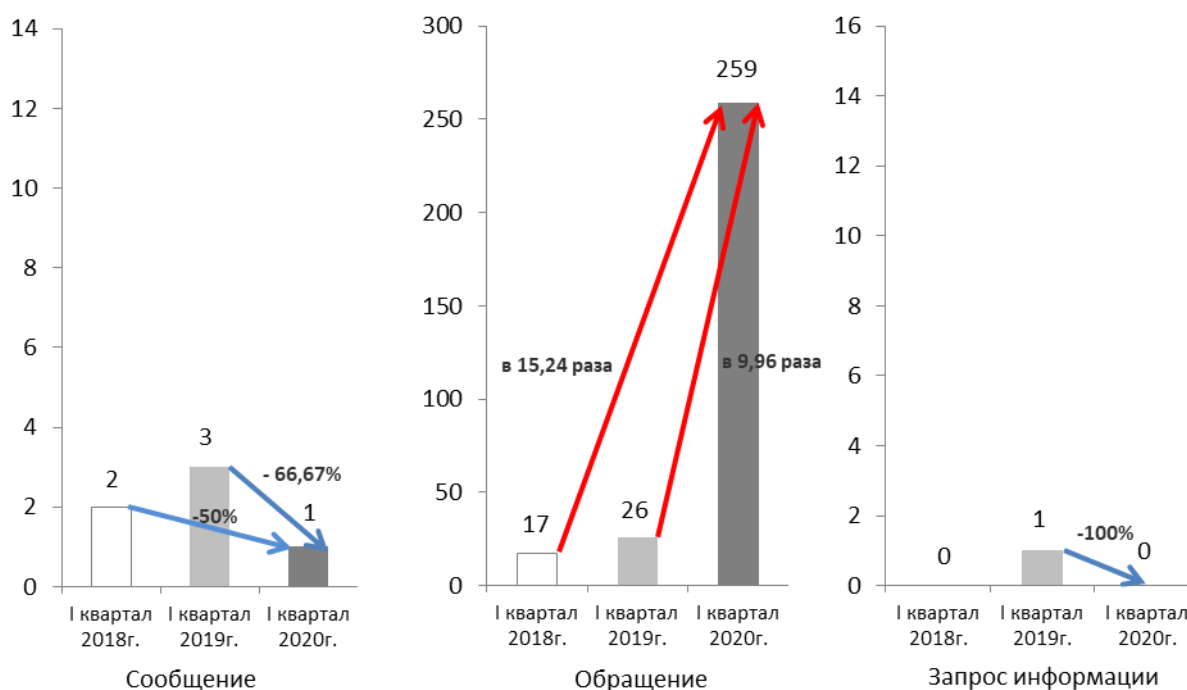
**увеличилось** количество обращений (259) в 9,96 и 15,24 раза по сравнению с I кварталом 2019 (26) и 2018 (17) годов соответственно. Увеличение обращений в основном связано с вопросом: 0004.0018.0171.1069 «Жалобы на действия (бездействие) работников аппарата суда, аппарата мирового судьи», не относящемуся к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа;

запросов информации в отчетном периоде не поступало.

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

*Диаграмма 2.*

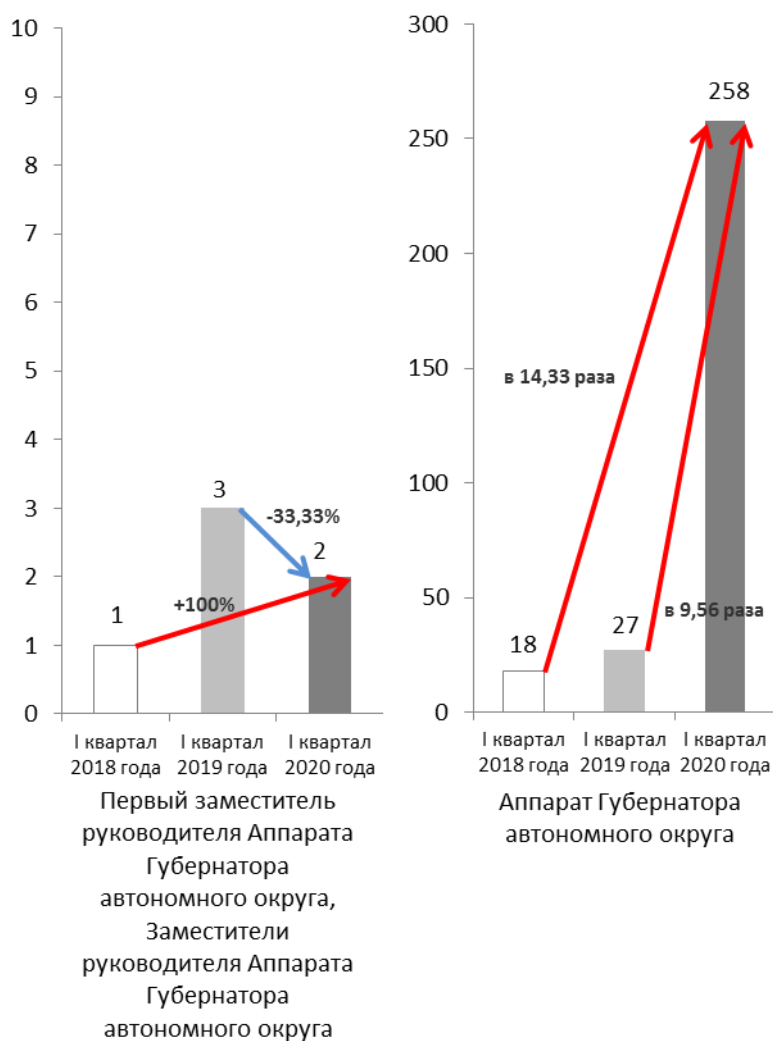
*Сведения о динамике поступления корреспонденции по её видам за I квартал 2018-2020 годов*



В I квартале 2020 года в Аппарат Губернатора автономного округа заявителями направлено 258 обращений, запросов информации и сообщений (99,23% от общего объема поступившей корреспонденции). Объем корреспонденции поступившей первому заместителю руководителя Аппарата Губернатора автономного округа и заместителям руководителя Аппарата Губернатора автономного округа составил 0,77% (2).

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

*Диаграмма 3.*  
*Динамика поступления корреспонденции по адресатам за I квартал*  
*2018-2020 годов*



Анализ поступившей за I квартал 2020 года корреспонденции показал следующее:

**увеличилось** количество корреспонденции, поступившей в Apparatus Губернатора автономного округа (258) в 9,56 и в 14,33 раза по сравнению с I кварталом 2019 (27) и 2018 (18) годов соответственно;

**уменьшилось** количество корреспонденции (2), поступившей первому заместителю руководителя Apparatus Губернатора автономного округа, заместителям руководителя Apparatus Губернатора автономного округа, на 33,33% по отношению к I кварталу 2019 года (3), по отношению к аналогичному периоду 2018 года (1), наблюдается **увеличение** на 100%.

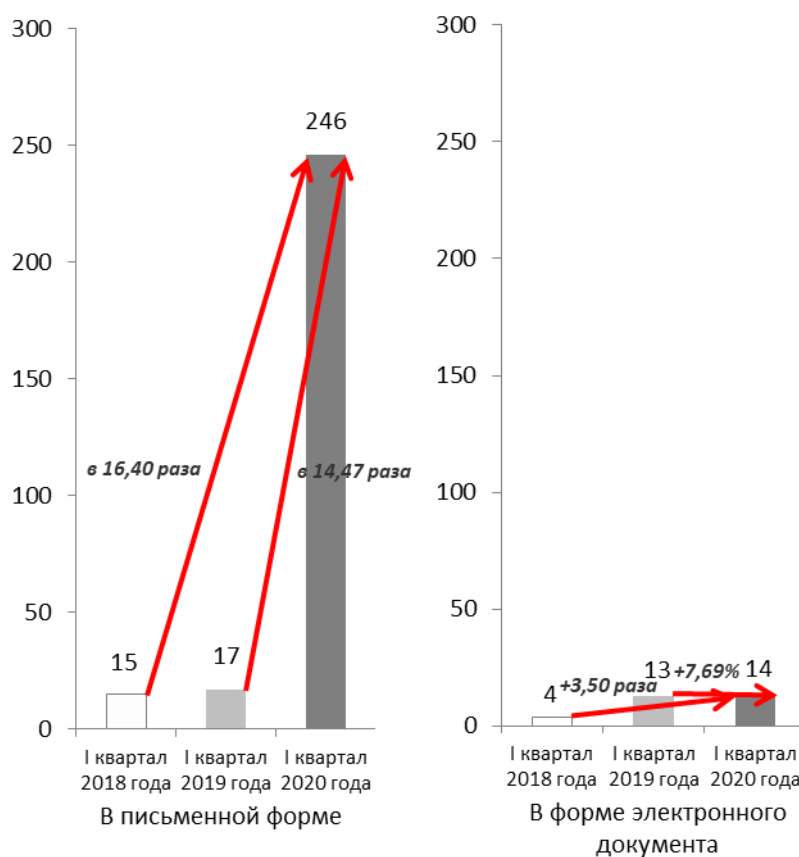
## 2. Форма поступления обращений, запросов информации и сообщений

В I квартале 2020 года количество обращений, запросов информации и сообщений, поступило в форме электронного документа 14 (5,38%), а их количество в письменной форме составило 246 (94,62%).

Динамика количества обращений, запросов информации и сообщений по формам поступления за I квартал 2018-2020 годов представлена на диаграмме 4.

Диаграмма 4.

Динамика количества обращений, запросов информации и сообщений по формам поступления за I квартал 2018-2020 годов



Как следует из диаграммы 4, в I квартале 2020 года количество поступившей корреспонденции в письменной форме (246) **увеличилось** в 14,47 и 16,4 раза в сравнении с 2019 (17) и 2018 (15) годов соответственно.

В форме электронного документа (14) количество корреспонденции **увеличилось** в сравнении с I кварталом 2019 (13) года на 7,69%,

по отношению к аналогичному периоду 2018 (5) года отмечено увеличение в 3,5 раза.

### 3. Каналы поступления обращений, запросов информации и сообщений

В I квартале 2020 года при направлении обращений, запросов информации и сообщений заявители в основном использовали почтовое отправление (242 или 93,08%).

Через сеть «Интернет» направлено 14 обращений, запросов информации и сообщений (5,38%) в том числе 12 обращений, запросов информации и сообщений поступило через интернет-приёмную единого официального сайта государственных органов автономного округа. Лично заявителями переданы 3 обращения, запроса информации и сообщения (1,15%), посредством факсимильной связи поступило 1 обращение (0,39%).

Динамика поступления обращений, запросов информации и сообщений по каналам связи за I квартал 2018-2020 годов представлена в таблице 1.

Таблица 1.

*Динамика поступления обращений, запросов информации и сообщений по каналам связи за I квартал 2018-2020 годов*

Каналы поступления	I квартал 2020г.	I квартал 2020г. доля в %	I квартал 2019г.	I квартал 2019г. доля в %	Изменение доли I квартала 2020г. к I кварталу 2019г. в %	I квартал 2018г.	I квартал 2018г. доля в %	Изменение доли I квартала 2020г. к I кварталу 2018г. в %
Сеть «Интернет»	14	5,38	13	43,33	↓ -37,95	4	21,05	↓ -15,67
Почтовое отправление	242	93,08	11	36,67	↑ 56,41	11	57,89	↑ 35,18
Лично	3	1,15	3	10,00	↓ -8,85	2	10,53	↓ -9,37
Факсимильная связь	1	0,38	1	3,33	↓ -2,95	1	5,26	↓ -4,88
Курьер	0	0,00	2	6,67	↓ -6,67	1	5,26	↓ -5,26
<b>Итого</b>	<b>260</b>	<b>100,00</b>	<b>30</b>	<b>100,00</b>	-	<b>19</b>	<b>100,00</b>	-

В I квартале 2020 года отмечается:

**увеличение** доли обращений, запросов информации и сообщений, направленных почтовым отправлением, на 56,41% в сравнении с I кварталом 2019 года, по отношению к I кварталу 2018 года на 35,18%;

**снижение** доли обращений, запросов информации и сообщений, направленных посредством сети «Интернет», в их общем объеме

в сравнении с I кварталом 2019 года на 37,95%, по отношению к I кварталу 2018 года на 15,67%;

**незначительное изменение** в общей структуре долей менее востребованных каналов связи, переданы лично (-8,85% к I кварталу 2019 года/-9,37% к I кварталу 2018 года), доставка курьером (-6,67%/-5,26%), факсимильная связь (-2,95%/-4,88%).

#### **4. Характеристика запросов информации, поступивших в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

За отчетный период в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ и частью 1 статьи 18 Федерального закона от 09.02.2008 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» запросов информации в Аппарат Губернатора автономного округа **не поступало**.

#### **5. Динамика поступления повторных обращений**

В I квартале 2020 года в Аппарат Губернатора автономного округа повторных обращений **не поступало**.

#### **6. Социальное положение заявителей, обратившихся в Аппарат Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

Структура заявителей по социальному положению в отчетном периоде в сравнении с I кварталом 2019 и 2018 годов существенно не изменилась.

Наибольшее количество обращений в I квартале 2020 года поступило от граждан, не указавших свой социальный статус (235 или 90,73%). Из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались пенсионеры (8 или 3,09%) и предприниматели (8 или 3,09%).

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



Таблица 2.

Динамика поступления обращений по категориям заявителей  
за I квартал 2018-2020 годов

Социальный статус	I квартал 2020г.	I квартал 2020г. доля в %	I квартал 2019г.	I квартал 2019г. доля в %	Изменение доли I квартала 2020г. к I кварталу 2019г. в %	I квартал 2018г.	I квартал 2018г. доля в %	Изменение доли I квартала 2020г. к I кварталу 2018г. в %
Не указавшие социальный статус	235	90,73	16	61,54	↑ 29,20	11	55,00	↑ 35,73
Семья с детьми	3	1,16	2	7,69	↓ -6,53	6	30,00	↓ -28,84
Пенсионер	8	3,09	3	11,54	↓ -8,45	1	5,00	↓ -1,91
Рабочий	3	1,16	1	3,85	↓ -2,69	2	10,00	↓ -8,84
Служащий	0	0,00	1	3,85	↓ -3,85	0	0,00	→ 0,00
Предприниматель	8	3,09	1	3,85	↓ -0,76	0	0,00	↑ 3,09
Домохозяйка	0	0,00	1	3,85	↓ -3,85	0	0,00	→ 0,00
Творческая и научная интеллигенция	0	0,00	1	3,85	↓ -3,85	0	0,00	→ 0,00
Осужденный	2	0,77	0	0,00	↑ 0,77	0	0,00	↑ 0,77
<b>Итого</b>	<b>259</b>	<b>100,00</b>	<b>26</b>	<b>100,00</b>	<b>-</b>	<b>20</b>	<b>100,00</b>	<b>-</b>

Таким образом, по результатам сравнения долей категорий заявителей в общем объеме обращений за I квартал 2018-2020 годов отмечается **увеличение** доли граждан, не указавших свой социальный статус, по отношению к I кварталу 2019 года на 29,20%, в сравнении с I кварталом 2018 года на 35,73%, вследствие чего в структуре заявителей отмечено незначительное перераспределение и снижение доли обращений граждан, обозначивших свой социальный статус.

Обращения льготных категорий граждан составили 4,3%, из которых инвалиды – 1,5%, дети сироты, дети, оставшиеся без попечения родителей – 0,8%, ветераны труда – 0,8%, малочисленные народы Севера – 0,8%, многодетные семьи – 0,4%.

## 7. Динамика поступления коллективных обращений

В I квартале 2020 года в Аппарат Губернатора автономного округа коллективных обращений **не поступало**.

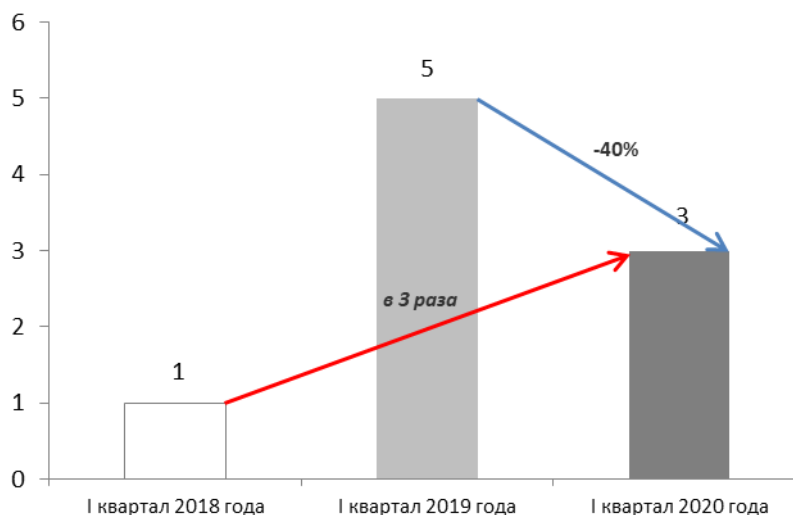
## 8. Динамика поступления обращений от юридических лиц

За отчетный период юридическим лицом направлено 3 обращения по вопросу деятельности мировых судей.

Динамика поступления обращений от юридических лиц представлена на диаграмме 7.

Диаграмма 7.

Динамика поступления обращений от юридических лиц за I квартал 2018-2020 годов



На основе данных, представленных на диаграмме 7, отмечено **уменьшение** количества обращений от юридических лиц (3) в сравнении с I кварталом 2019 года (5) на 40%, относительно аналогичного периода 2018 года (1) наблюдается **увеличение** количества обращений в 3 раза.

#### **9. 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 4 обращения.

Данные о динамике представлены в таблице 3. Необходимо отметить, что в таблице отражены все государственные органы и должностные лица, от которых в отчетном периоде поступали обращения для рассмотрения.

Таблица 3.

*Динамика поступления обращений для рассмотрения из иных  
государственных органов и от должностных лиц  
за I квартал 2018-2020 годов*

<b>Наименование органа государственной власти, должностного лица</b>	<b>I кв-л 2020г.</b>	<b>I кв-л 2020 г. доля в %</b>	<b>I кв-л 2019г.</b>	<b>I кв-л 2019 г. доля в %</b>	<b>Динамика доли I кв-а 2020г. к I кв-у 2019г. в %</b>	<b>I кв-л 2018г.</b>	<b>I кв-л 2018 г. доля в %</b>	<b>Динамика доли I кв-а 2020г. к I кв-у 2018г. в %</b>
Аппарат общественной палаты РФ, Москва	2	0,77	0	-	-	0	-	-
Управление по обеспечению деятельности мировых судей в Кемеровской области	1	0,39	0	-	-	0	-	-
ФКУ ИК-11 УФСИН РОССИИ по ХМАО-Югре	1	0,39	0	-	-	0	-	-
Приемная Президента Российской Федерации в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре	0	-	1	3,33	-	0	-	-
Управление Представительства ХМАО-Югры при Правительстве РФ в субъектах РФ в Тюменской области	0	-	1	3,33	-	0	-	-
Прокуратура Ханты-Мансийского автономного округа - Югры	0	-	1	3,33	-	0	-	-
Администрация и правительство Республики Саха (Якутия)	0	-	0	-	-	1	5,26	-
Администрация Сургутского района	0	-	0	-	-	1	5,26	-
Управление по обеспечению деятельности мировых судей Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного	0	-	0	-	-	1	5,26	-

округа - Югры								
Государственная инспекция труда в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре	0	-	0	-	-	1	5,26	-
Контрольное управление Главы республики Адыгея	0	-	0	-	-	1	5,26	-

На основе анализа данных, представленных в таблице 3, установлено, что количество поступивших на рассмотрение обращений (4) **увеличилось** в сравнении с I кварталом 2019 года (3) на 33,33%, по отношению к отчетному периоду 2018 года (5) установлено **снижение** на 20%.

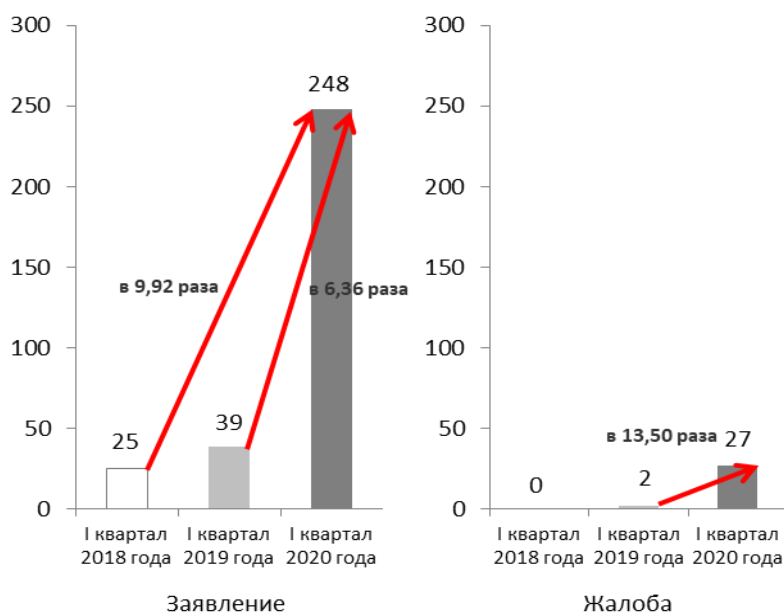
#### 10. Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях, по их видам

Поступившие за отчетный период обращения (259) включают 275 вопросов, из них 90,18% составляют заявления (248), 9,82% – жалобы (27), предложения за отчетный период **не поступали**.

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

Диаграмма 10.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, по видам вопросов за I квартал 2018-2020 годов



В I квартале 2020 года отмечаются следующие изменения:

**увеличение** заявлений (248) в 6,36 и 9,92 раза в сравнении с I кварталом 2019 (39) и 2018 (25) годов соответственно. В основном данные заявления содержали сообщения граждан о недостатках в работе должностных лиц (192; 77,42%), сообщения граждан о нарушении иных нормативных правовых актов (23; 9,27%), просьбы граждан о содействии в реализации их конституционных прав (23; 9,27%);

**увеличение** жалоб (27) в 13,5 раза по сравнению с I кварталом 2019 года (2), в аналогичном периоде 2018 года жалоб **не поступало**. Поступившие за отчетный период жалобы связаны с действием (бездействием) должностных и уполномоченных лиц. Все жалобы направлены для рассмотрения по компетенции.

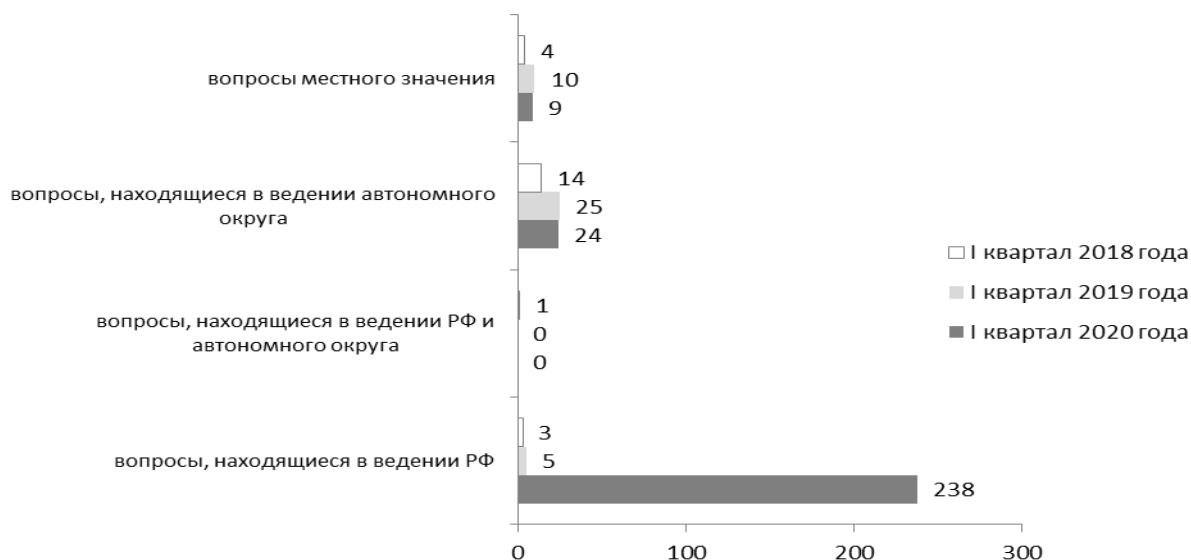
### 11. Предметы ведения (уровень компетенции) по вопросам, содержащимся в обращениях

В I квартале 2020 года из 275 вопросов, содержащихся в обращениях, 86,55% составили вопросы, решение которых находится в ведении Российской Федерации (238), 8,73% – в ведении автономного округа (24), 3,27% составляют вопросы местного значения (9), 1,45% – в ведении иного субъекта (4).

Динамика поступления вопросов по предметам ведения представлена на диаграмме 11.

Диаграмма 11.

*Динамика вопросов, содержащихся в обращениях, по предметам ведения за I квартал 2018-2020 годов*



В I квартале 2020 года установлены следующие изменения количества поставленных в обращениях вопросов:

**увеличение** доли вопросов, находящихся в ведении Российской Федерации (238), в 47,6 и 79,3 раза в сравнении с I кварталом 2019 (5) и 2018 (3) годов соответственно;

**снижение** доли вопросов, находящихся в ведении автономного округа (24), на 4% в сравнении с I кварталом 2019 года (25), относительно отчетного периода 2018 года (14) установлено увеличение на 71,43%;

**снижение** доли вопросов, находящихся в ведении муниципальных образований автономного округа (9), на 10% в сравнении с I кварталом 2019 года (10), относительно аналогичного периода 2018 года (4) установлено увеличение в 2,25 раза.

Вопросы, разрешение которых находится на федеральном уровне, связаны в основном с деятельностью судебных приставов.

На региональном уровне наибольшее количество вопросов связано с деятельностью некоммерческих организаций, предоставлением жилых помещений специализированного жилищного фонда автономного округа и улучшением жилищных условий.

Вопросы местного значения в основном связаны с обеспечением граждан жилищем, пользованием жилищного фонда.

Вышеуказанные вопросы, относящиеся к компетенции федерального, регионального и местного уровней в основном содержали сообщения граждан о нарушении нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц, органов местного самоуправления, а также просьбы об оказании содействия в реализации конституционных прав гражданина.

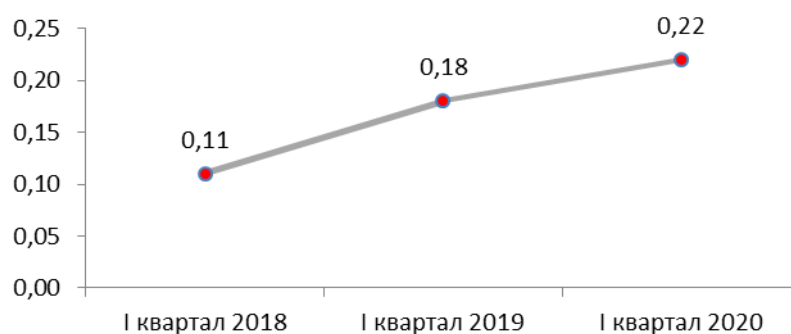
## **12. Активность населения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры по вопросам, содержащимся в обращениях**

Средний уровень активности населения автономного округа в I квартале 2020 года составил 0,22 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с I кварталом 2019 (0,18) и 2018 (0,11) годов данный показатель **увеличился** на 22,22% и 100% соответственно.

Данные представлены на графике 1.

График 1.

*Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за I квартал 2018-2020 годов*



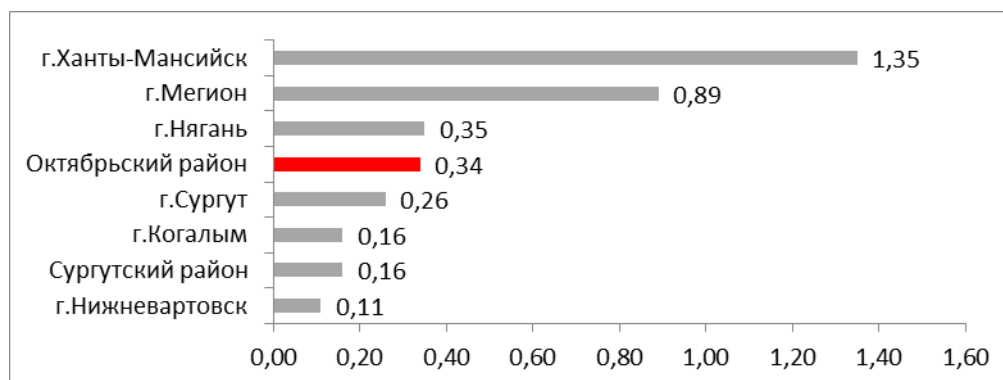
**Наибольший уровень** активности населения в I квартале 2020 года по поставленным вопросам выявлен в муниципальных образованиях: **город Ханты-Мансийск (1,35), город Мегион (0,89), город Нягань (0,35).**

Наименьший уровень активности населения выявлен в муниципальных образованиях: город Когалым (0,16), Сургутский район (0,16), город Нижневартовск (0,11).

Данные об уровне активности населения в городских округах и муниципальных районах автономного округа за I квартал 2020 года представлены на диаграмме 12.

Диаграмма 12.

*Уровень активности населения автономного округа по вопросам, поставленным в обращениях, за I квартал 2020 года*



### 13. Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

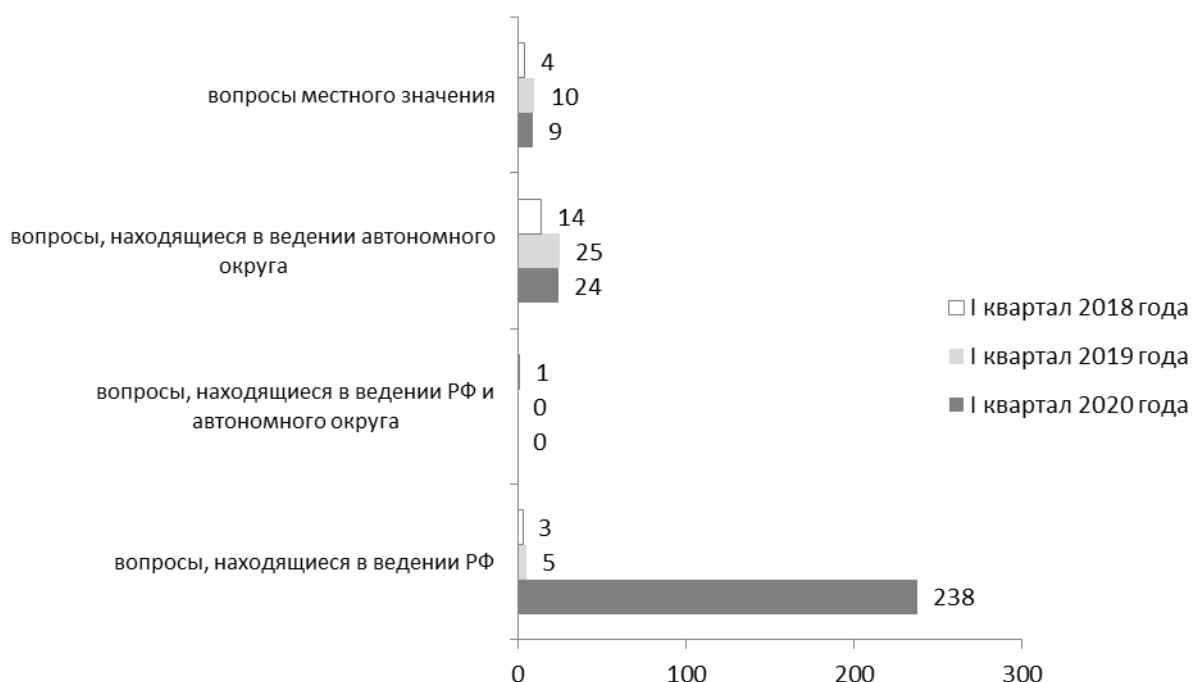
В I квартале 2020 года **наибольшее** количество вопросов поступило по тематическим разделам «Оборона, безопасность, законность» (239 вопросов, 87,23%), «Государство, общество, политика» (13 вопросов, 4,74%), «Жилищно-коммунальная сфера» (13 вопросов или 4,74% в структуре поступивших вопросов), «Экономика» (6 вопросов, 2,19%).

**Меньше всего** вопросов отмечено по тематическому разделу «Социальная сфера» (3 вопроса, 1,10%).

Данные о динамике вопросов, содержащихся в обращениях, в разрезе тематических разделов, представлены на диаграмме 13.

Диаграмма 13.

Данные о вопросах, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за I квартал 2018-2020 годов



По результатам анализа данных, представленных на диаграмме 13, установлено следующее.

Количество вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» (239) **увеличилось** в сравнении с уровнем I квартала 2019 (10) и 2018 (4) годов в 23,9 и 59,75 раза соответственно.

В отношении тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (13) установлено **увеличение** в сравнении с I кварталом 2019 (9)



года на 44,44%, по отношению к аналогичному периоду 2018 (5) года отмечено увеличение в 2,6 раза.

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» поступило 13 вопросов, что **больше** в сравнении с I кварталом 2019 (8) и 2018 (10) годов на 62,50% и 30% соответственно.

Количество вопросов тематического раздела «Экономика» (6) **увеличилось** в сравнении с I кварталом 2019 (5) года на 20%, по отношению к I кварталу 2018 (1) года отмечено увеличение в 6 раз.

По тематическому разделу «Социальная сфера» (4) отмечено **снижение** на 55,56% и 20% по отношению к I кварталу 2019 (9) и 2018 (5) годов соответственно.

#### **14. Сведения о вопросах, решение которых относится к компетенции Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры**

В отчетном периоде в Аппарат Губернатора автономного округа поступило 275 вопросов по 36 наименованиям, из которых 6 вопросов (2,18%) по 2 наименованиям относятся к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа. Данные о динамике вопросов, относящихся к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа, за I квартал 2018-2020 годов представлены в таблице 4.

*Таблица 4*

*Данные о динамике вопросов, относящихся к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа, за I квартал 2018-2020 годов*

№	Наименование вопроса относящегося к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа	I кв-л 2020 года	I кв-л 2019 года	Изменение кол-ва I кв-ла 2020г. к I кв-лу 2019г. в %	I кв-л 2018 года	Изменение кол-ва I кв-ла 2020г. к I кв-лу 2018г. в %
1	Служебные жилые помещения	3	2	50	0	-

2	Личный прием высшими должностными лицами субъекта Российской Федерации (руководителями высших исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации), их заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, их заместителями	3	1	200	2	50
3	Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	0	1	-	0	-
4	Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	0	-	1	-
	<b>Всего</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>-</b>

Согласно данным, представленным в таблице 4, существенного увеличения количества вопросов, относящихся к компетенции Аппарата Губернатора, не выявлено.

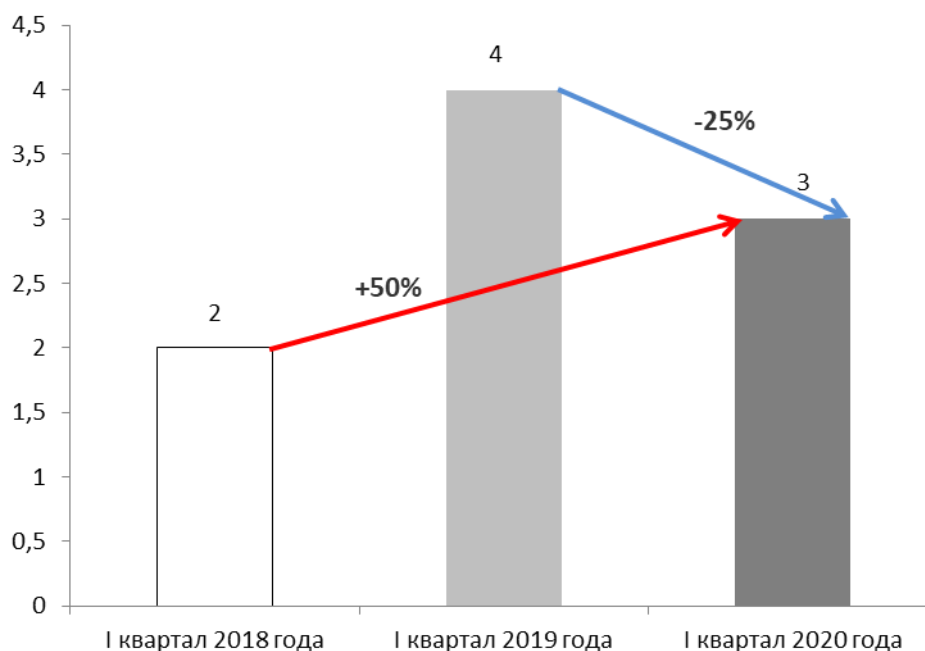
### **15. Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

В соответствии с графиком личного приема граждан первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа в I квартале 2020 года проведено 3 личных приема, в ходе которых рассмотрено 3 обращения граждан и объединений граждан.

Динамика количества личных приемов, проведенных заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, представлена на диаграмме 14.

Диаграмма 14.

Количество личных приемов, проведенных заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа за I квартал 2018-2020 годов



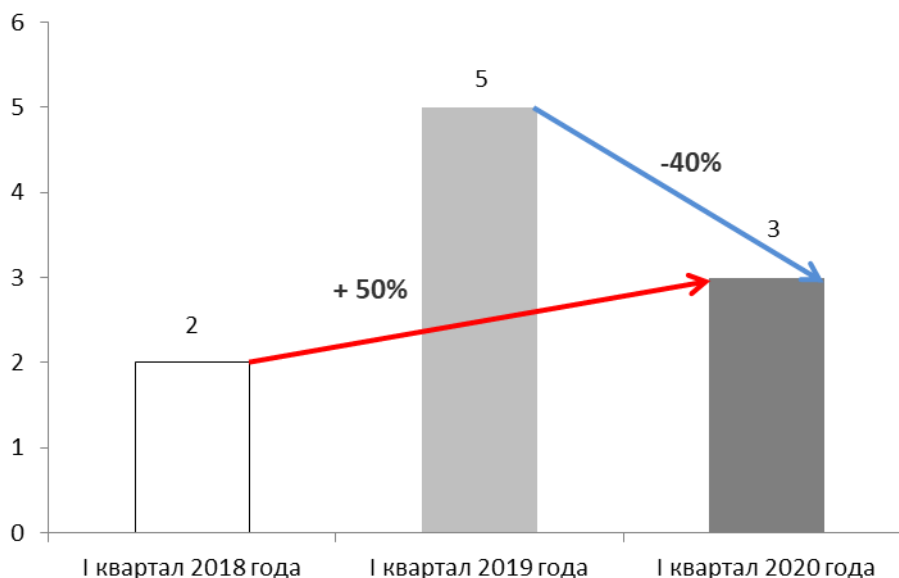
Количество личных приемов, проведенных первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа в I квартале 2020 году (3), **уменьшилось** на 25% по отношению к I кварталу 2019 года (4), в сравнении с I кварталом 2018 года (2) наблюдается **увеличение** на 50%.

В I квартале 2020 года первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа на личных приемах принято 3 гражданина. Отмечается **снижение** на 40% количества принятых на личных приемах граждан и представителей объединений граждан, в сравнении с I кварталом 2019 года (5 – граждан), по отношению к аналогичному периоду 2018 года (2 – гражданина) наблюдается **увеличение** на 50%.

Сведения о динамике количества принятых граждан и представителей объединений граждан, в том числе юридических лиц, представлены на диаграмме 15.

Диаграмма 15.

*Количество заявителей, принятых на личных приемах первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа за I квартал 2018-2020 годов*



Всего за отчетный период в ходе личных приемов гражданами и представителями объединений граждан, в том числе юридическими лицами, озвучено 3 вопроса (100%), которые отнесены к предметам ведения автономного округа.

В отчетном периоде заявители обращались по вопросам тематического раздела «Жилищно-коммунальная сфера» (3 вопроса или 100%).

Сведения в разрезе тематических разделов о динамике вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в I квартале 2018-2020 годов заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, представлены в таблице 5.

Таблица 5.

*Динамика количества вопросов, озвученных заявителями в ходе проведения личных приемов в I квартале 2018-2020 годов первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа*

№	Наименование тематического раздела	I квартал 2018 года		I квартал 2019 года		I квартал 2020 года		Динамика кол-ва вопросов I кв-ла 2020 г. к I кв-лу 2018 г.	Динамика кол-ва вопросов I кв-ла 2020 г. к I кв-лу 2019 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	2	50,00%	0	0,00%	0	0,00%	↓ -2	→ 0
2	Социальная сфера	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	→ 0	→ 0
3	Экономика	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	→ 0	→ 0
4	Оборона, безопасность, законность	1	25,00%	0	0,00%	0	0,00%	↓ -1	→ 0
5	Жилищно-коммунальная сфера	1	25,00%	4	100,00%	3	100,00%	↑ 2	↓ -1
	Всего	4	100,00%	4	100,00%	3	100,00%	↓ -1	↓ -1

По итогам личных приемов первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа в целях содействия в реализации конституционных прав граждан, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, дано 1 поручение по 1 обращению. По 2 обращениям заявителями получены разъяснения в ходе личного приема.

Всего за отчетный период первым заместителем, заместителями руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, на основании представленных исполнителями письменных докладов, содержащих информацию о принятых мерах, снято с контроля 1 поручение по 1 обращению.

## **16. Результаты рассмотрения вопросов, содержащихся в обращениях**

В I квартале 2020 года рассмотрено 238 обращений, поступивших в Аппарат Губернатора автономного округа, первому заместителю руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, заместителям руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, в которых содержится 255 вопросов.

Все обращения, рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом № 59-ФЗ, фактов нарушения сроков рассмотрения обращений не выявлено.

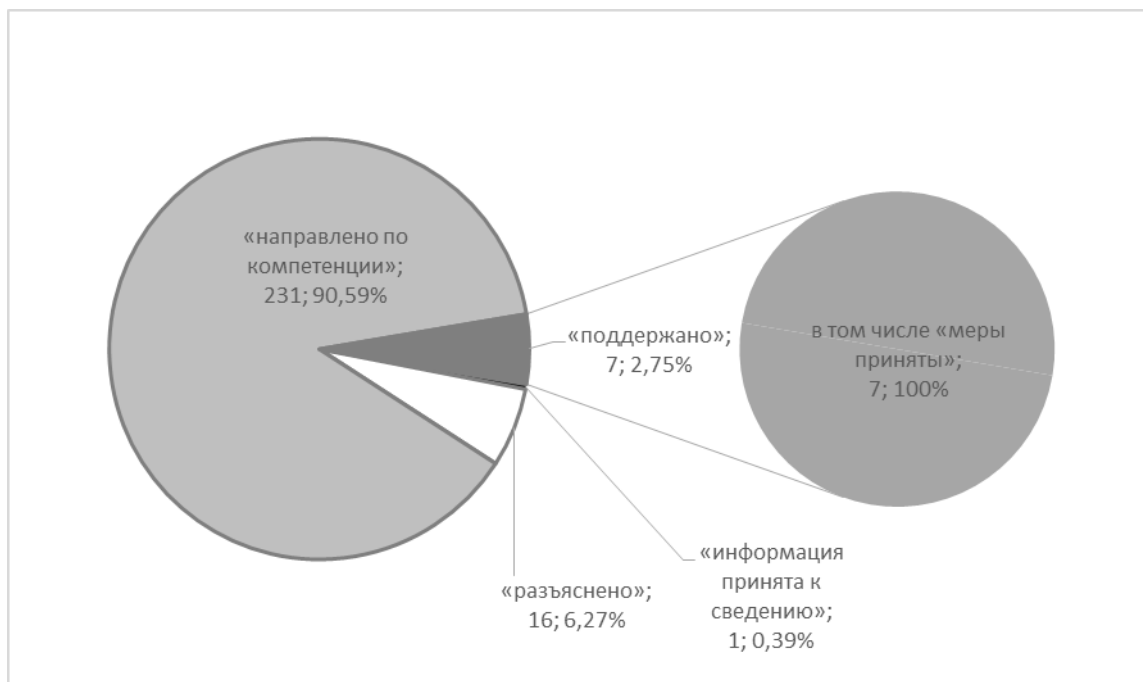
На основании частей 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ для рассмотрения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, направлен 231 вопрос, что составляет 90,6% от общего количества рассмотренных вопросов, в сравнении с I кварталом 2019 (41,4%) и 2018 (25,9%) годов, доля таких вопросов **увеличилась** на 49,2% и 64,7% соответственно.

В отчетном периоде в соответствии с компетенцией рассмотрено 24 вопроса (с учетом вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в предыдущем отчетном периоде), из которых 15 вопросов рассмотрены по компетенции заместителями Губернатора автономного округа, 9 вопросов – уполномоченными лицами Аппарата Губернатора автономного округа.

Результаты рассмотрения обращений представлены на диаграмме 16.

*Диаграмма 16.*

*Результаты рассмотрения обращений поступивших в Аппарат Губернатора за I квартал 2020 года*



По результатам рассмотрения приняты решения «поддержано» по 7 вопросам (2,75% от количества принятых решений), в том числе

«меры приняты» по 7 вопросам (100% от числа вопросов, по которым принято решение «поддержано»).

Доля вопросов, по результатам, рассмотрения которых принято решение «поддержано» в I квартале 2020 года (2,75%), **уменьшилась** в сравнении с I кварталом 2019 (17,24%) и 2018 (14,81%) годов на 14,49% и 12,06% соответственно.

Доля вопросов, по результатам рассмотрения, которых выполнены действия до полного фактического разрешения поставленных в данных обращениях вопросов (100%), **увеличилась** на 20% и 50% в сравнении с I кварталом 2019 (80%) и 2018 (50%) годов соответственно.

Доля вопросов, рассмотренных с результатом «разъяснено» (6,27% или 16 вопросов), **уменьшилась** в сравнении с I кварталом 2019 (24,14%) и 2018 (25,93%) годов на 17,87% и 19,66% соответственно.

Информация по 1 вопросу (0,39%), содержащемуся в обращении, направление ответа на которое не требуется согласно статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, принята к сведению.

## **17. Заключительные положения**

Анализ рассмотренных в I квартале 2020 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Аппарат Губернатора, первому заместителю руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, заместителям руководителя Аппарата Губернатора автономного округа, а также результатов их рассмотрения и принятых мер показал следующее:

увеличение количества корреспонденции (260) от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц в 8,67 и 13,68 в сравнении с I кварталом 2019 (30) и 2018 (19) годов;

в отчетном периоде 5,38% обращений, запросов информации и сообщений, адресованных в Аппарат Губернатора автономного округа поступило в форме электронного документа, а их количество в письменной форме составило 94,62%;

в I квартале 2020 года в Аппарат Губернатора автономного округа повторных обращений не поступало;

из числа граждан, обозначивших социальный статус, чаще всего обращались пенсионеры (8 или 3,09%) и предприниматели (8 или 3,09%);

в I квартале 2020 года в Аппарат Губернатора автономного округа коллективных обращений **не поступало**;

снижение количества обращений от юридических лиц (3) в сравнении с I кварталом 2019 года (5) на 40%, относительно аналогичного периода 2018 года (1) наблюдается увеличение количества обращений в 3 раза;

увеличение количества обращений, поступивших на рассмотрение из других государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц (4), на 33,33% в сравнении с I кварталом 2019 года (3), по отношению к I кварталу 2018 года (5) установлено снижение на 20%;

**увеличение** жалоб (27) в 13,5 раза по сравнению с I кварталом 2019 года (2), в аналогичном периоде 2018 года жалоб **не поступало**. Поступившие за отчетный период жалобы связаны с действием (бездействием) должностных и уполномоченных лиц. Все жалобы направлены для рассмотрения по компетенции;

наибольшее количество вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, относится к компетенции Российской Федерации (238 или 86,55%);

увеличение среднего уровня активности населения автономного округа (0,22 вопроса на 10 тыс. жителей) на 22,22% и 100% в сравнении с I кварталом 2019 (0,18) и 2018 (0,11) годов соответственно;

снижение на 40% количества принятых на личных приемах граждан и представителей объединений граждан (3), в сравнении с I кварталом 2019 года (5 – граждан), по отношению к I кварталу 2018 года (2 – гражданина) наблюдается увеличение на 50%;

из поступивших 275 вопросов по 36 наименованиям, 6 вопросов по 2 наименованиям (2,18%) относятся к компетенции Аппарата Губернатора автономного округа.