

**Информационно-статистический обзор
обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска
за 1 квартал 2019 года**

**I. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с
аналогичным периодом 2018 года:**

В 1 квартале 2019 года в адрес администрации города Югорска поступило 154 обращения, содержащих 160 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло:

- незначительное уменьшение общего количества обращений на 18,5 % за счёт уменьшения письменных обращений на 3,9 %, и устных на 49,4 %, несмотря на увеличение количества электронных обращений на 30 %;
- уменьшение количества коллективных обращений (в 2018 году – 5, в 2019 году – 4) и аналогичных обращений граждан (в 2018 году – 4, в 2019 году – 0);
- на прежнем уровне осталось количество повторных обращений (в 2018 году – 1, в 2019 году – 1);
- уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 19,6 %;
- значительное уменьшение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 40,8%.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 1 квартале 2018 и 2019 годов

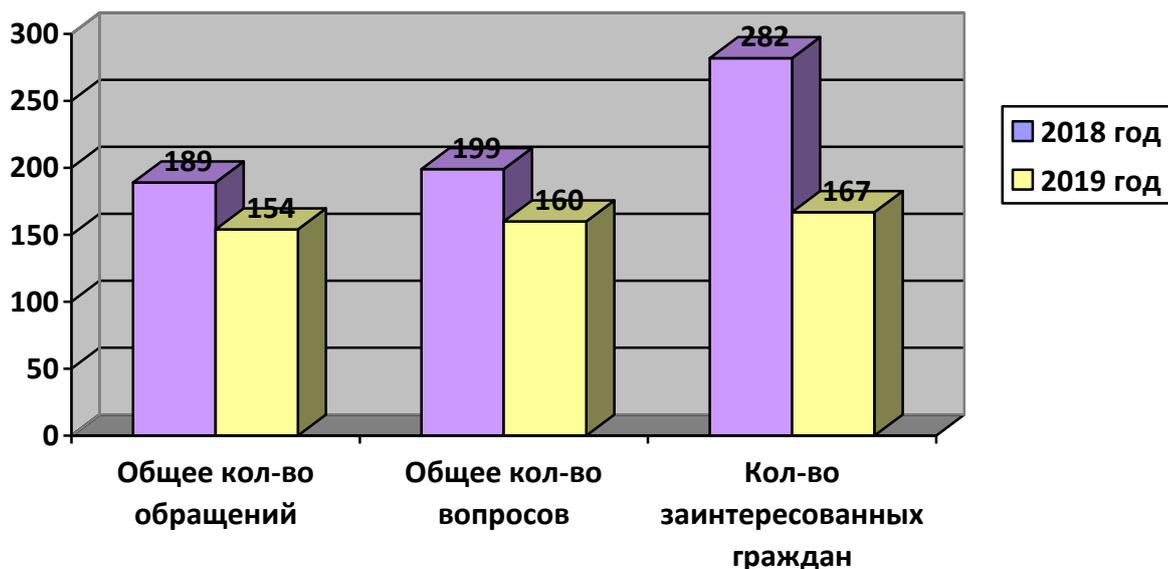
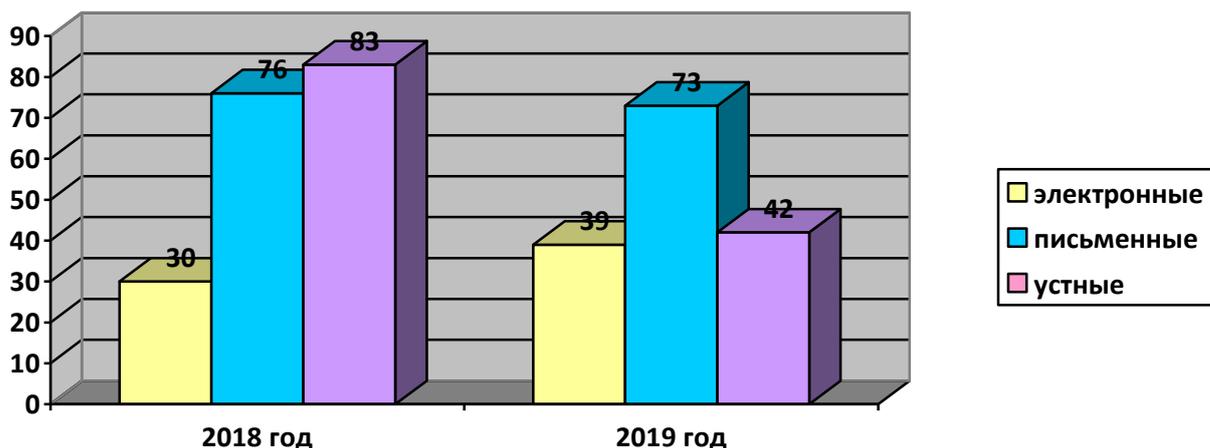
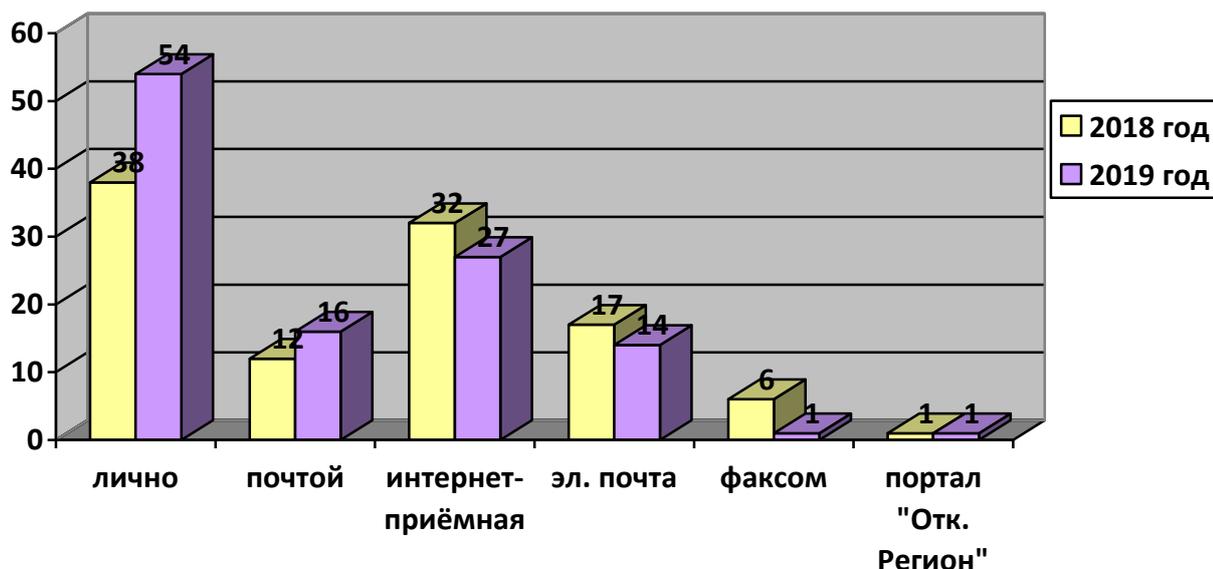


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 1 квартал 2018 и 2019 годов



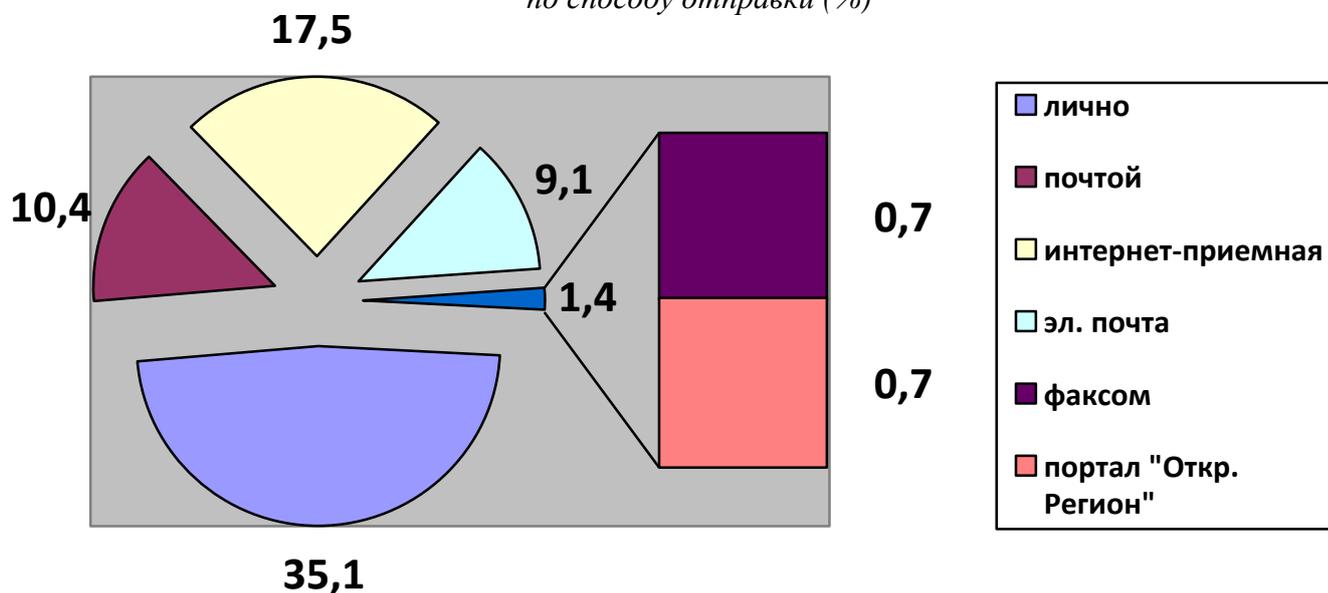
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 1 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в письменной форме (является основной формой поступления), количество устных и электронных обращений практически на одном уровне. В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2018 года на 30 % возросло количество обращений в форме электронного документа, на 4 % уменьшилось количество письменных обращений и практически в 2 раза уменьшилось количество устных обращений.

Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 1 квартал 2018 и 2019 годов



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 1 квартале 2019 года и в аналогичный период 2018 года наибольшее количество обращений направлено заявителями при личном визите, на втором месте обращения, направленные через интернет-приёмную, на третьем и четвертом местах обращения, направленные почтой и электронной почтой.

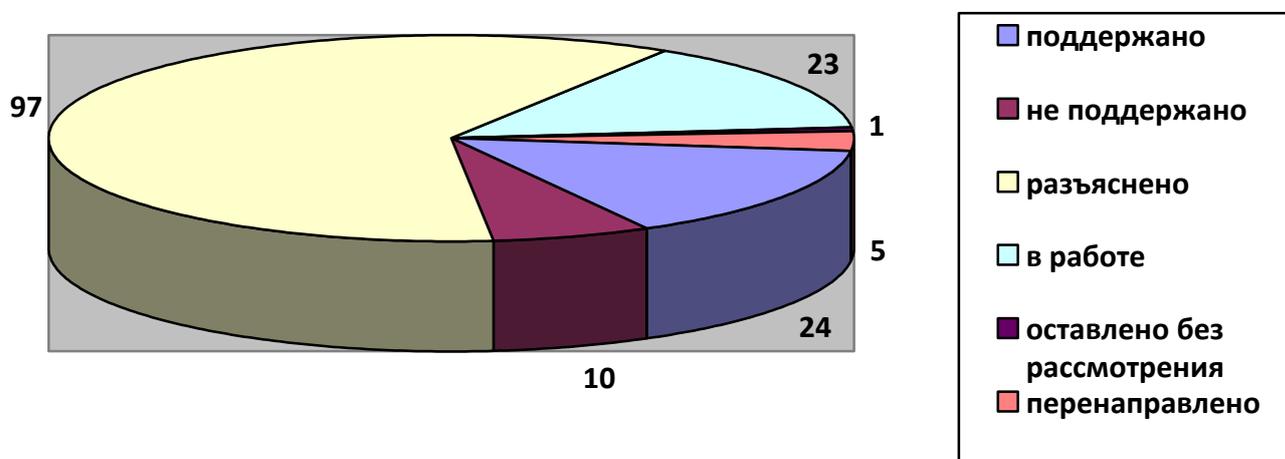
Диаграмма 4. Доля направленных обращений от общего количества обращений по способу отправки (%)



В 1 квартале 2019 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 36 обращений из вышестоящих органов власти, содержащих 38 вопросов, из них 12 запросов о предоставлении информации по обращениям граждан, 24 обращения направлено для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 21 с запросом результата рассмотрения. В работе на конец отчетного периода находится 6 обращений, остальные обращения и запросы, поступившие из вышестоящих органов власти, рассмотрены в установленные законом сроки.

На дополнительный контроль в 1 квартале 2019 года было поставлено 1 обращение и 6 обращений переходящий остаток с прошлого года, за данный отчетный период срок выполнения запланированных мероприятий для решения вопросов, озвученных в обращениях не наступил, таким образом на дополнительном контроле находится 7 обращений. Обращения, поставленные на дополнительный контроль, требуют тщательного изучения вопросов, изложенных в обращениях и проведения необходимых мероприятий для окончательного принятия решений, либо для выполнения запланированных работ.

Диаграмма 5. Результаты рассмотренных вопросов, содержащихся в обращениях граждан в 1 квартале 2019 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 60,6% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 15 % вопросов, не поддержано 6,3 % вопросов, находится в работе 14,4% вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 4 обращения гражданина, содержащих 5 вопросов, что составляет 3,1% от общего количества вопросов. Одно некорректное по содержанию обращение, содержащее оскорбительные выражения оставлено без ответа в соответствии с пунктом 3 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и составляет лишь 0,63% от общего количества вопросов.

II. Тематика, поступивших вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2017 года

В 1 квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

1) «Жилищно-коммунальная сфера» (76 вопросов или 47,5% от общего количества вопросов);

2) «Экономика» (45 вопросов или 28,1%);

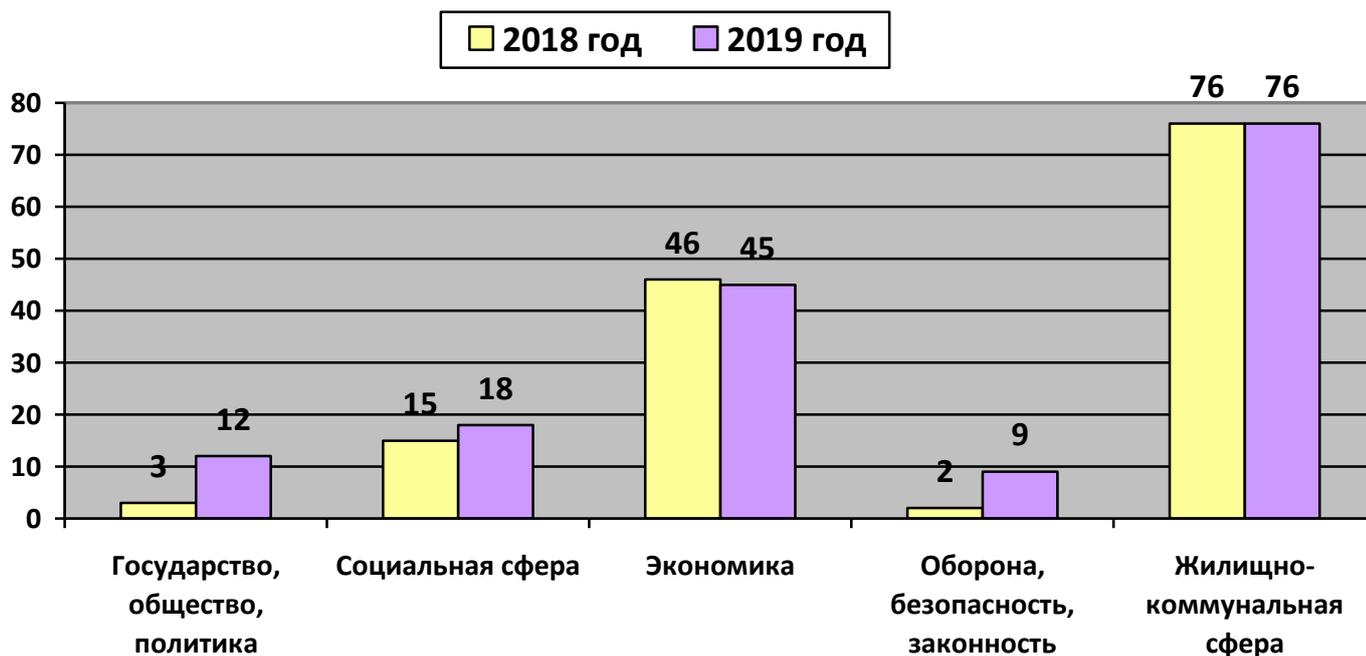
3) «Социальная сфера» (18 вопросов или 11,3%).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

1) «Государство, общество, политика» (12 вопросов или 7,5%).

2) «Оборона, безопасность, законность» (9 вопросов или 5,6%).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 1 квартал 2018 и 2019 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан по 3 тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2018 года возросло, по 1 тематическому разделу осталось на том же уровне и по 1 разделу незначительно уменьшилось.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2019 года поступило 76 вопросов, что составляет 47,5 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела осталось на одном уровне, изменилось количество вопросов по тематическим подразделам.

Количество жилищных вопросов в 1 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года уменьшилось на 32,3%, в то же время количество вопросов коммунального хозяйства увеличилось почти в 3 раза.

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

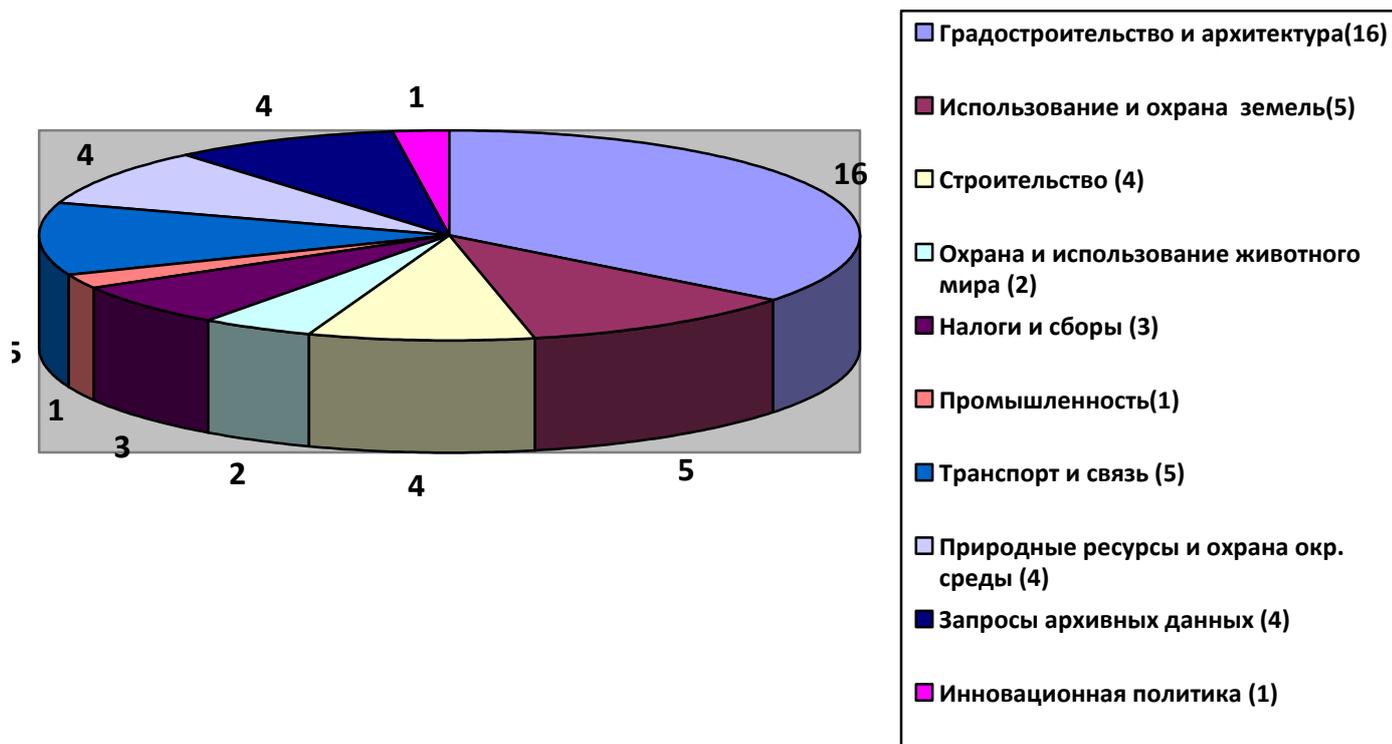
Подраздел «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере».

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 10 вопросов (6,3% от общего количества вопросов);
- постановка на учёт в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 6 вопросов (3,75% от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 5 вопросов (3,1% от общего количества вопросов);
- служебные жилые помещения – 4 вопроса (2,5% от общего количества);
- обмен жилых помещений, оформление договора социального найма жилого помещения – 3 вопроса (1,88% от общего количества вопросов);
- арендное жильё – 3 вопроса (1,88% от общего количества вопросов);
- приватизация жилищного фонда - 3 вопроса (1,88% от общего количества вопросов);
- выселение из жилища - 3 вопроса (1,88% от общего количества вопросов);
- вопросы частного домовладения - 3 вопроса (1,88% от общего количества вопросов);
- обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей – 2 вопроса (1,25%).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 9 вопросов (5,63% от общего количества вопросов);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 6 вопросов (3,75 от общего количества вопросов);
- перебои в водоснабжении – 4 вопроса (2,5% от общего количества вопросов);
- нормативы потребления коммунальных ресурсов – 4 вопроса (2,5% от общего количества вопросов);
- управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью - 4 вопроса (2,5% от общего количества вопросов);
- оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта - 4 вопроса (2,5% от общего количества вопросов);
- включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта – 1 вопрос (0,63% от общего количества вопросов).

2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 1 квартале 2019 года поступило 45 вопросов, что составляет 28,1% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 2,2% (в 2018 году - 46).

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

Подраздел «Градостроительство и архитектура» - 16 вопросов, что составляет 10% от общего количества вопросов;

Подраздел «Использование и охрана земель» - 5 вопросов, что составляет 3,1% от общего количества вопросов;

Подраздел «Транспорт и связь» - 5 вопросов, что составляет 3,1% от общего количества вопросов;

Подраздел «Строительство» - 4 вопроса, что составляет 2,5% от общего количества вопросов;

Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - 4 вопроса, что составляет 2,5% от общего количества вопросов;

Подраздел «Запросы архивных данных» - 4 вопроса, что составляет 2,5% от общего количества вопросов.

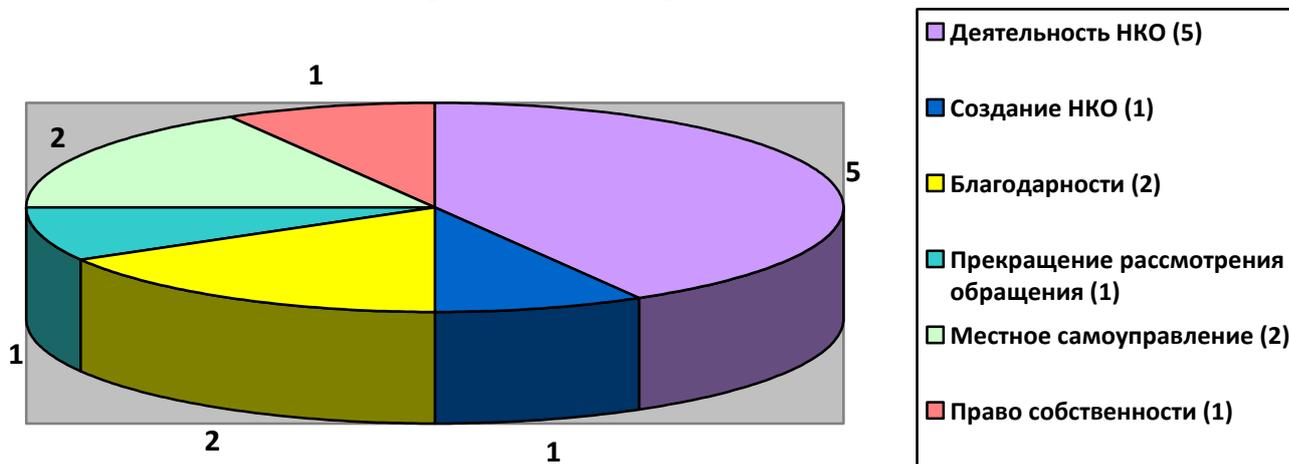
Подраздел «Налоги и сборы» - 3 вопроса, что составляет 1,88% от общего количества вопросов;

Подраздел «Охрана и использование животного мира» - 2 вопроса, что составляет 1,25% от общего количества вопросов;

Подраздел «Промышленность» - 1 вопрос, что составляет 0,63% от общего количества вопросов;

Подраздел «Инновационная политика» - 1 вопрос, что составляет 0,63% от общего количества вопросов.

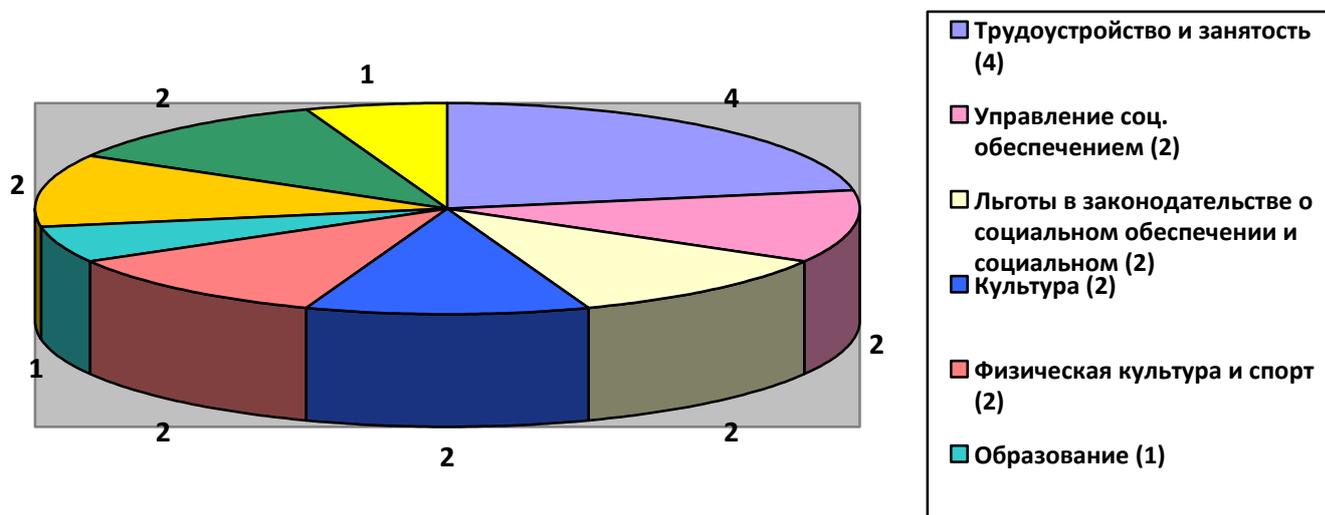
Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 1 квартале 2019 года поступило 12 вопросов, что составляет 7,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось в 4 раза (в 2018 году - 3).

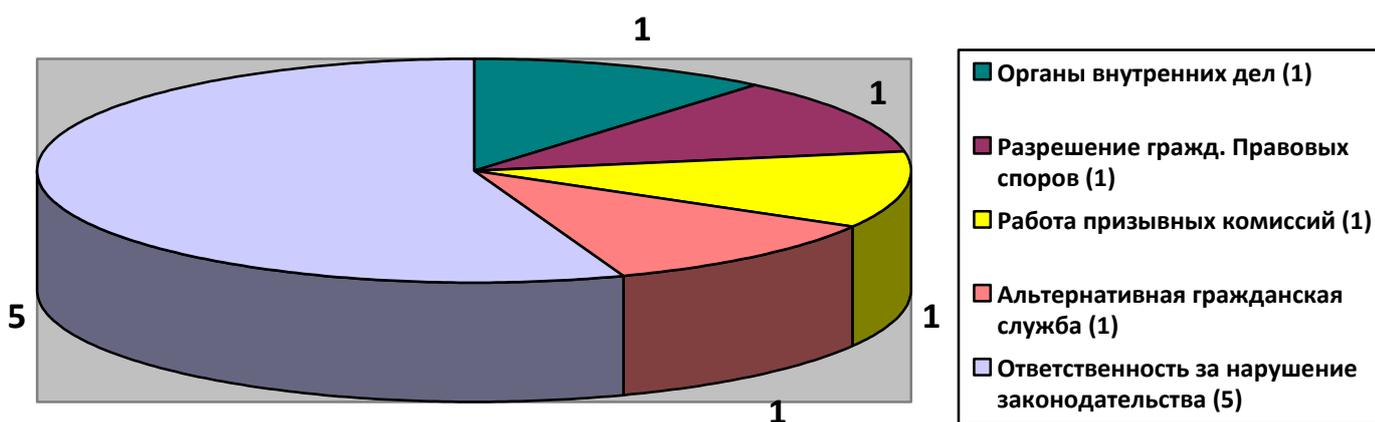
Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2019 года поступило 18 вопросов, что составляет 11,25% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 20% (в 2018 году - 15).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 1 квартале 2019 года поступило 9 вопросов, что составляет 5,63 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 4,5 раза (в 2018 году - 2).

III. Заключение

В администрации города Югорска также активно ведется работа по обеспечению доступности органов исполнительной власти для населения, результативности работы, формированию положительного имиджа чиновника. На официальном сайте администрации города размещена контактная информация о структурных подразделениях администрации города. Наиболее значимые аспекты в жизни города, работа администрации города освещается в газете «Югорский вестник» и на официальном сайте. Также на официальном сайте города Югорска публикуются отчеты о работе администрации города, ее структурных подразделений, графики личного приёма граждан.

Во исполнение Протокола заседания рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации от 20.09.2018 на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска с 01 января 2019 года внедрена унифицированная форма для приёма обращений граждан, а также запросов, что позволяет гражданам, в том числе юридическим лицам отслеживать рассмотрение своего обращения (запроса).

Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Порядком, утвержденным постановлением администрации города от 10.11.2017 № 2775 «О Порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих главе города Югорска, **первому заместителю главы города Югорска**, заместителю главы города Югорска, руководителям органов и структурных подразделений администрации города Югорска», который предусматривает право граждан на обращение в орган местного самоуправления письменно или на личный приём, определены дни и время приёма главы города, его заместителей и руководителей органов и структурных подразделений администрации города Югорска.

Регистрация письменных, электронных и устных обращений граждан производится в системе электронного документооборота «Кодекс: Документооборот» версия 3.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 1 квартал 2019 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 05.04.2019, реестры по результатам рассмотрения обращений граждан сформированы.

**Исполняющий обязанности
главы города Югорска**

С.Д. Голин

Исполнитель:

Ягафарова Олеся Геннадьевна – зав. сектором документационного обеспечения
отдела документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска
8 (34675) 5-00-44