

## Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска за 1 квартал 2021 года

### I. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

В 1 квартале 2021 года в адрес администрации города Югорска поступило 117 обращений, содержащих 127 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года произошло:

- значительное уменьшение общего количества обращений на 25,0 % за счёт уменьшения письменных обращений на 39,1 % и устных обращений на 60,0 % (или в 2,5 раза), несмотря на незначительное увеличение количества электронных обращений на 4,8 %.

- значительное уменьшение количества коллективных обращений в 3,75 раза (в 2020 году – 15, в 2021 году – 4) и аналогичных обращений граждан в 2 раза (в 2020 году – 4, в 2021 году – 2);

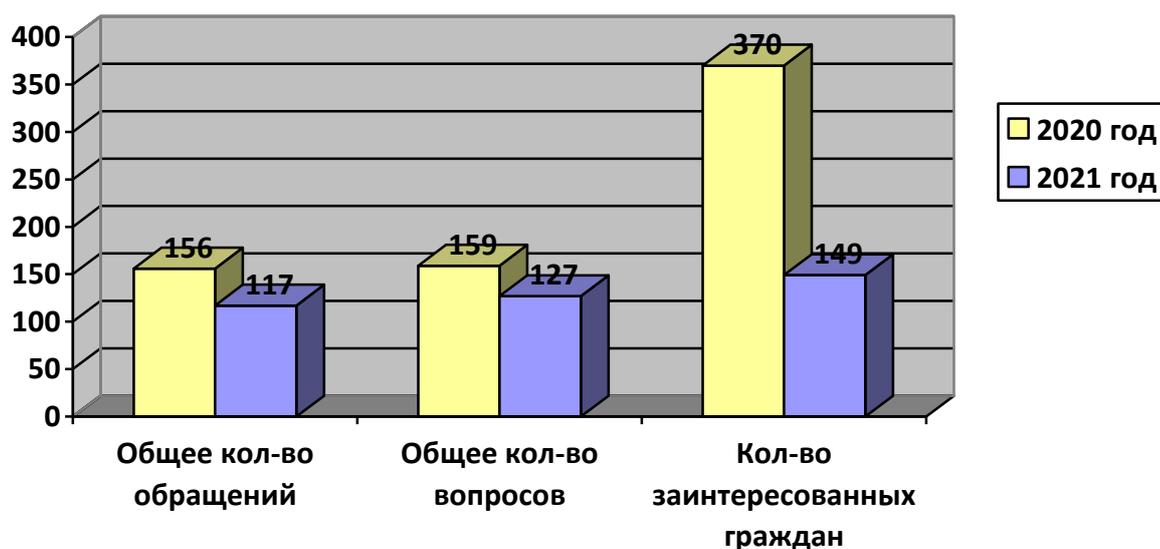
- количество повторных обращений осталось на прежнем уровне (в 2020 году – 2, в 2021 году – 2);

- незначительное уменьшение количества обращений граждан, направленных из вышестоящих органов власти для рассмотрения на 5,2 % (в 2020 году – 58, в 2021 году – 55);

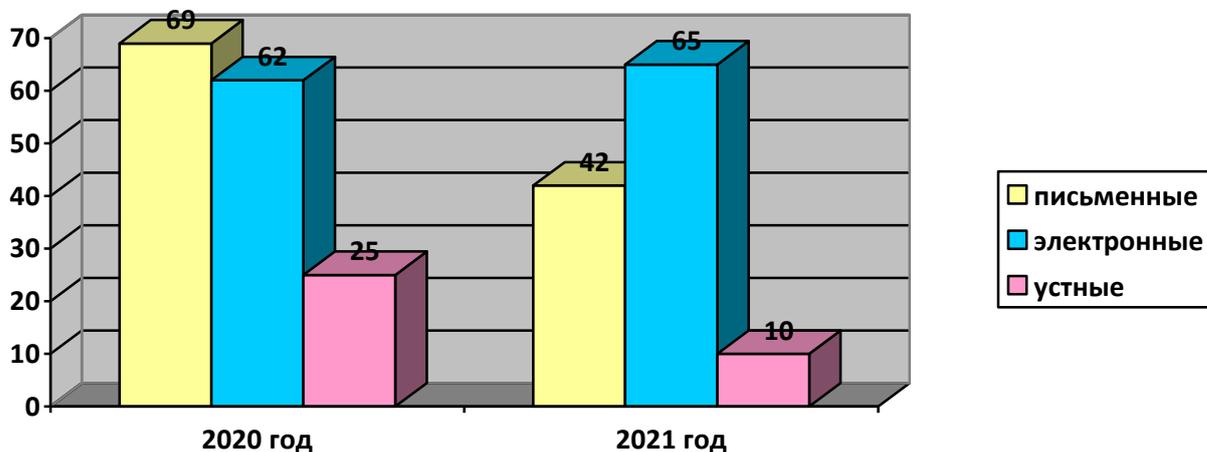
- значительное уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 20,1 %;

- значительное уменьшение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 59,7 % или в 2,5 раза (в 2020 году – 370, в 2021 году – 149).

*Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 1 квартале 2020 и 2021 годов*

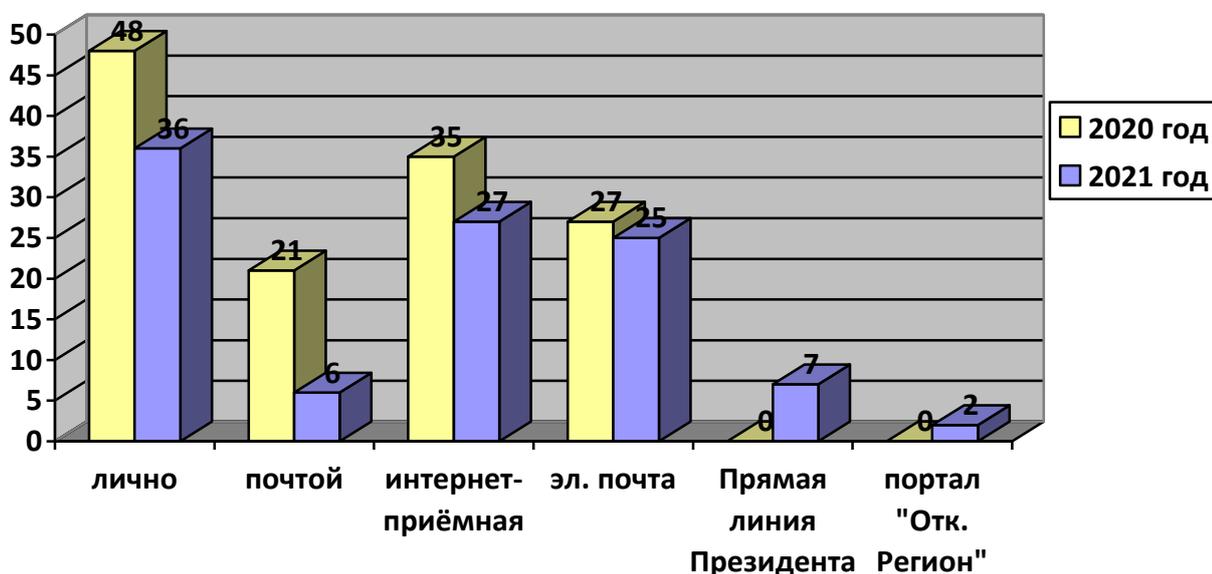


*Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 1 квартал 2020 и 2021 годов*



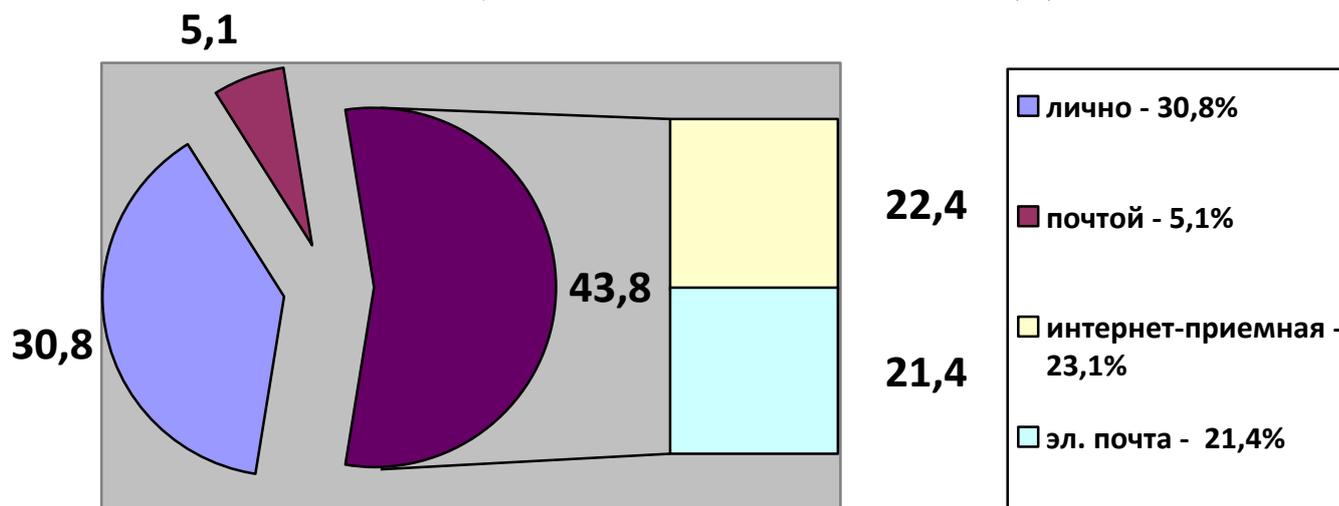
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 1 квартале 2021 года в сравнении с аналогичным периодом 2020 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в электронной форме (является основной формой поступления), количество письменных обращений на втором месте и количество устных обращений на последнем месте. В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2020 года на 4,8 % возросло количество обращений в форме электронного документа, на 39,1 % уменьшилось количество письменных обращений и на 60 % уменьшилось количество устных обращений граждан.

*Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 1 квартал 2020 и 2021 годов*



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 1 квартале 2021 года и в аналогичный период 2020 года наибольшее количество обращений направлено заявителями при личном визите, на втором месте обращения, направленные через интернет-приёмную, на третьем месте обращения, направленные электронной почтой, на четвертом месте обращения, поступившие через систему «ОНФ. Помощь» с Прямой линии Президента Российской Федерации, на пятом и шестом местах обращения, направленные почтой и на портал «Открытый регион».

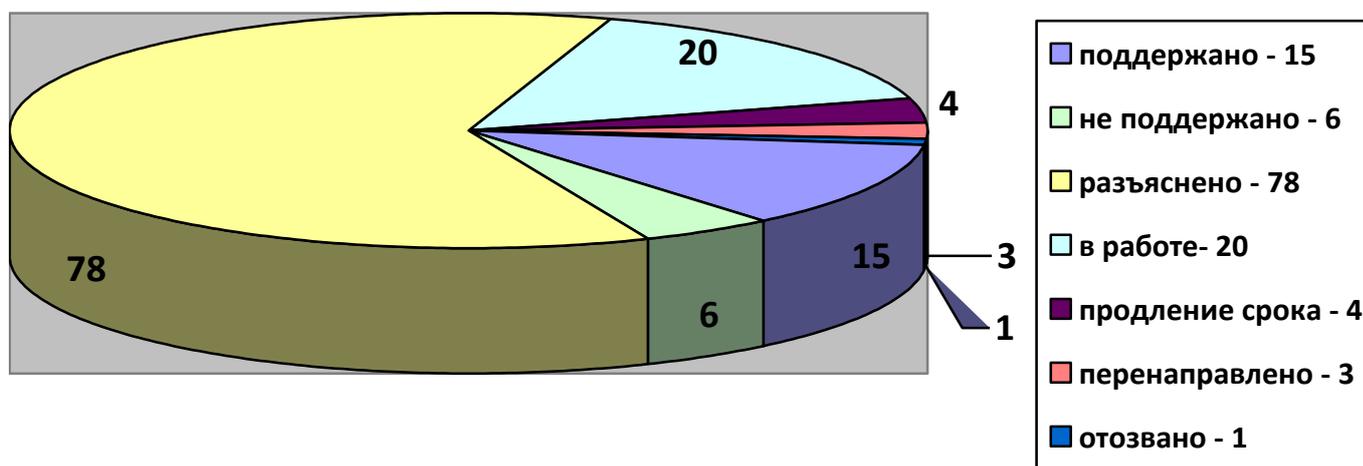
Диаграмма 4. Доля направленных обращений от общего количества обращений по способу отправки в 1 квартале 2021 года (%)



В 1 квартале 2021 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 55 обращений, поступивших из вышестоящих органов власти, из них 41 запрос о предоставлении информации по обращениям граждан и 14 обращений направлено для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 8 с запросом результата рассмотрения.

На дополнительный контроль в 1 квартале 2021 года было поставлено 3 обращения и 3 обращения переходящий остаток с прошлого года, за данный отчетный период снято с дополнительного контроля 1 обращение, таким образом на конец отчетного периода на дополнительном контроле находится 5 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 2021 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 61,4 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 11,8 % вопросов, не поддержано 4,7 % вопросов, продление срока рассмотрения 3,1%, отозвано заявителем 0,8%, находится в работе 15,7 % вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 3 обращения гражданина, содержащих 3 вопроса, что составляет 2,4 % от общего количества вопросов.

## II. Тематика, поступивших вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2020 года

В 1 квартале 2021 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

1) «Жилищно-коммунальная сфера» (41 вопроса или 32,3 % от общего количества вопросов);

2) «Экономика» (52 вопроса или 40,1%);

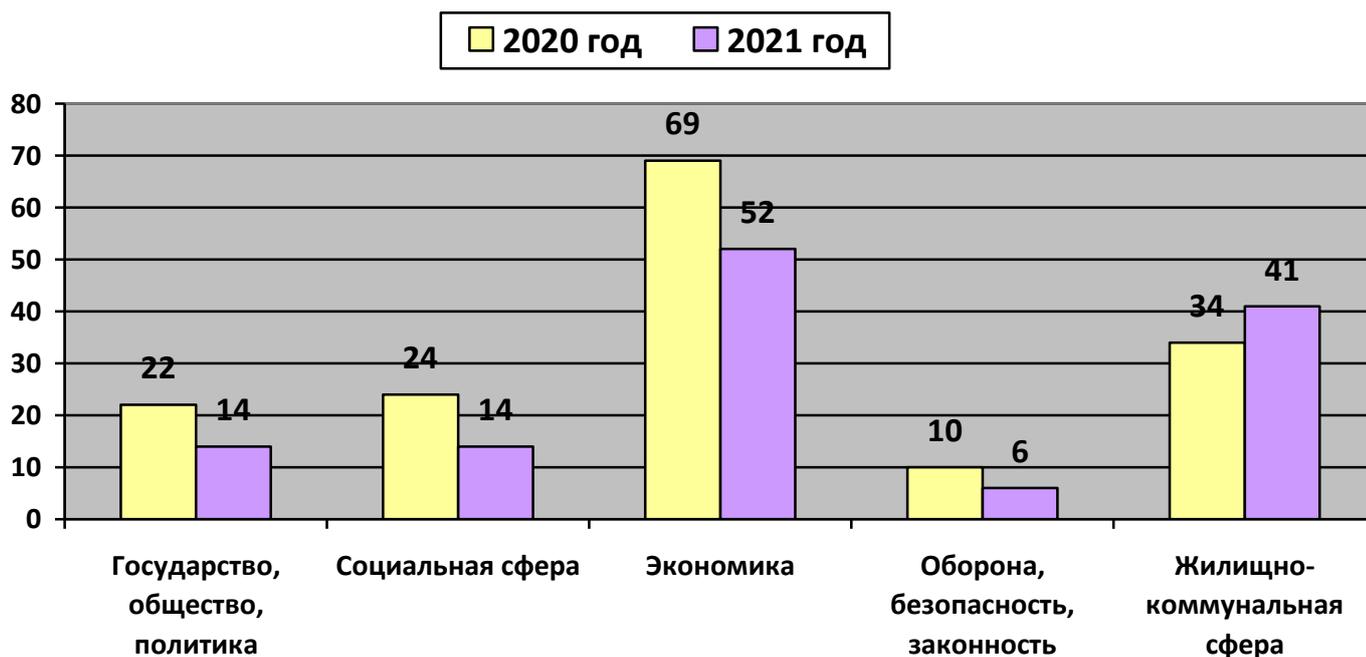
Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

1) «Государство, общество, политика» (14 вопросов или 11,02%).

2) «Социальная сфера» (14 вопросов или 11,02%).

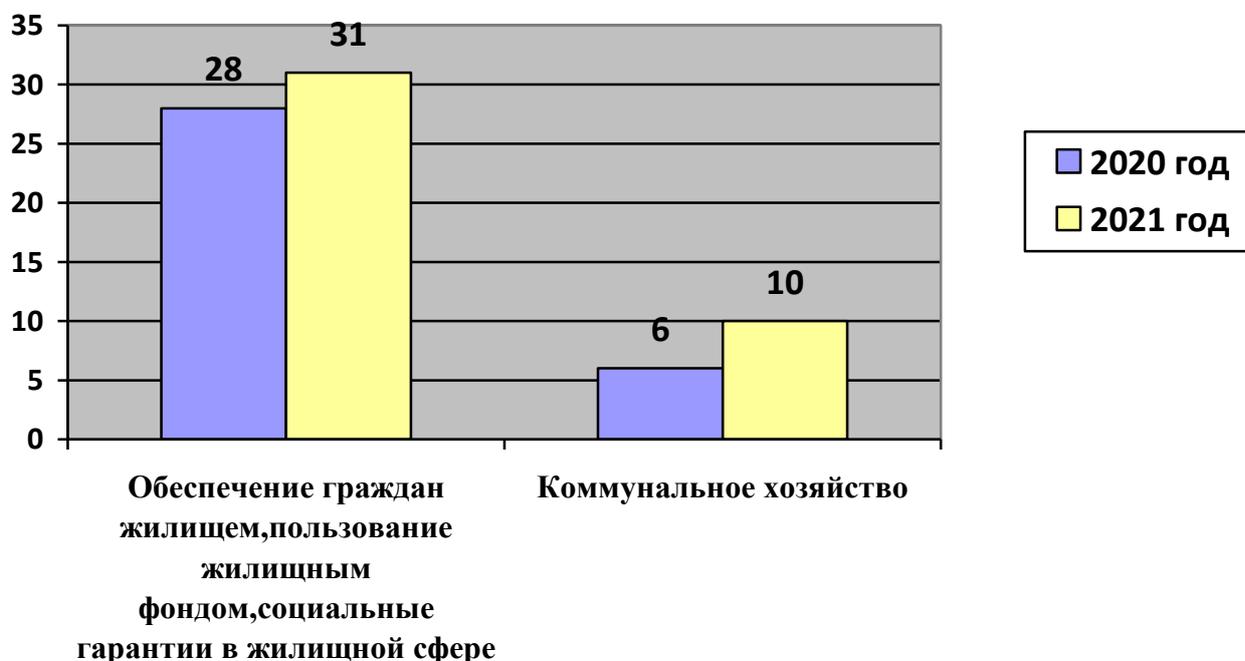
3) «Оборона, безопасность, законность» (6 вопросов или 4,7%).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 1 квартал 2020 и 2021 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2020 года по 4 тематическим разделам уменьшилось, по 1 тематическому разделу возросло на 20,6 %.

### 1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2021 года поступил 41 вопрос, что составляет 32,3 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 20,6 %, за счет увеличения вопросов коммунального хозяйства на 66,7 % и количества жилищных вопросов на 10,7%..

#### Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

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

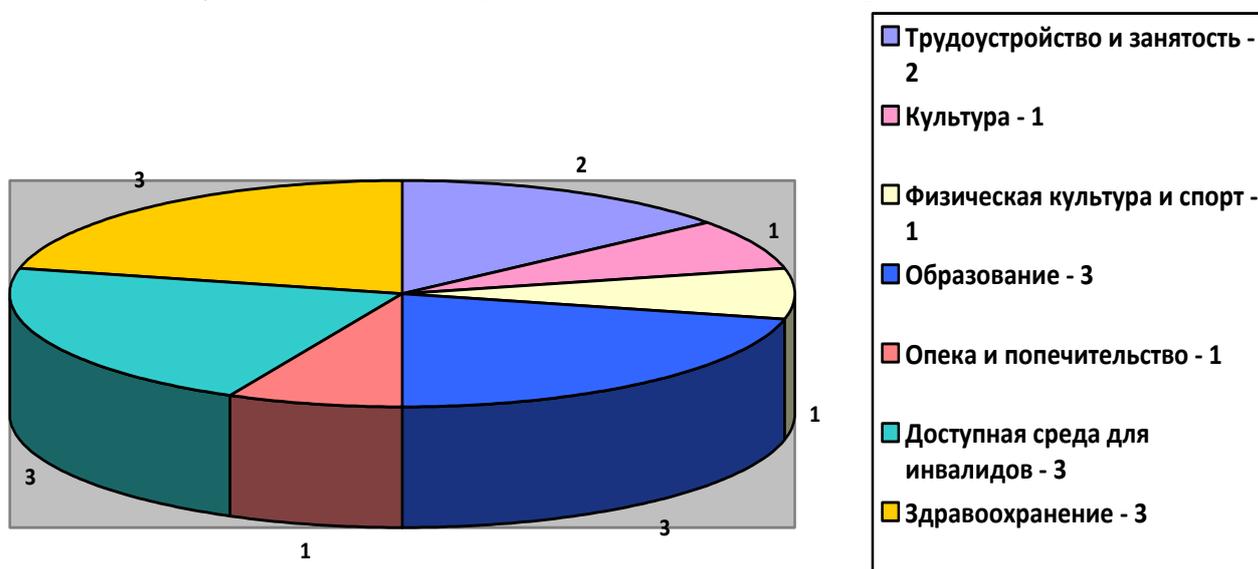
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 8 вопросов (6,3 % от общего количества вопросов);
- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 7 вопросов (5,5 % от общего количества вопросов);
- служебные жилые помещения – 4 вопроса (3,1 % от общего количества);
- арендное жилье – 3 вопроса (2,4 % от общего количества);

- постановка на учет на получение жилья - 3 вопроса (2,4 % от общего количества);
- первоочередное предоставления жилья – 2 вопроса (1,6 % от общего количества);
- обмен жилых помещения, оформление договора социального найма - 2 вопроса (1,6 % от общего количества).

### *Подраздел «Коммунальное хозяйство».*

- отключение газо- и электроснабжения за неуплату – 3 вопроса (2,4 % от общего количества);
- оплата жилищно-коммунальных услуг, взносов в Фонд капитального ремонта - 2 вопроса (1,6 % от общего количества);
- эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов – 1 вопрос (0,8 % от общего количества);
- условия проживания, в связи со строительством - 1 вопрос (0,8 % от общего количества);
- содержание общего имущества - 1 вопрос (0,8 % от общего количества);
- обращение с твердыми коммунальными отходами – 1 вопрос (0,8 % от общего количества);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 1 вопрос (0,8 % от общего количества).

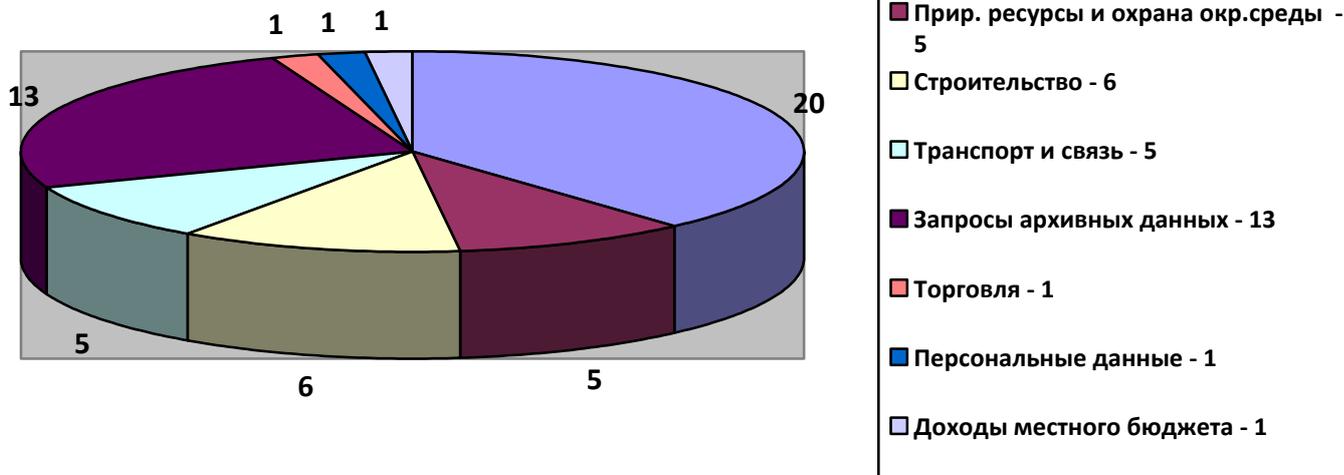
## 2) Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 1 квартале 2021 года поступило 14 вопросов, что составляет 11,02 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 41,7 % (в 2020 году - 24).

### 3) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 1 квартале 2021 года поступило 52 вопроса, что составляет 40,9 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 24,6 % (в 2020 году - 69).

#### **Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:**

*Подраздел «Градостроительство и архитектура»* - 20 вопросов, что составляет 15,7 % от общего количества вопросов;

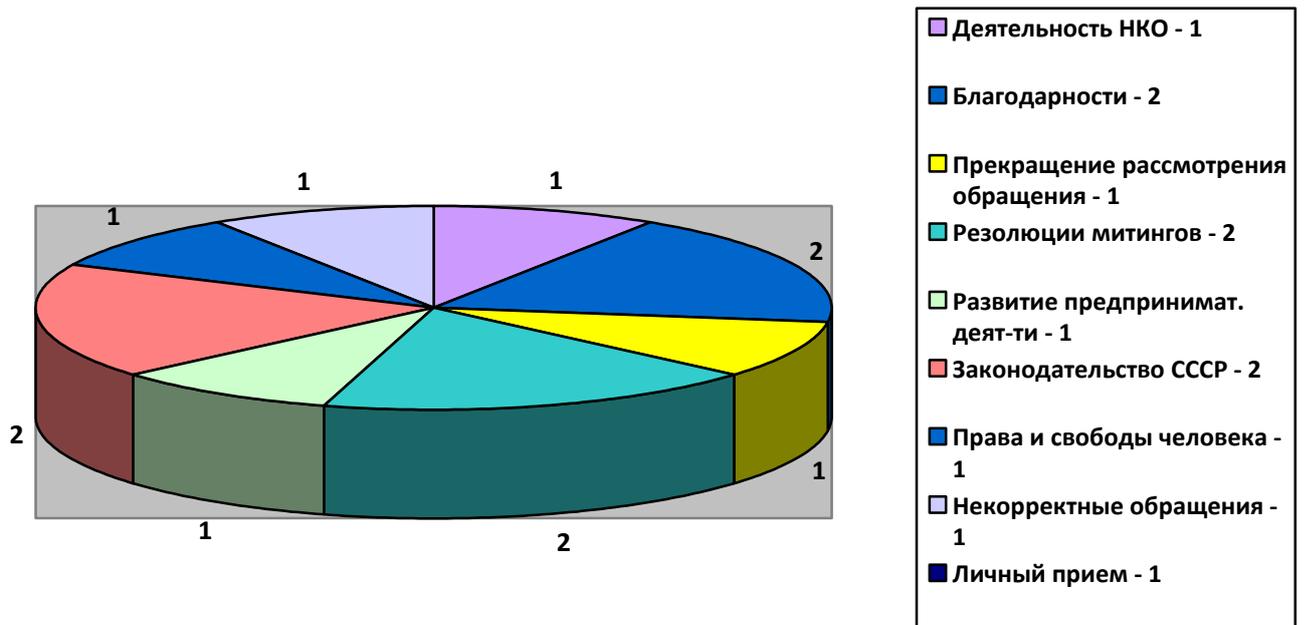
*Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды»* - 5 вопросов, что составляет 3,9 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Строительство»* - 6 вопросов, что составляет 4,7 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Транспорт и связь»* - 5 вопросов, что составляет 3,9 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Запросы архивных данных»* - 13 вопросов, что составляет 10,2 % от общего количества вопросов.

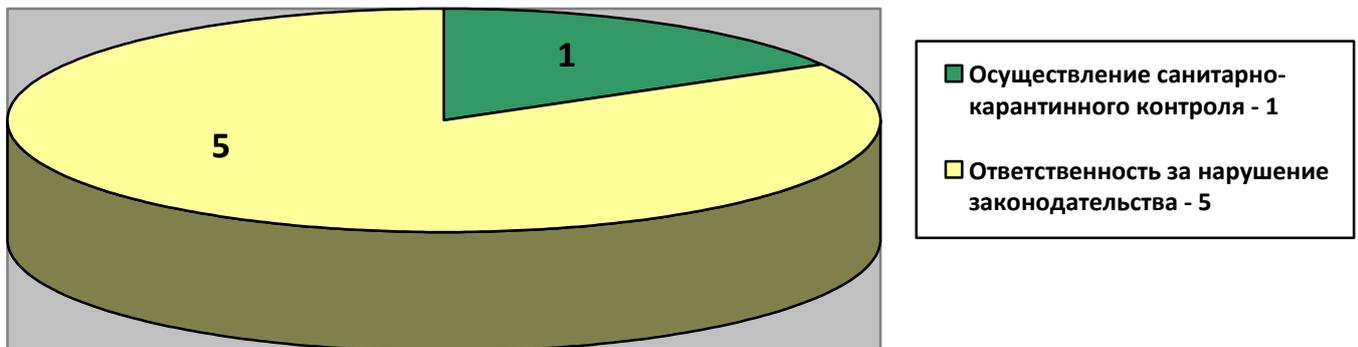
#### 4) Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 1 квартале 2021 года поступило 14 вопросов, что составляет 11,02 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 41,7 % (в 2020 году - 24).

#### 5) Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 1 квартале 2021 года поступило 6 вопросов, что составляет 4,7 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2020 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 40,0 % или в 1,6 раза (в 2020 году - 10).

### 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 2021 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 09.04.2020, 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