

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска за 3 квартал 2019 года

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

В 3 квартале 2019 года в адрес администрации города Югорска поступило 169 обращений, содержащих 176 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло:

- незначительное увеличение общего количества обращений на 22,5 % за счёт увеличения письменных обращений на 12,9 %, и электронных на 80,0 %, несмотря на уменьшение количества устных обращений на 18,2 %;

- увеличение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 12,8 %;

- незначительное увеличение количества коллективных обращений (в 2018 году – 10, в 2019 году – 11) на 10 %;

- незначительное увеличение количества аналогичных обращений граждан (в 2018 году – 3, в 2019 году – 4) на 33,3 %;

- увеличение количества повторных обращений (в 2018 году – 0, в 2019 году – 2) в 2 раза;

- увеличение количества обращений граждан из вышестоящих органов власти (в 2018 году – 34, в 2019 году – 44) на 29,4%;

- значительное уменьшение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 44,4 %.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 3 квартале 2018 и 2019 годов

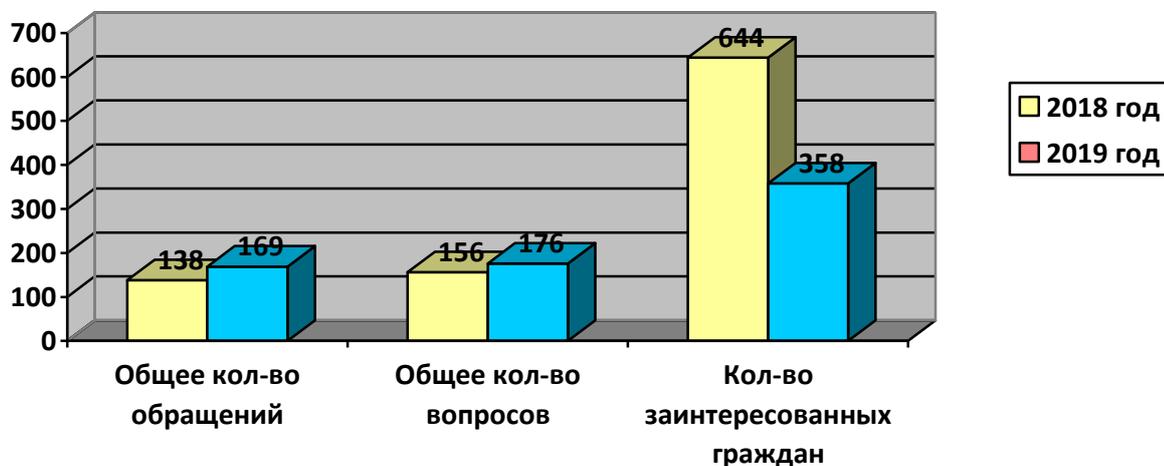
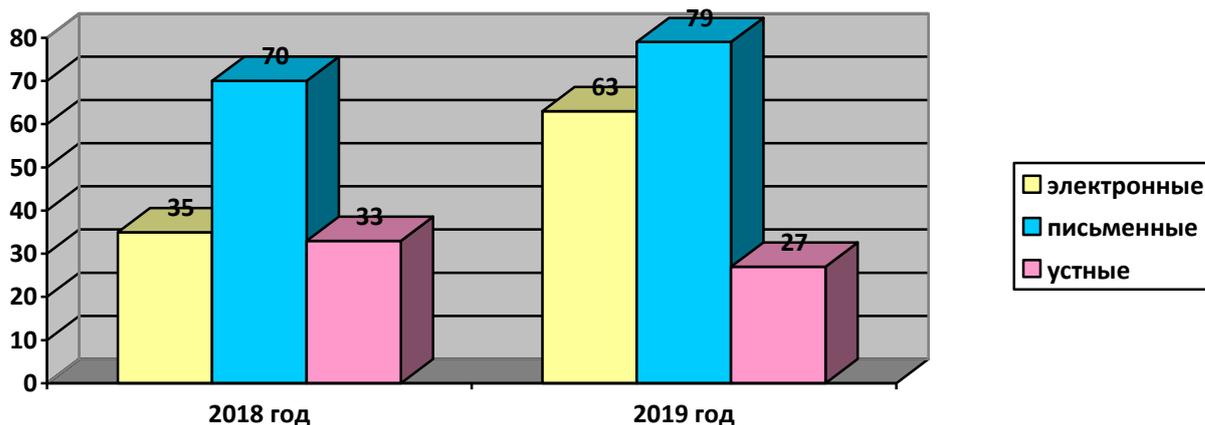
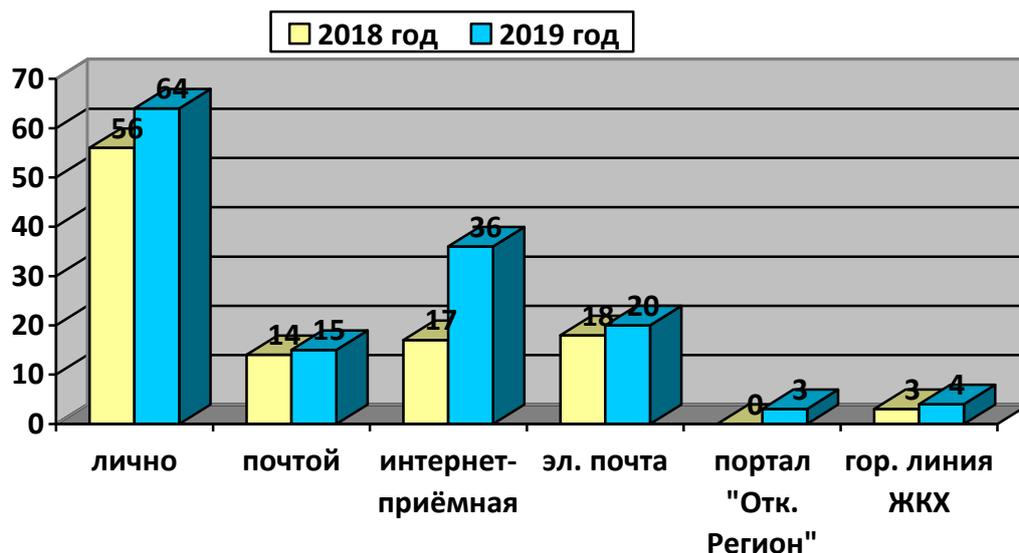


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 3 квартал 2018 и 2019 годов



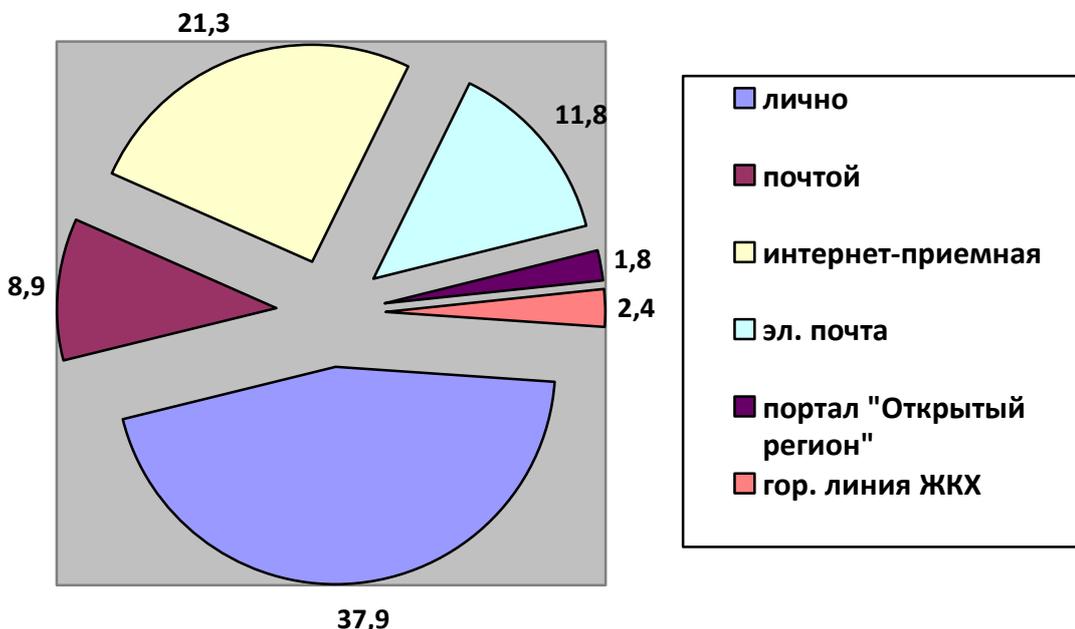
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 3 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в письменной форме (является основной формой поступления), на втором месте количество электронных обращений и на третьем количество устных обращений. В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2018 года на 80 % возросло количество обращений в форме электронного документа и лишь на 12,9 % количество письменных обращений, в то же время на 18,2 % уменьшилось количество устных обращений.

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



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 3 квартале 2019 года и в аналогичный период 2018 года наибольшее количество обращений направлено заявителями при личном визите, на втором месте обращения, направленные в интернет-приёмную органов местного самоуправления, на третьем обращения, направленные электронной почтой и на четвертом месте обращения, направленные почтой. Следует отметить, что в 2,1 раза увеличилось количество обращений, направленных в интернет-приёмную.

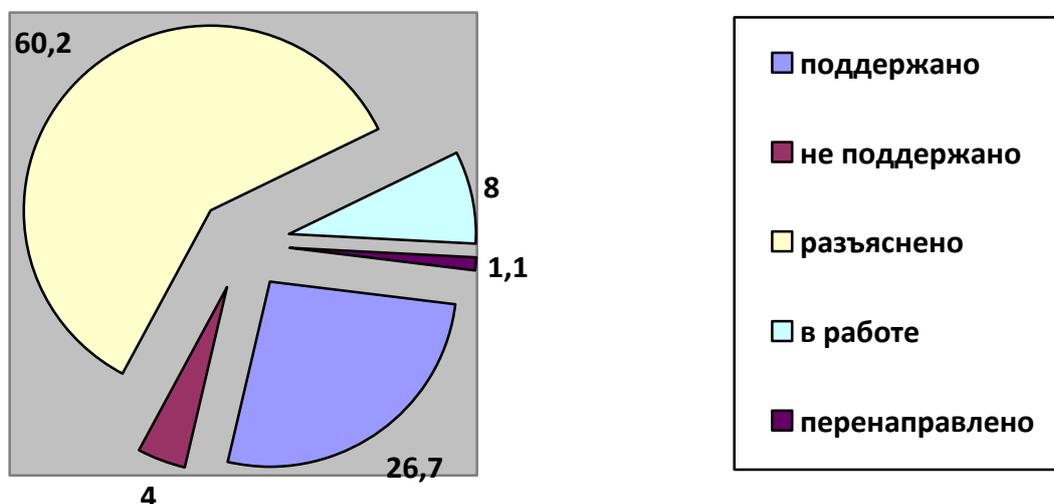
Диаграмма 4. Доля направленных обращений в 3 квартале 2019 года от общего количества обращений по способу отправки (%)



В 3 квартале 2019 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 44 обращения из вышестоящих органов власти, содержащих 48 вопросов, из них 10 запросов о предоставлении информации по обращениям граждан, 34 обращения направлено для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 16 с запросом результата рассмотрения. В работе на конец отчетного периода находится 1 обращение, остальные обращения и запросы, поступившие из вышестоящих органов власти, рассмотрены в установленные законом сроки.

На дополнительный контроль в 3 квартале 2019 года было поставлено 9 обращений и 6 обращений переходящий остаток, снято с дополнительного контроля 10 обращений, таким образом на дополнительном контроле на конец отчетного периода 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 3 квартале 2019 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 60,2 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 26,7 % вопросов, не поддержано 4% вопросов, находится в работе 8% вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 2 обращения гражданина, что составляет 1,1 % от общего количества вопросов.

II. Тематика, поступивших вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2019 года

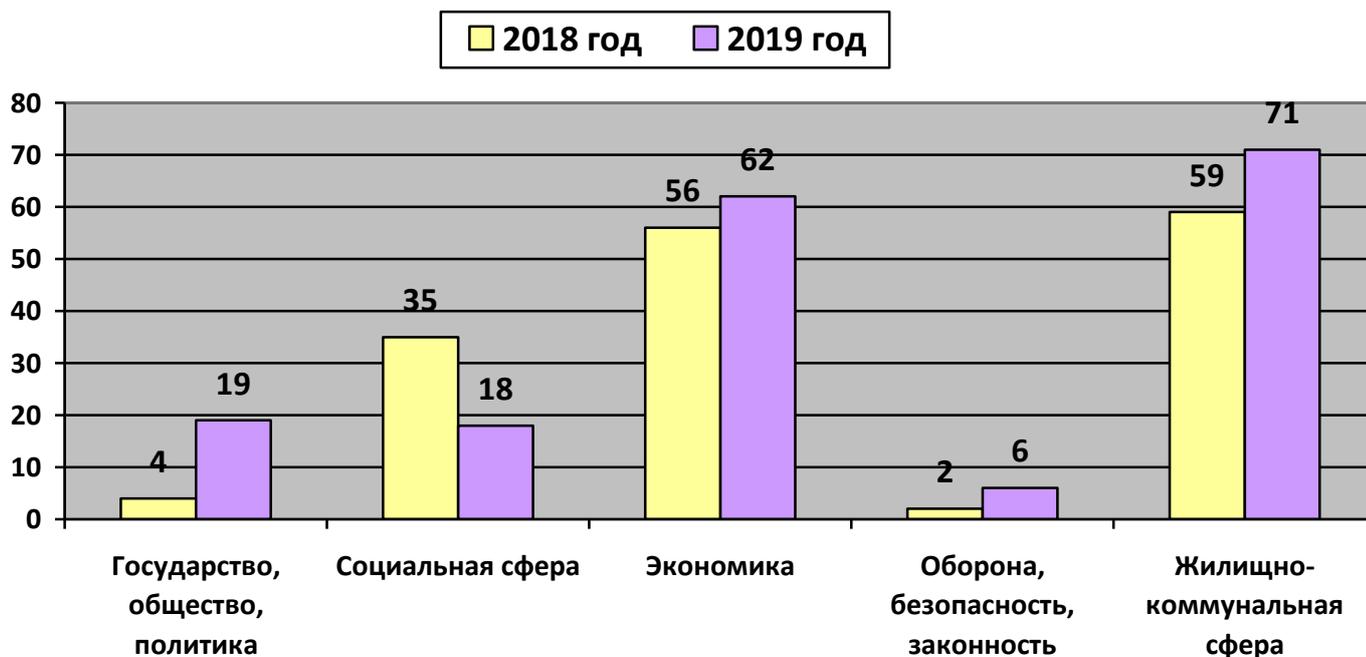
В 3 квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «Жилищно-коммунальная сфера» (71 вопрос или 40,3%);
- 2) «Экономика» (62 вопроса или 35,2% от общего количества вопросов);
- 3) «Государство, общество, политика» (19 вопросов или 10,8%).
- 4) «Социальная сфера» (18 вопросов или 10,2%).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

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

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе



Согласно, представленной диаграммы 6 – в сравнении с аналогичным периодом 2018 года по 4 тематическим разделам возросло количество вопросов, содержащихся в обращениях граждан: по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» на 20,3 %, по разделу «Экономика» на 10,7%, по разделу «Государство, общество, политика» в 4,75 раза, по разделу «Оборона, безопасность, законность» в 3 раза; в то же время по разделу «Социальная сфера» значительно уменьшилось количество вопросов почти в 1,9 раза.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 3 квартале 2019 года поступило 71 вопросов, что составляет 40,3 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло значительное увеличение количества вопросов данного раздела на 20,3 %.

Количество жилищных вопросов увеличилось на 9,5% и вопросов коммунального хозяйства на 47 %..

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

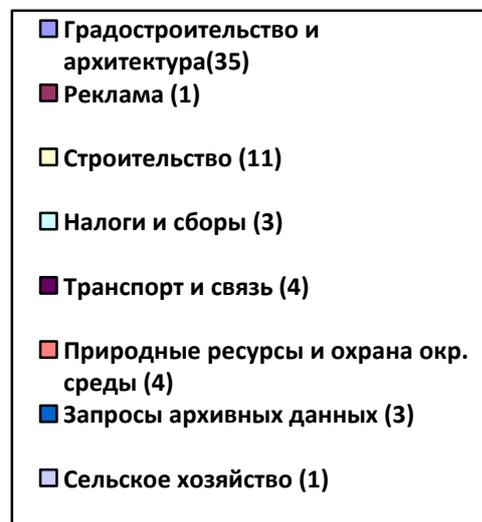
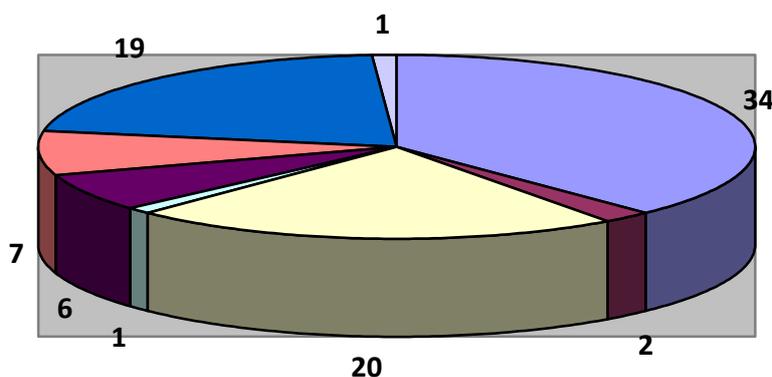
Подраздел «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере».

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 13 вопросов (7,4% от общего количества вопросов);
- постановка на учёт в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 11 вопросов (6,3% от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 9 вопросов (5,1% от общего количества вопросов);
- служебные жилые помещения – 1 вопрос (0,57% от общего количества);
- обследование жилого помещения для признания аварийным – 3 вопроса (1,7% от общего количества вопросов);
- обеспечение жильем детей-сирот и детей оставшихся без попечения родителей - 2 вопроса (1,1% от общего количества вопросов);
- выселение из жилища - 2 вопроса (1,1% от общего количества вопросов).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 4 вопроса (2,3 % от общего количества вопросов);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 7 вопросов (4% от общего количества вопросов);
- содержание общего имущества – 2 вопроса (1,1 % от общего количества вопросов);
- несанкционированная свалка мусора, биоотходы – 3 вопроса (1,7% от общего количества вопросов);
- подключение индивидуальных домов к централизованным сетям – 2 вопроса (1,1% от общего количества вопросов);
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 2 вопроса (1,1% от общего количества вопросов);
- эксплуатация и ремонт государственного и муниципального имущества – 2 вопроса (1,1% от общего количества вопросов).

2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 3 квартале 2019 года поступило 62 вопроса, что составляет 35,2 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 10,7% (в 2018 году - 56).

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

Подраздел «Градостроительство и архитектура» - 35 вопросов, что составляет 19,9 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Транспорт и связь» - 4 вопроса, что составляет 2,3 % от общего количества вопросов;

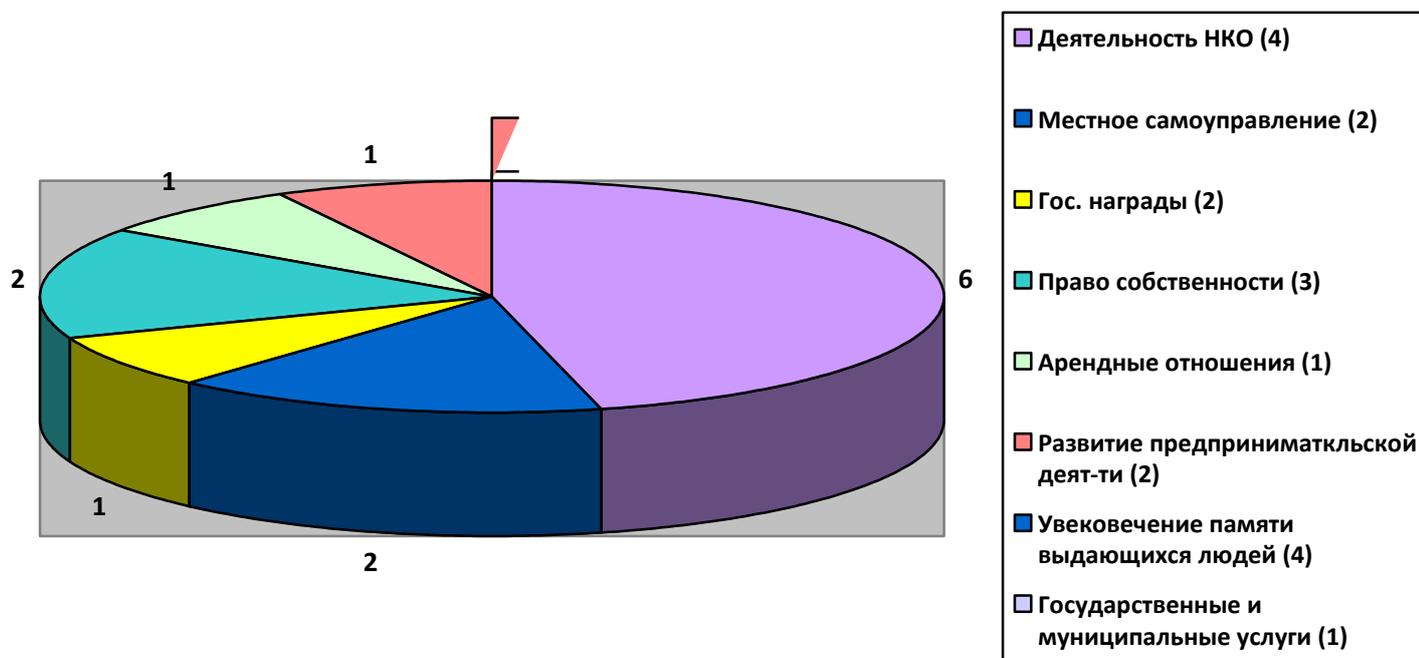
Подраздел «Строительство» - 11 вопросов, что составляет 6,3 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - 4 вопроса, что составляет 2,3 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Запросы архивных данных» - 3 вопроса, что составляет 1,7 % от общего количества вопросов.

Подраздел «Налоги и сборы» - 3 вопроса, что составляет 1,7 % от общего количества вопросов;

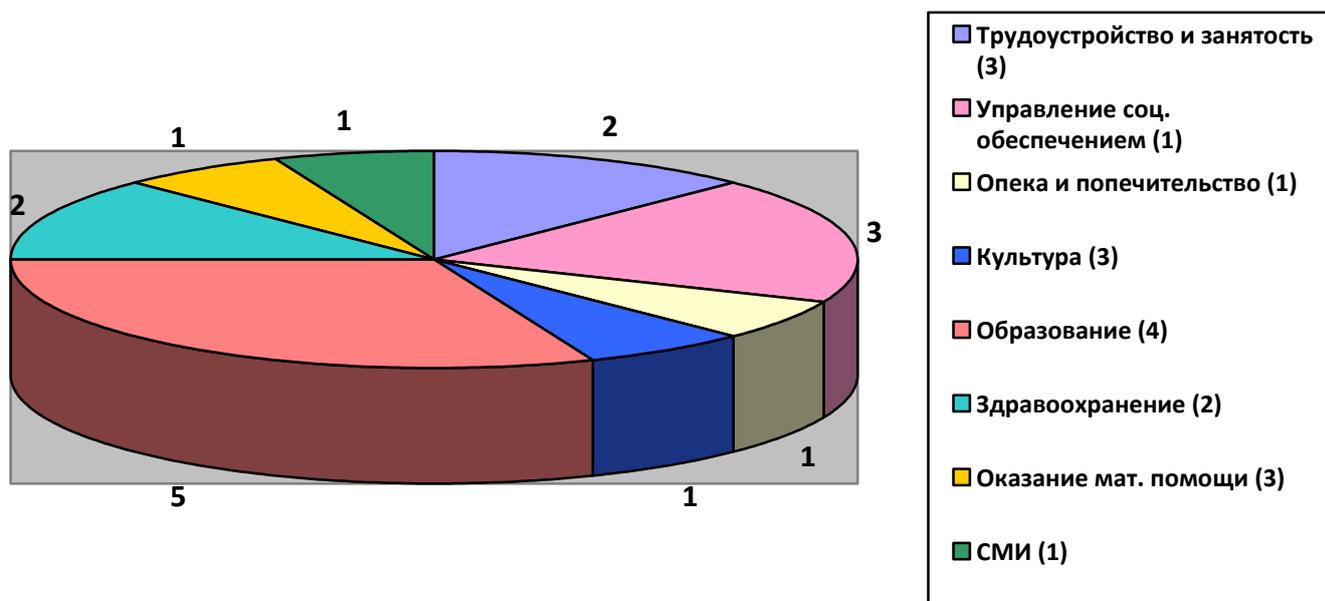
Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 3 квартале 2019 года поступило 19 вопросов, что составляет 10,8 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось в 4,75 раза (в 2018 году – 4).

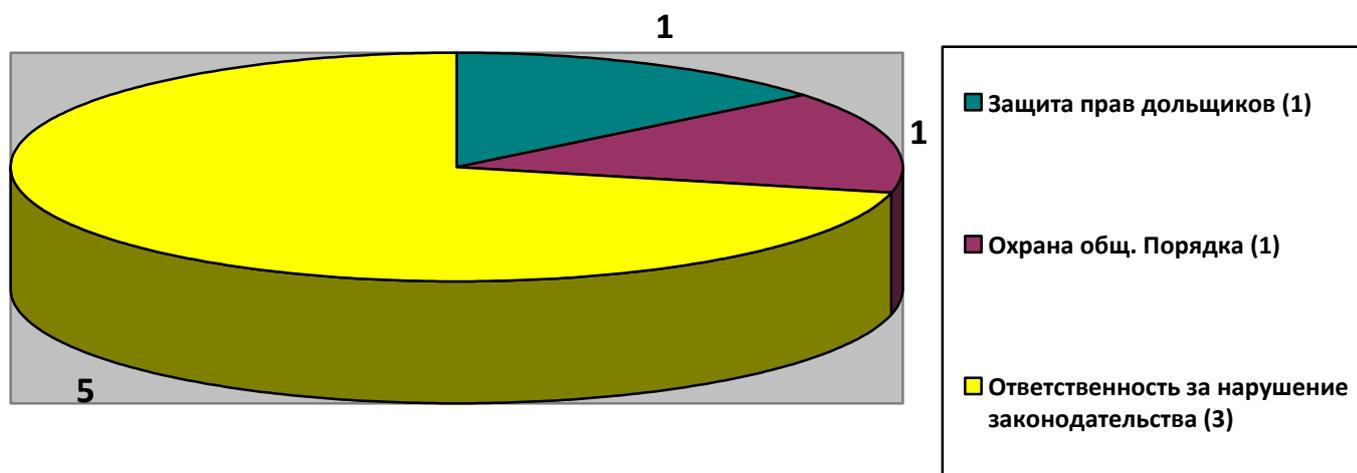
Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 3 квартале 2019 года поступило 18 вопросов, что составляет 10,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 48,6 % (в 2018 году - 35).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 3 квартале 2019 года поступило 6 вопросов, что составляет 3,4 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось в 3 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 «СЭДД ДЕЛО» версия 17.2.4.

Результаты рассмотрения обращений граждан за 3 квартал 2019 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 16.10.2019, 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