

**Информационно-статистический обзор  
обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска  
за 2 квартал 2020 года**

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

Во 2 квартале 2020 года в адрес администрации города Югорска поступило 113 обращений, содержащих 119 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло:

- значительное уменьшение общего количества обращений на 41,1 % за счёт уменьшения письменных обращений на 63,3 %, электронных на 9,7 % и устных обращений на 45,5 %;

- незначительное уменьшение количества коллективных обращений (в 2019 году – 15, в 2020 году – 13) на 13,3 %;

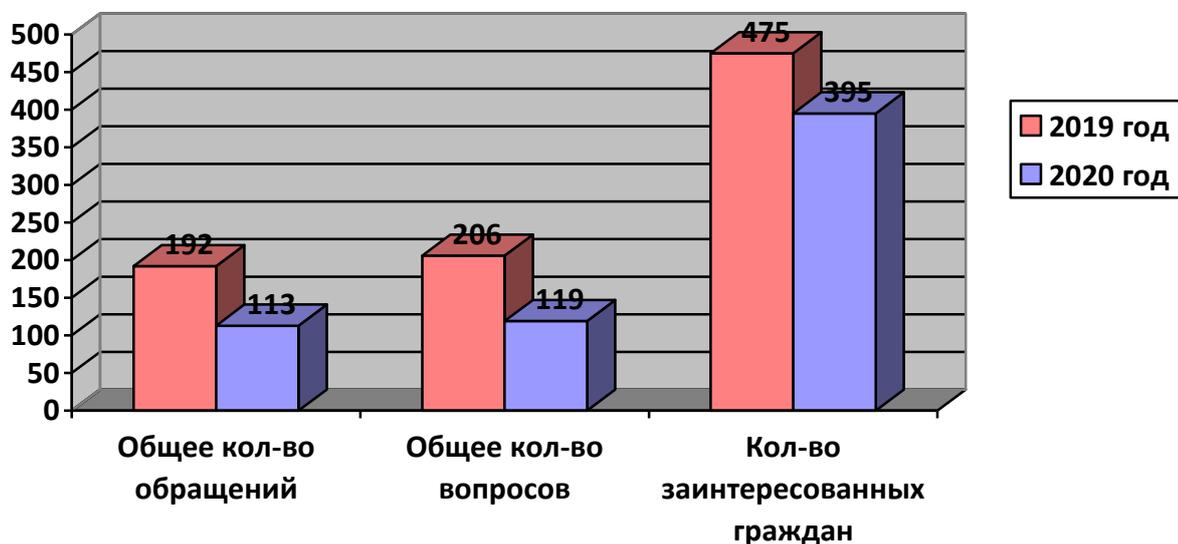
- значительное уменьшение аналогичных обращений граждан (в 2019 году – 7, в 2020 году – 3) на 57,1 %;

- на прежнем уровне осталось количество повторных обращений (в 2019 году – 1, в 2020 году – 1);

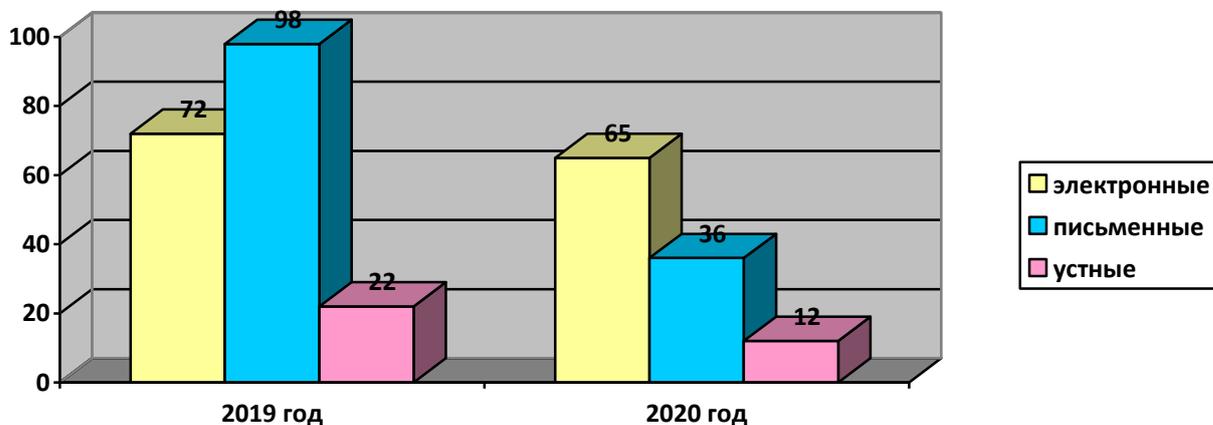
- значительное уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 42,3 %;

- незначительное уменьшение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 16,8 %.

*Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 2 квартале 2019 и 2020 годов*



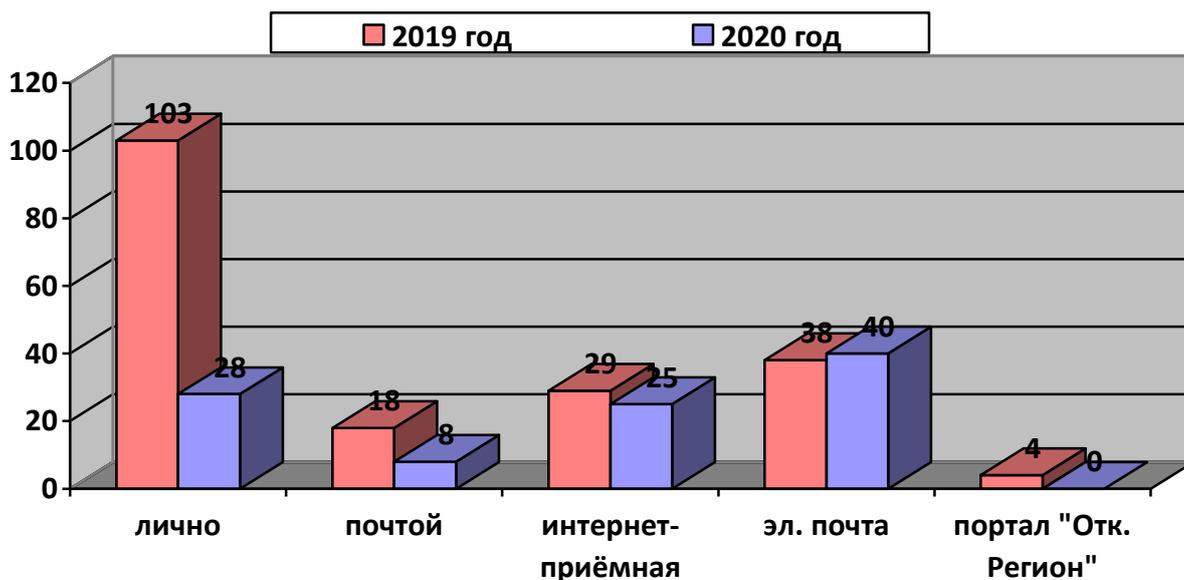
*Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 2 квартал 2019 и 2020 годов*



Согласно, представленной Диаграммы 2 - во 2 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года наибольшее количество обращений поступило в электронной форме (является основной формой поступления), на втором месте количество письменных обращений и на третьем количество устных обращений.

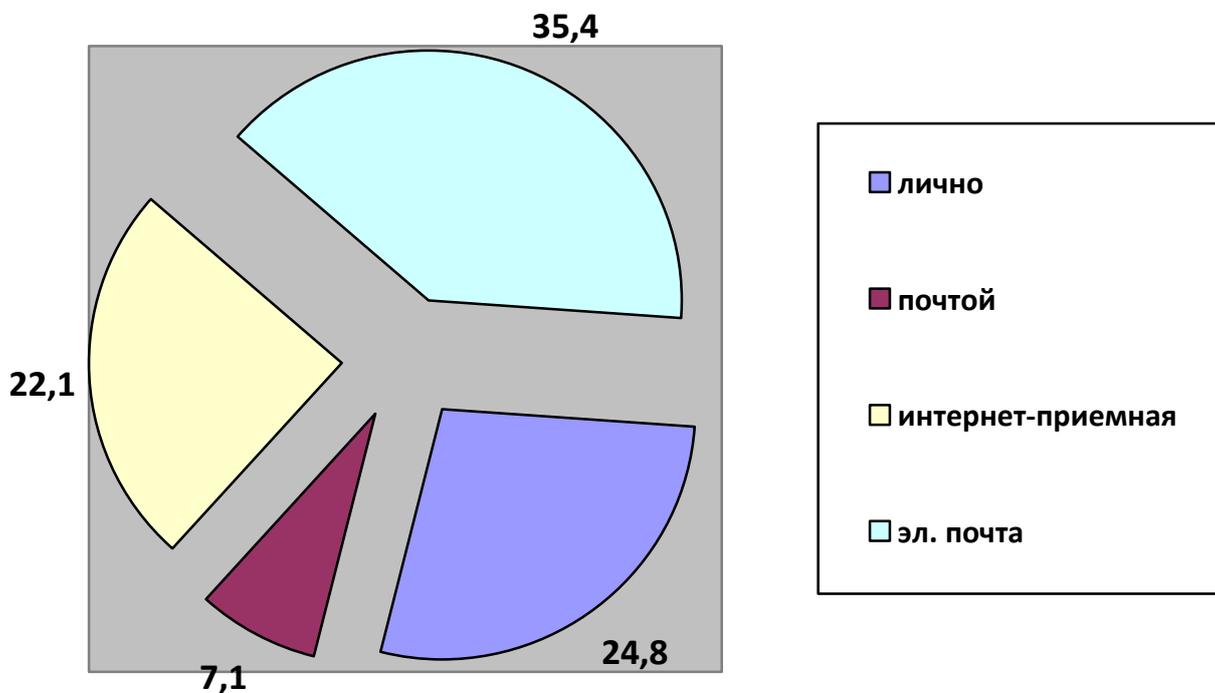
В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2019 года на 63,3 % уменьшилось количество письменных обращений, на 9,7 % количество электронных обращений и на 45,5 % количество устных обращений.

*Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 2 квартал 2019 и 2020 годов*



Согласно, представленной Диаграммы 3 - во 2 квартале 2020 года наибольшее количество обращений направлено заявителями в форме электронного документа, на втором месте обращения, направленные при личном визите и на третьем месте обращения, направленные почтой.

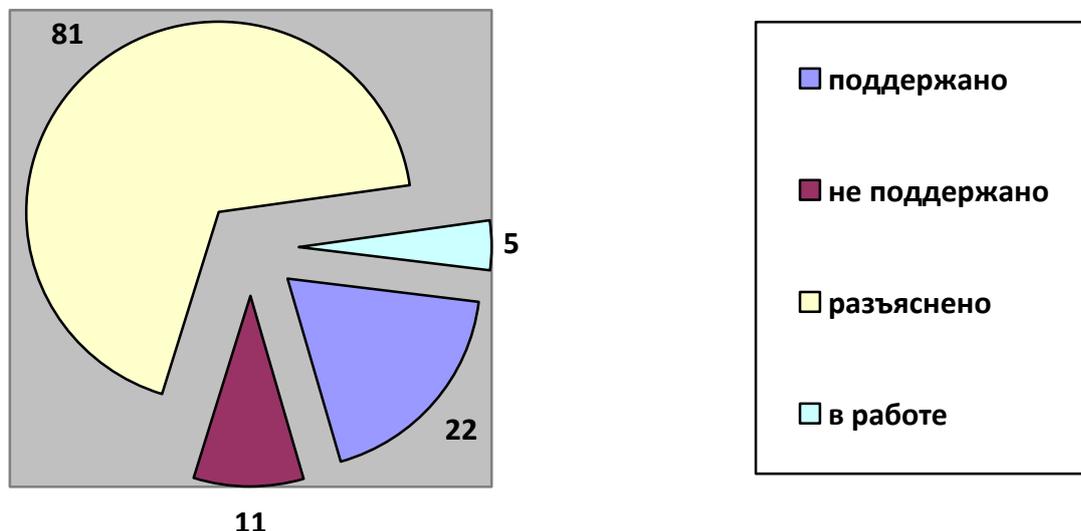
*Диаграмма 4. Доля направленных обращений от общего количества обращений по способу отправки (%)*



Во 2 квартале 2020 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 17 обращений из вышестоящих органов власти, содержащих 17 вопросов, направленных для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 13 с запросом результата рассмотрения. На конец отчетного периода все обращения, поступившие из вышестоящих органов власти, рассмотрены в установленные законом сроки. Также поступило 28 запросов из вышестоящих органов власти о предоставлении информации по обращениям граждан.

На дополнительный контроль во 2 квартале 2020 года было поставлено 4 обращения и 6 обращений переходящий остаток, за данный отчетный период срок выполнения запланированных мероприятий для решения вопросов, озвученных в обращениях не наступил, таким образом на дополнительном контроле находится 10 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 во 2 квартале 2020 года*



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 68,1 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 18,5 % вопросов, не поддержано 8,2 % вопросов, находится в работе 4,2 % вопросов.

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

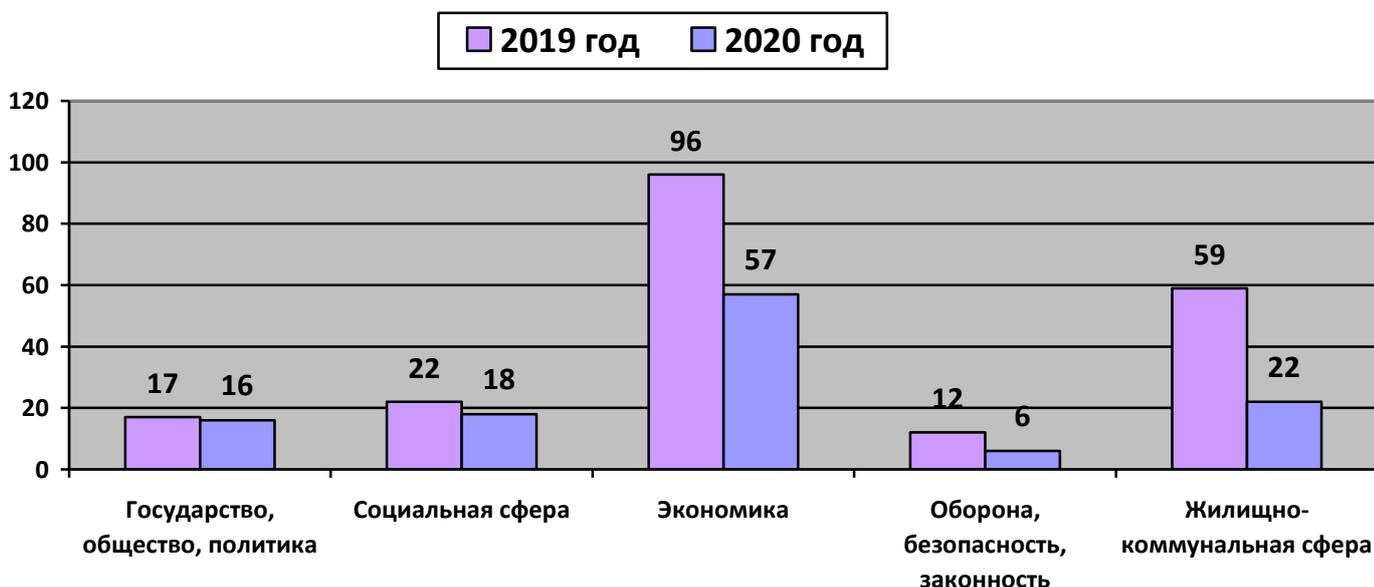
Во 2 квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «**Экономика**» (57 вопросов или 47,9 % от общего количества вопросов);
- 2) «**Жилищно-коммунальная сфера**» (22 вопроса или 18,5 %);
- 3) «**Социальная сфера**» (18 вопросов или 15,1 %).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

- 1) «**Государство, общество, политика**» (16 вопросов или 13,4 %).
- 2) «**Оборона, безопасность, законность**» (6 вопросов или 5 %).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – в сравнении с аналогичным периодом 2019 года по всем пяти тематическим разделам прослеживается уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан. По 1 разделу уменьшение составляет 5,9 %, по 2 разделу – 18,2 %, по 3 разделу – 40,6 %, по 4 разделу – в 2 раза, по 5 разделу – 62,7 %.

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



По данному разделу во 2 квартале 2020 года поступило 22 вопроса, что составляет 18,5 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло значительное уменьшение количества вопросов данного раздела на 62,7 %.

Уменьшилось количество жилищных вопросов на 62,8 % и вопросов коммунального хозяйства на 62,5 %..

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

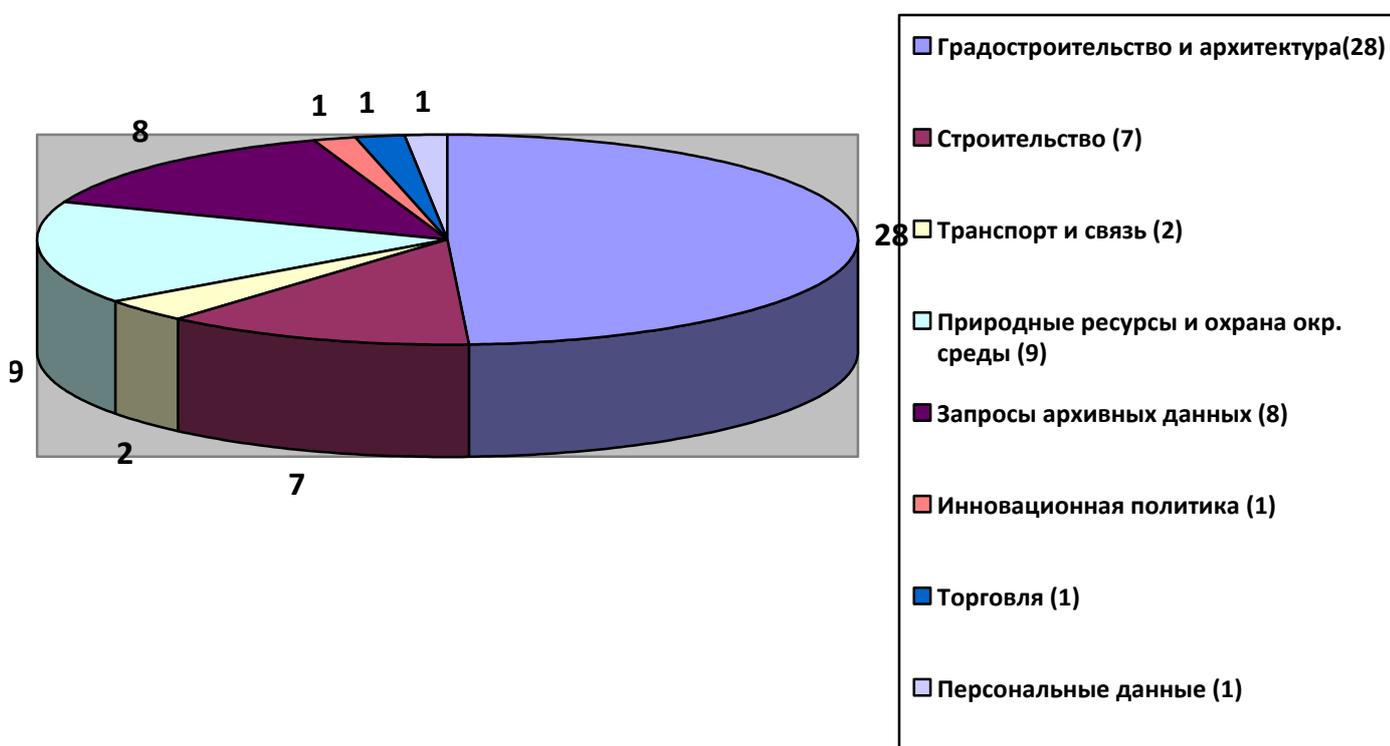
#### *Подраздел «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере».*

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 6 вопросов (5 % от общего количества вопросов);
- постановка на учёт в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- обмен жилых помещений, оформление договора социального найма жилого помещения – 3 вопроса (2,5% от общего количества вопросов);
- предоставление субсидий - 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- обеспечение жильем инвалида - 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов).

#### *Подраздел «Коммунальное хозяйство».*

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 3 вопроса (2,5 % от общего количества вопросов);
- нормативы потребления коммунальных ресурсов – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- перебои в водоснабжении – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилья – 2 вопроса (1,7 % от общего количества вопросов);
- подключение домов к централизованным сетям – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов).

## 2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу во 2 квартале 2020 года поступило 57 вопросов, что составляет 47,9 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 40,6 %. (в 2019 году - 96).

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

*Подраздел «Градостроительство и архитектура»* - 28 вопросов, что составляет 23,5 % от общего количества вопросов;

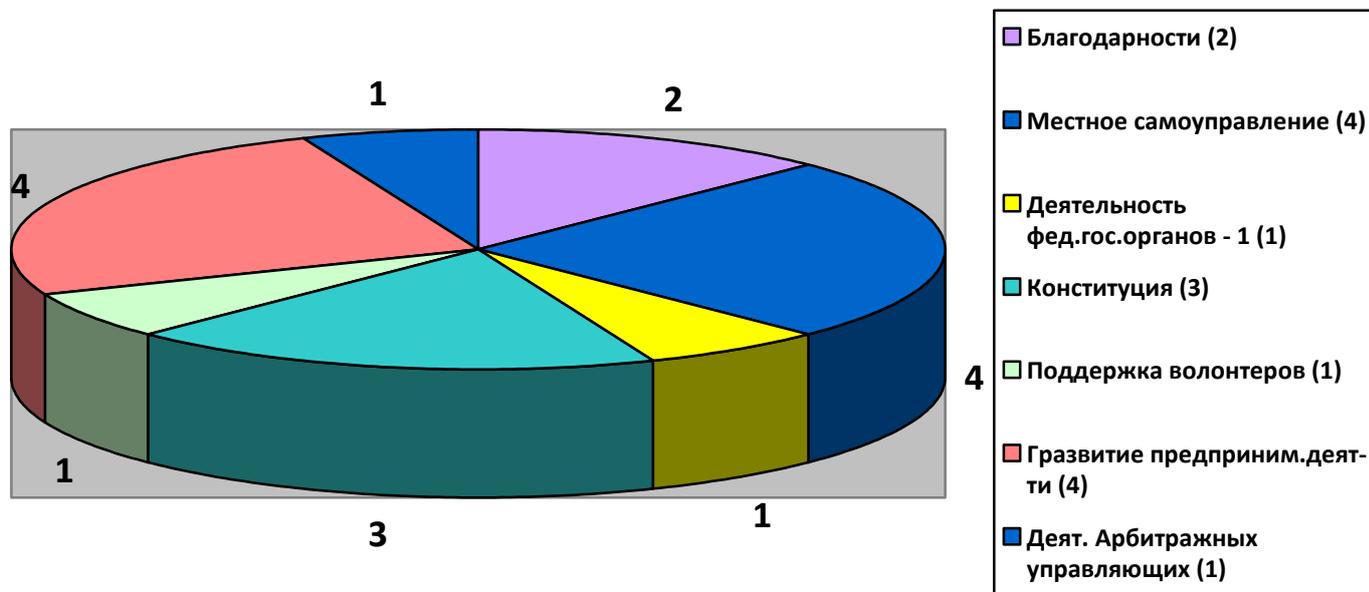
*Подраздел «Транспорт и связь»* - 2 вопроса, что составляет 1,7 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Строительство»* - 7 вопросов, что составляет 5,9 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды»* - 9 вопросов, что составляет 7,6 % от общего количества вопросов;

*Подраздел «Запросы архивных данных»* - 8 вопросов, что составляет 6,7 % от общего количества вопросов.

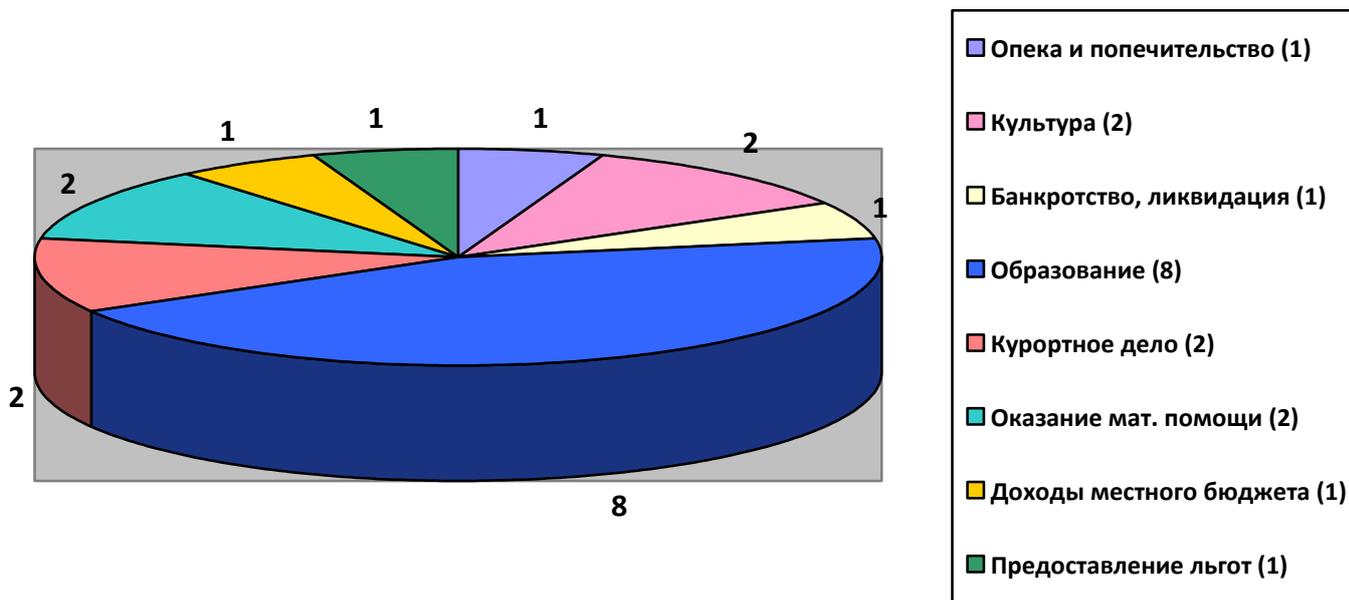
## Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу во 2 квартале 2020 года поступило 16 вопросов, что составляет 13,4 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 5,9 % (в 2019 году – 17).

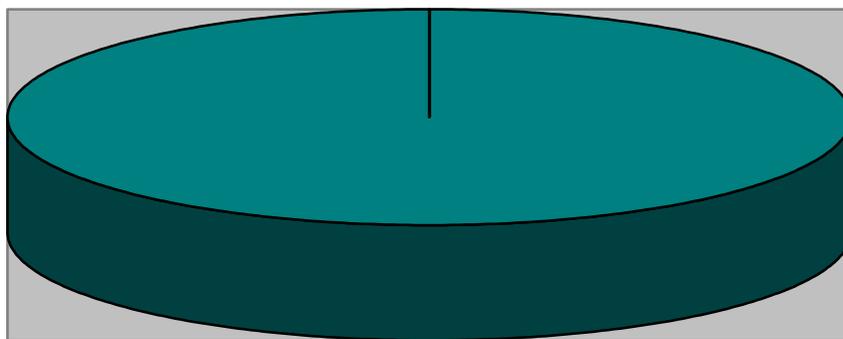
## Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу во 2 квартале 2020 года поступило 18 вопросов, что составляет 15,1 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 18,2 % (в 2019 году - 22).

## Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



6

■ Ответственность за нарушение законодательства (6)

По данному разделу во 2 квартале 2020 года поступило 6 вопросов, что составляет 5 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось в 2 раза (в 2019 году - 12).

### 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 приема 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 приема 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 прием, определены дни и время приема 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 2 квартал 2020 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 16.07.2020, 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