

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска за 1 квартал 2020 года

I. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

В 1 квартале 2020 года в адрес администрации города Югорска поступило 156 обращений, содержащих 159 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло:

- незначительное увеличение общего количества обращений на 1,3 % за счёт увеличения электронных обращений на 59 %, несмотря на уменьшение количества письменных обращений на 5,5 % и устных обращений на 40,5 %.

- значительное увеличение количества коллективных обращений в 3,75 раза (в 2019 году – 4, в 2020 году – 15) и аналогичных обращений граждан в 4 раза (в 2019 году – 0, в 2020 году – 4);

- увеличение количества повторных обращений (в 2019 году – 1, в 2020 году – 2);

- незначительное уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 0,6 %;

- значительное увеличение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях в 2,2 раза

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 1 квартале 2019 и 2020 годов

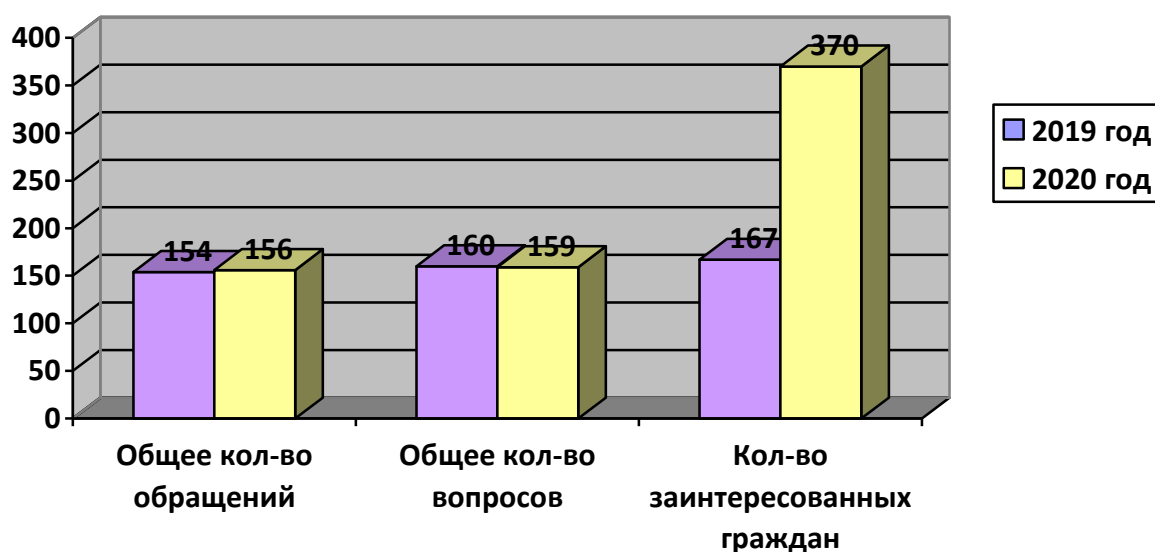
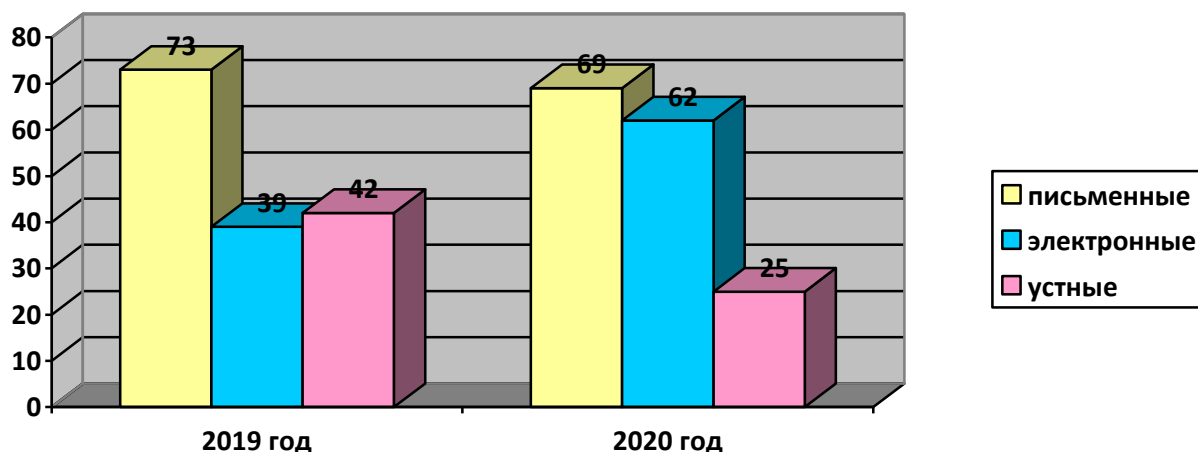
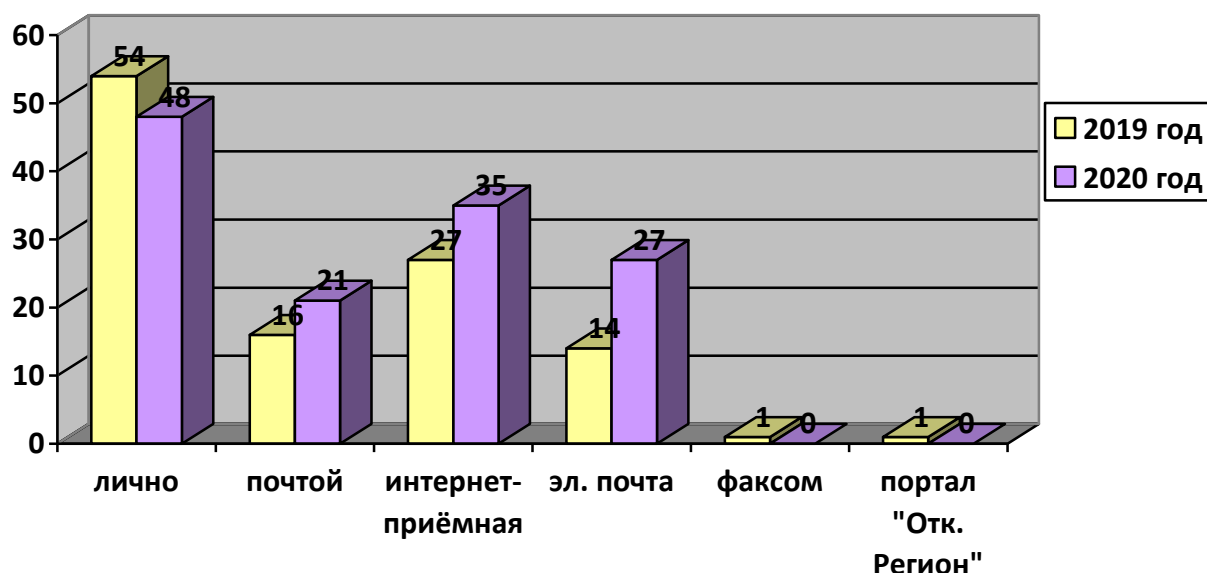


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 1 квартал 2019 и 2020 годов



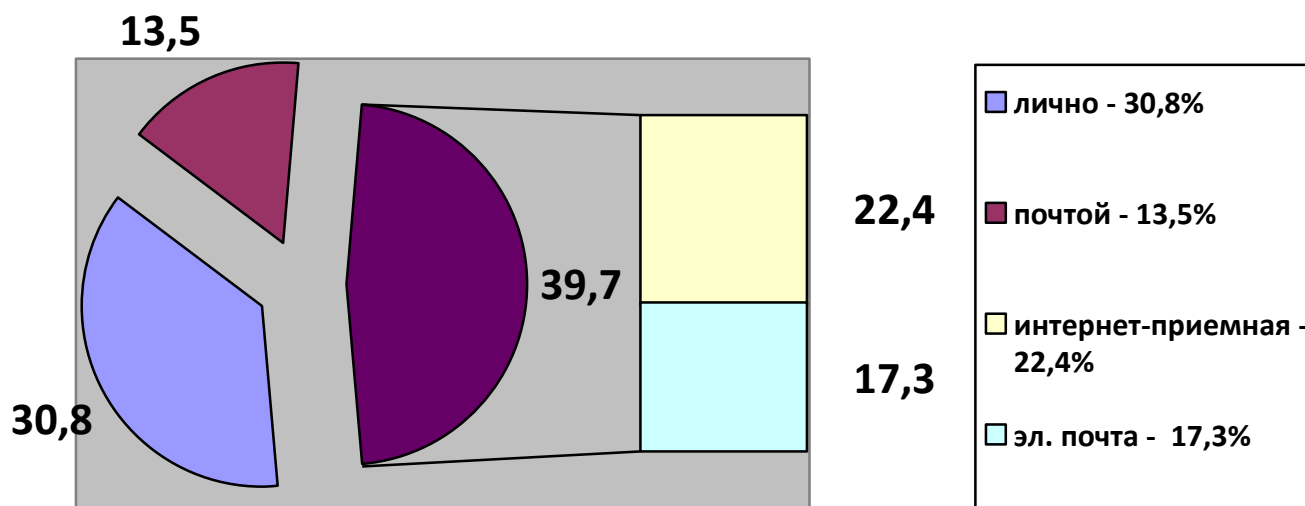
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 1 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в письменной форме (является основной формой поступления), количество электронных обращений на втором месте и количество устных обращений на последнем месте. В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2019 года на 59 % возросло количество обращений в форме электронного документа, на 5,5 % уменьшилось количество письменных обращений и на 40,5 % уменьшилось количество устных обращений граждан.

Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 1 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 1 квартале 2020 года и в аналогичный период 2019 года наибольшее количество обращений направлено заявителями при личном визите, на втором месте обращения, направленные через интернет-приёмную, на третьем и четвертом местах обращения, направленные электронной почтой и почтой. Обращений граждан, направленных факсом и в личный кабинет портала «Открытый регион» не поступало.

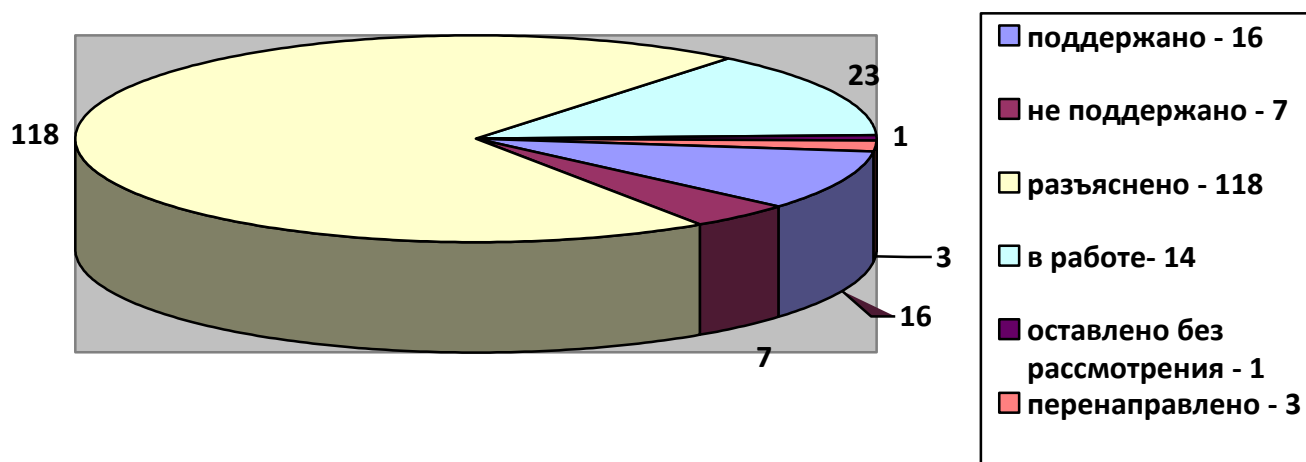
Диаграмма 4. Доля направленных обращений от общего количества обращений по способу отправки в 1 квартале 2020 года (%)



В 1 квартале 2020 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 33 обращений из вышестоящих органов власти, содержащих 34 вопросов, перенаправленных для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 28 с запросом результата рассмотрения. В работе на конец отчётного периода находится 1 обращение, остальные обращения рассмотрены в установленные законом сроки.

На дополнительный контроль в 1 квартале 2020 года было поставлено 3 обращения и 5 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 8 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 2020 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 74,2 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 10,1 % вопросов, не поддержано 4,4 % вопросов, находится в работе 8,8 % вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 3 обращения гражданина, содержащих 3 вопроса, что составляет 1,9 % от общего количества вопросов. Одно анонимное обращение, не содержащее информации о заявителе оставлено без ответа в соответствии с пунктом 1 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 2019 года

В 1 квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

1) **«Жилищно-коммунальная сфера»** (34 вопроса или 21,4 % от общего количества вопросов);

2) **«Экономика»** (69 вопросов или 43,4 %);

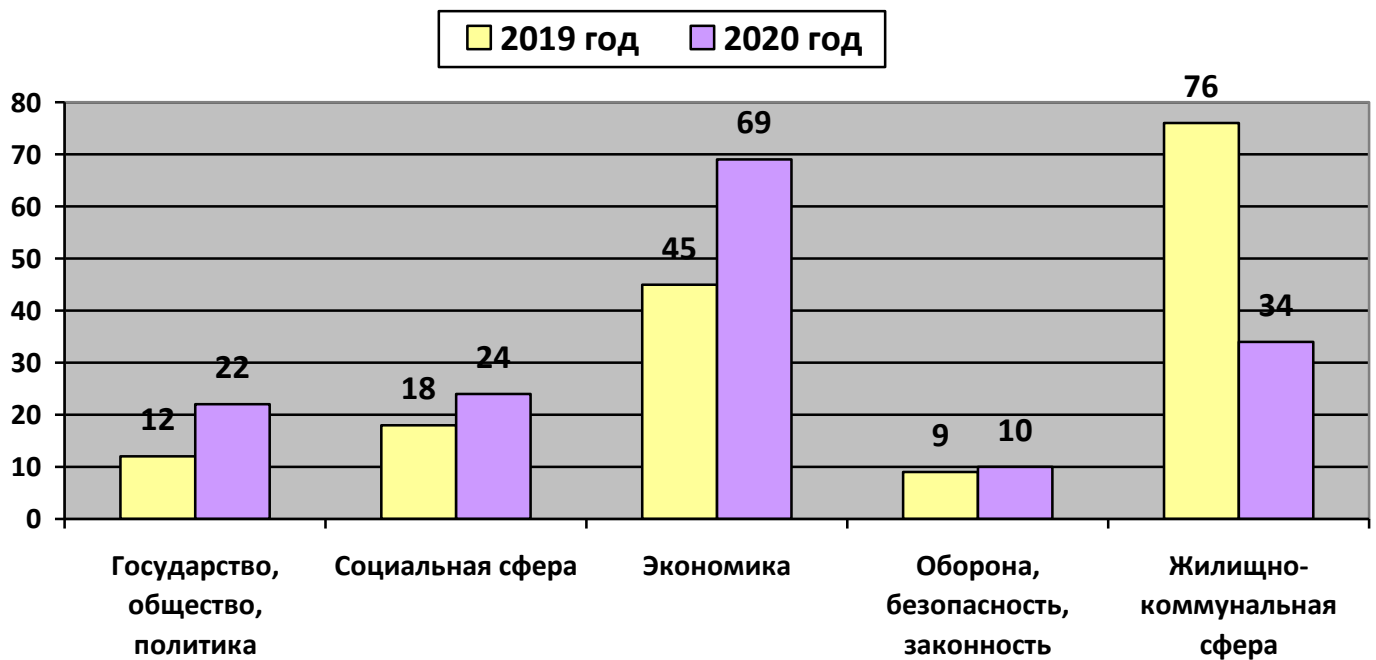
3) **«Социальная сфера»** (24 вопроса или 15,1%).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

1) **«Государство, общество, политика»** (22 вопроса или 13,8 %).

2) **«Оборона, безопасность, законность»** (10 вопросов или 6,3%).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 1 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2019 года по 4 тематическим разделам возросло, по 1 тематическому разделу уменьшилось на 55,3 %.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2020 года поступило 34 вопроса, что составляет 21,4 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось более чем в 2 раза, за счет уменьшения вопросов коммунального хозяйства в 5,3 раза и количества жилищных вопросов в 1,5 раза (или на 36,4 %).

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 – 9 вопросов (5,7 % от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 10 вопросов (6,3 % от общего количества вопросов);
- служебные жилые помещения – 5 вопросов (3,1 % от общего количества);
- обмен жилых помещений, оформление договора социального найма жилого помещения – 3 вопроса (1,89% от общего количества вопросов);
- обеспечение жильем детей-инвалидов – 1 вопрос (0,64 %).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов);
- подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям газоснабжения – 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов);
- нормативы потребления коммунальных ресурсов – 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов);
- управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью - 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов);
- оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта - 1 вопрос (0,64 % от общего количества вопросов).

2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 1 квартале 2020 года поступило 69 вопросов, что составляет 43,4 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 53,3 % (в 2019 году - 45).

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

Подраздел «Градостроительство и архитектура» - 29 вопросов, что составляет 18,2 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - 13 вопросов, что составляет 8,2 % от общего количества вопросов;

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

Подраздел «Налоги и сборы» - 3 вопроса, что составляет 1,89 % от общего количества вопросов;

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

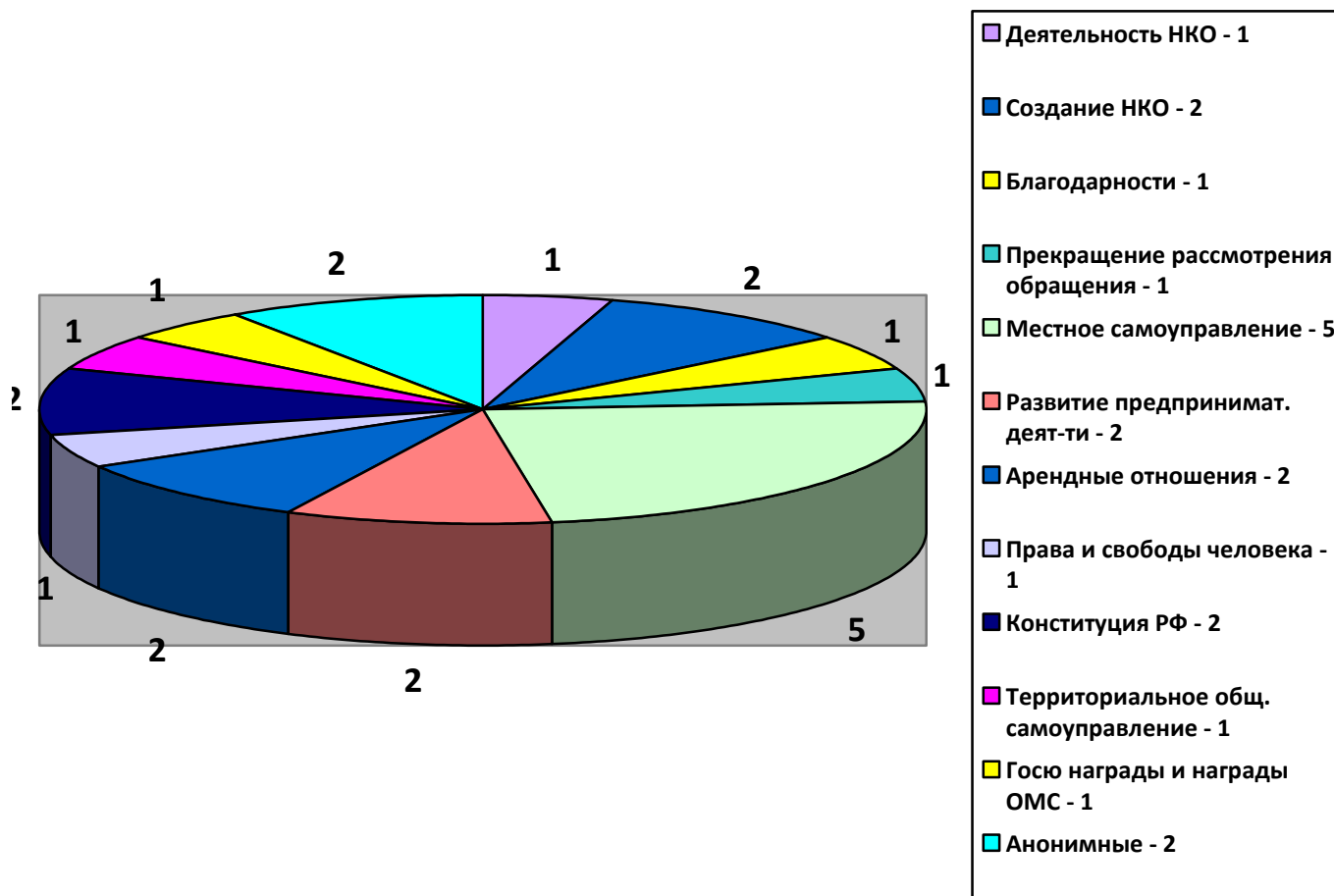
Подраздел «Запросы архивных данных» - 9 вопросов, что составляет 5,7 % от общего количества вопросов.

Подраздел «Торговля» - 2 вопроса, что составляет 1,3 % от общего количества вопросов.

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

Подраздел «Доходы местного бюджета» - 2 вопроса, что составляет 1,3 % от общего количества вопросов;

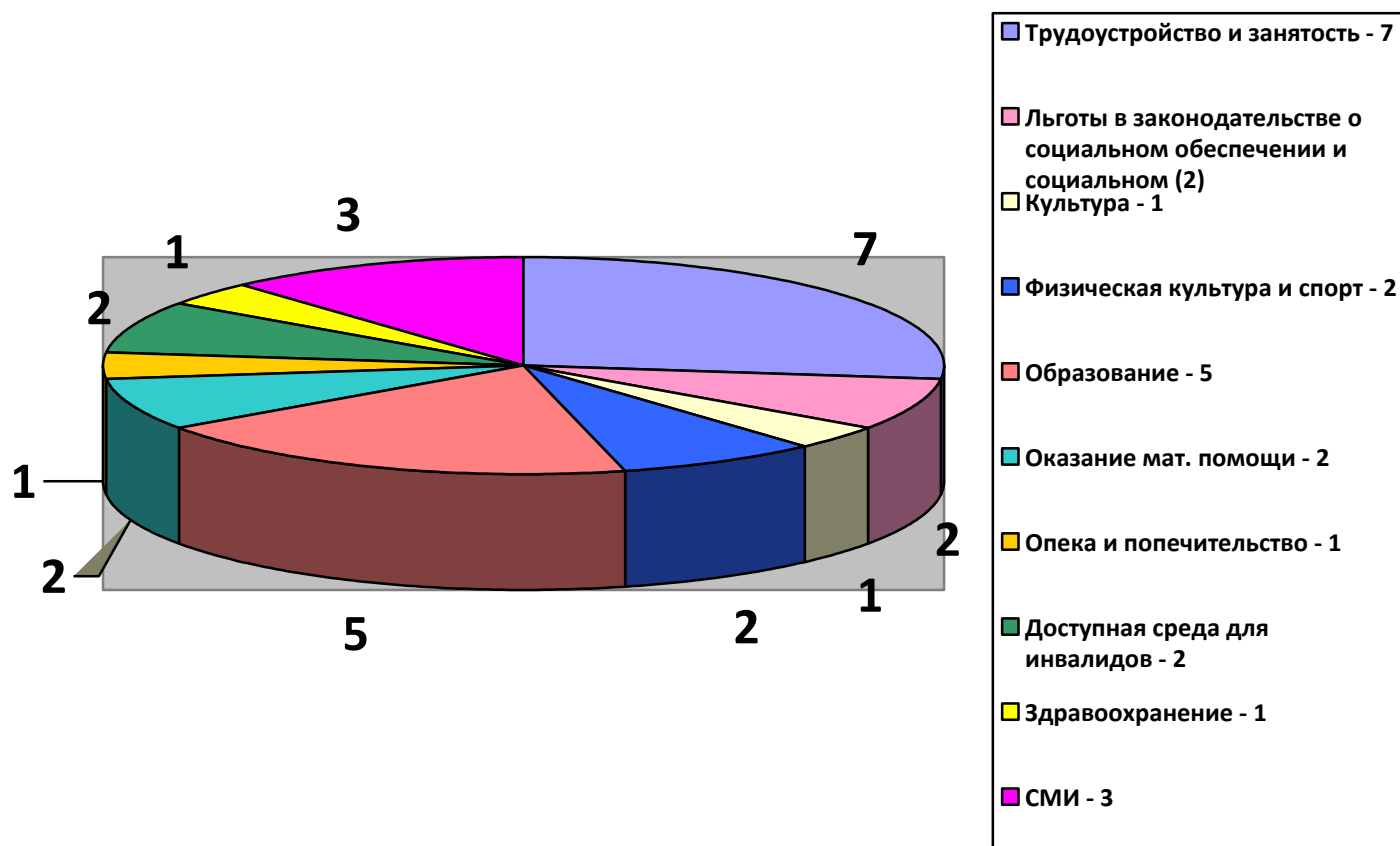
Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 1 квартале 2020 года поступило 22 вопроса, что составляет 13,8 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 83,3 % (в 2019 году - 12).

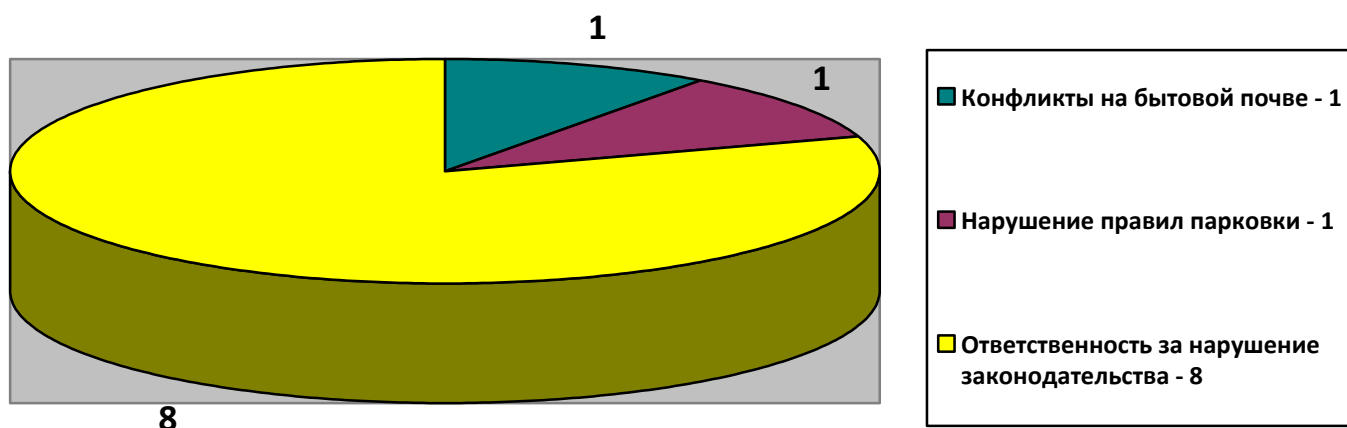
Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2020 года поступило 24 вопроса, что составляет 15,1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 33,3 % (в 2019 году - 18).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 1 квартале 2020 года поступило 10 вопросов, что составляет 6,3 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 11,1 % (в 2019 году - 9).

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 2020 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 15.04.2020, реестры по результатам рассмотрения обращений граждан сформированы.

Глава города Югорска

А.В. Бородкин

Исполнитель:

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