

**Информационно-статистический обзор
обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска
за 3 квартал 2020 года**

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

В 3 квартале 2020 года в адрес администрации города Югорска поступило 128 обращений, содержащих 130 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло:

- значительное уменьшение общего количества обращений на 24,3 % за счёт уменьшения письменных обращений на 26,6 %, электронных на 3,2 % и устных обращений на 66,7 %;

- значительное уменьшение количества аналогичных обращений граждан (в 2019 году – 4, в 2020 году – 1) в 4 раза;

- значительное уменьшение количества повторных обращений (в 2019 году – 2, в 2020 году – 1) в 2 раза;

- незначительное увеличение количества коллективных обращений (в 2019 году – 11, в 2020 году – 14) на 27,3 %;

- значительное уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 26,1 %;

- значительное увеличение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 53,6 %.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 3 квартале 2019 и 2020 годов

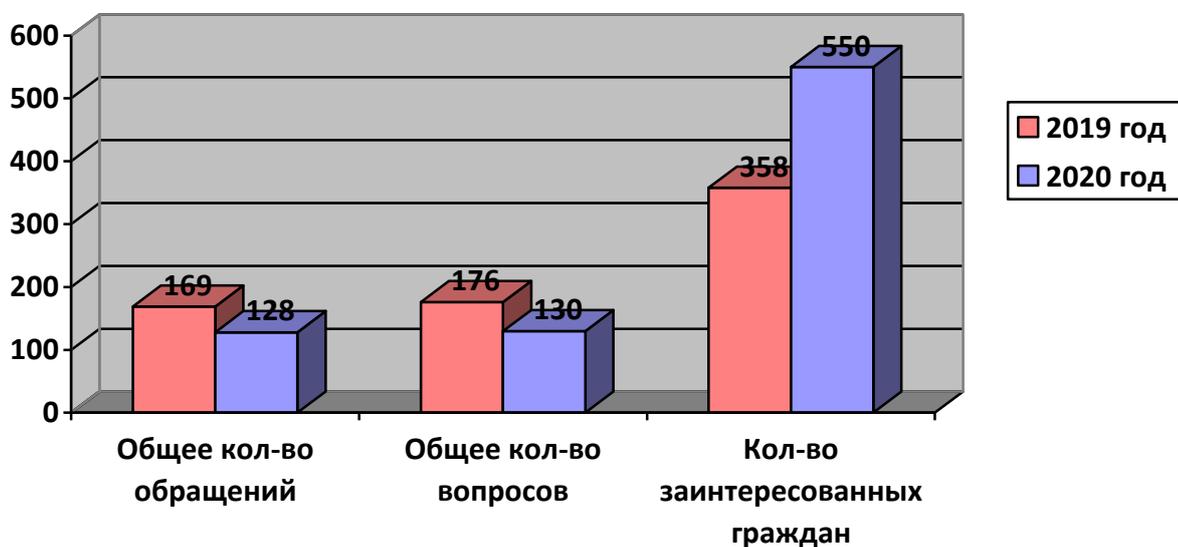
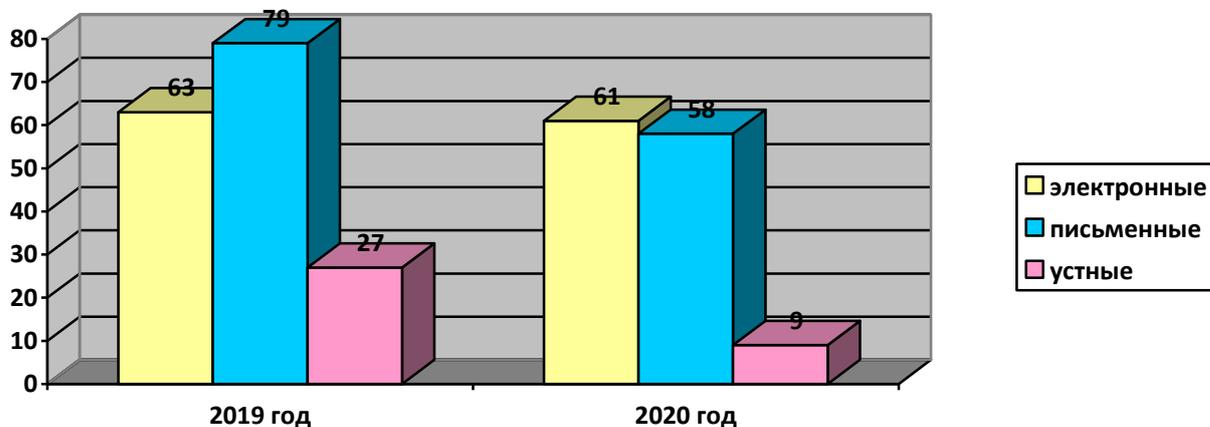


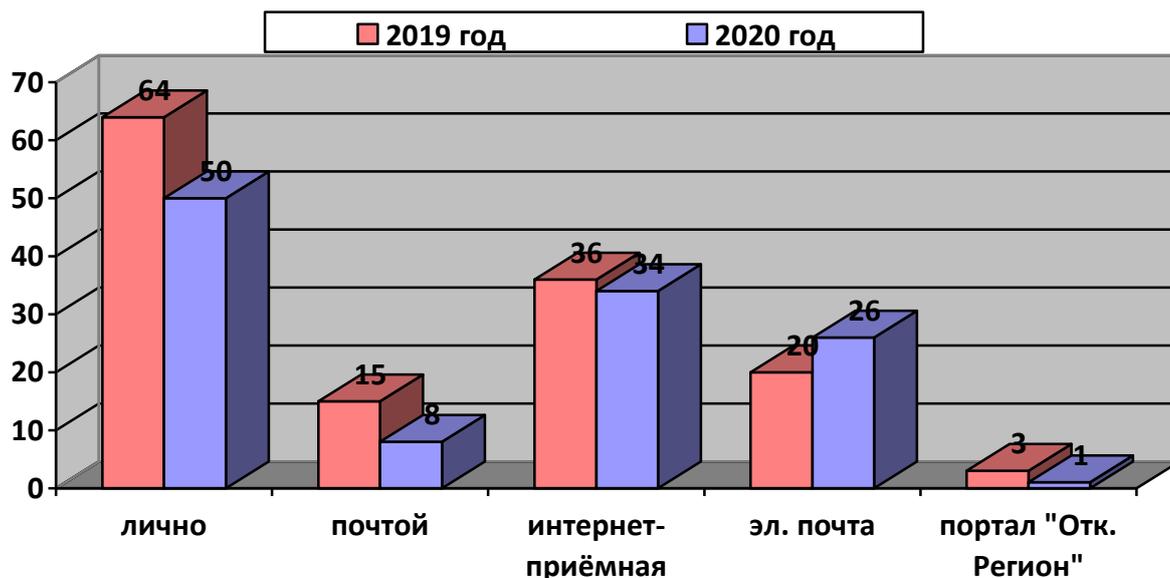
Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 3 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 3 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.

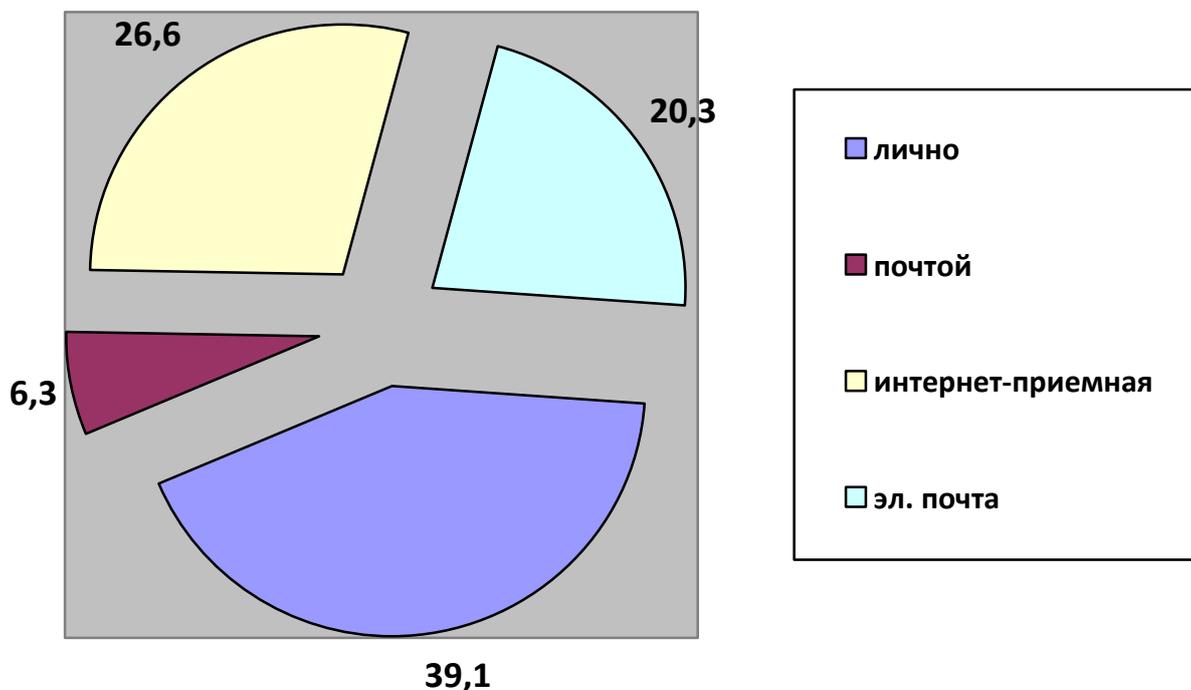
В то же время следует отметить, что в сравнении с аналогичным периодом 2019 года на 26,6 % уменьшилось количество письменных обращений, на 3,2 % количество электронных обращений и на 66,7 % количество устных обращений.

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



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

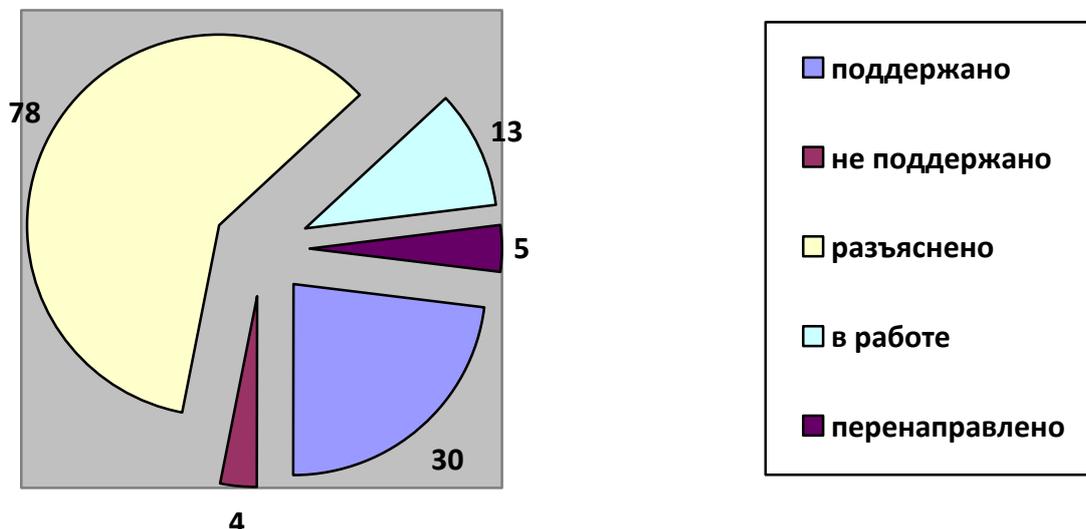
Диаграмма 4. Доля направленных обращений от общего количества обращений по способу отправки (%)



В 3 квартале 2020 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 15 обращений из вышестоящих органов власти, содержащих 15 вопросов, направленных для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 13 с запросом результата рассмотрения. На конец отчётного периода не рассмотрено 1 обращение, поступившее из вышестоящего органа власти, в связи с тем, что срок рассмотрения не наступил, остальные обращения рассмотрены в установленные законом сроки. Также поступило 27 запросов из вышестоящих органов власти о предоставлении информации по обращениям граждан.

На дополнительный контроль в 3 квартале 2020 года было поставлено 2 обращения и 6 обращений переходящий остаток, снято с дополнительного контроля 3 обращения, таким образом 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 3 квартале 2020 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 60,9 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 23,4 % вопросов, не поддержано 3,1 % вопросов, перенаправлено 3,9 %, находится в работе 10,1 % вопросов.

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

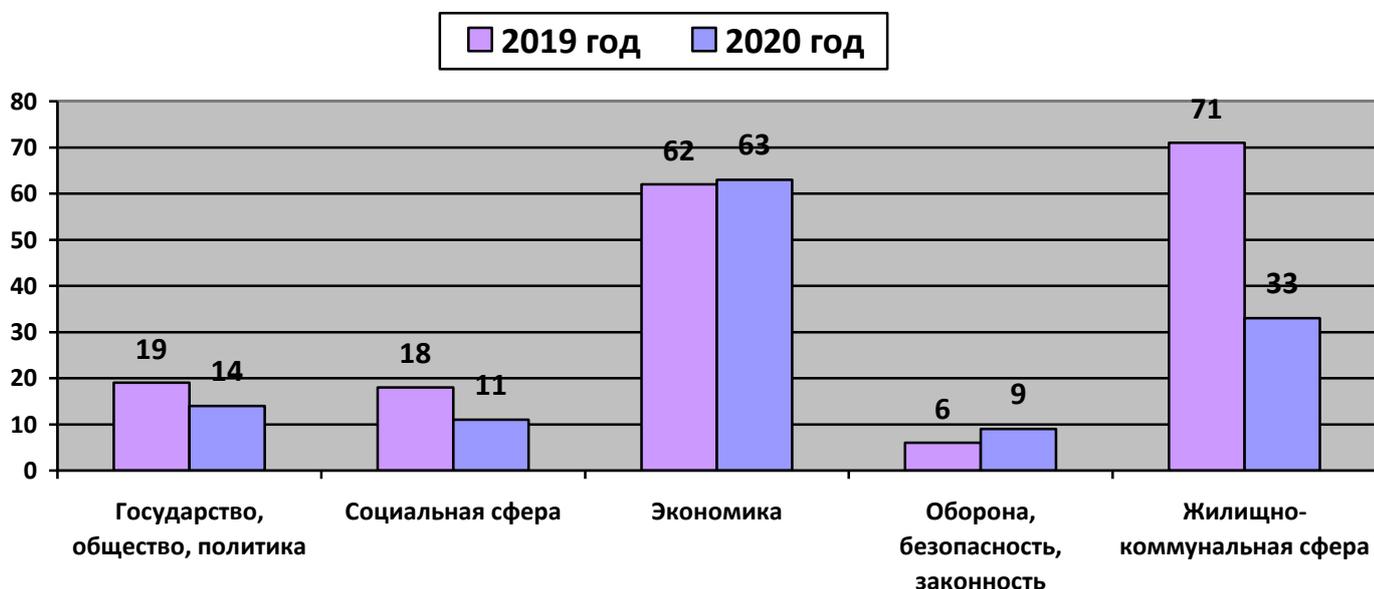
В 3 квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «**Экономика**» (63 вопроса или 48,5 % от общего количества вопросов);
- 2) «**Жилищно-коммунальная сфера**» (33 вопроса или 25,4 %);
- 3) «**Государство, общество, политика**» (14 вопросов или 10,8 %).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

- 4) «**Социальная сфера**» (11 вопросов или 8,5 %).
- 5) «**Оборона, безопасность, законность**» (9 вопросов или 6,9 %).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 3 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – в сравнении с аналогичным периодом 2019 года по трем тематическим разделам прослеживается уменьшение количества вопросов, по 2 разделам незначительное увеличение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан. Уменьшение по 1 разделу составляет 26,4 %, по 2 разделу – 38,9 %, по 5 разделу – 53,5 %. Увеличение по 3 разделу – 1,6 %, по 4 разделу – 50,0 %.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 3 квартале 2020 года поступило 33 вопроса, что составляет 25,4 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло значительное уменьшение количества вопросов данного раздела на 53,5 %.

Уменьшилось количество жилищных вопросов на 58,7 % и вопросов коммунального хозяйства на 44,0 %..

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

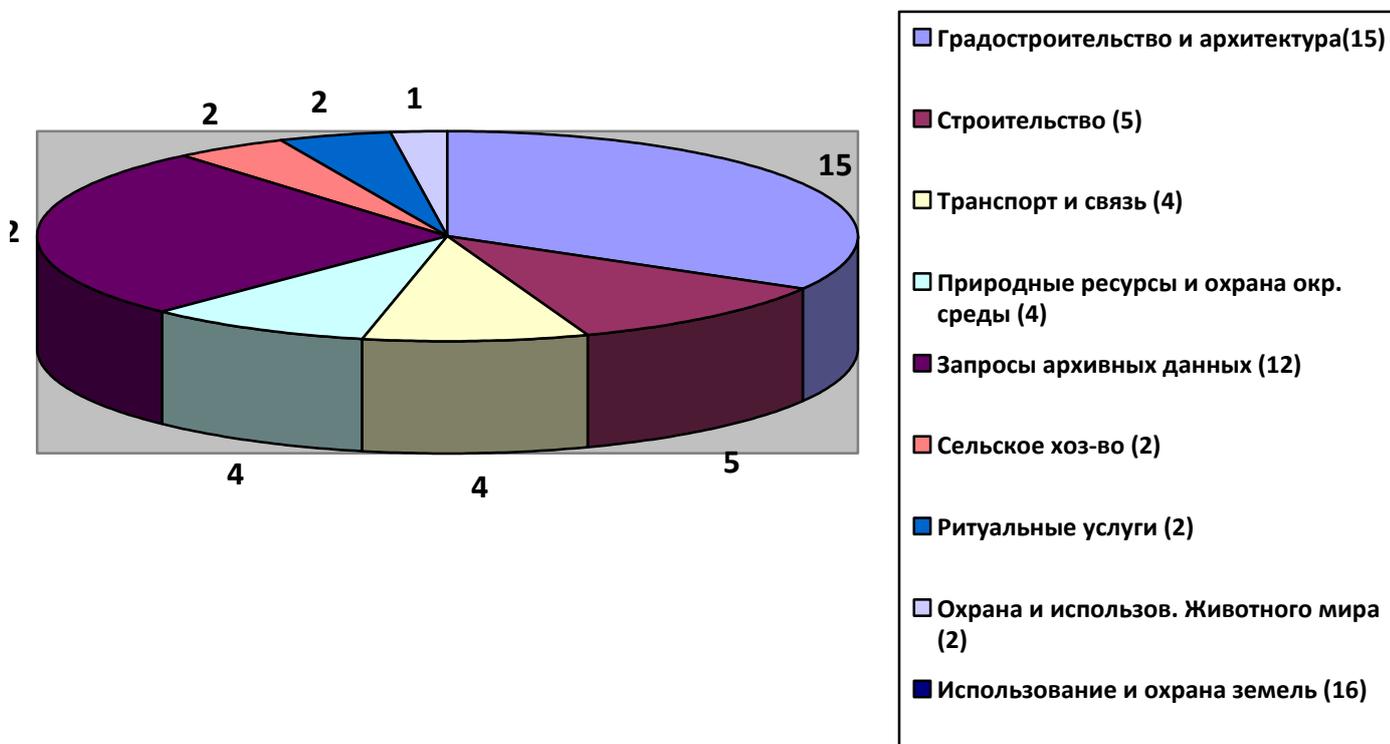
Подраздел «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере».

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 9 вопросов (6,9 % от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 4 вопроса (3,1 % от общего количества вопросов);
- обмен жилых помещений, оформление договора социального найма жилого помещения – 2 вопроса (1,5% от общего количества вопросов);
- Выселение из жилого помещения - 2 вопроса (1,5 % от общего количества вопросов).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 6 вопросов (4,6 % от общего количества вопросов).
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- перебои в водоснабжении, теплоснабжении – 2 вопроса (1,5 % от общего количества вопросов);
- эксплуатация и ремонт ливневой канализации – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов);
- подключение домов к централизованным сетям – 1 вопрос (0,8 % от общего количества вопросов).

2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 3 квартале 2020 года поступило 63 вопроса, что составляет 48,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела незначительно увеличилось на 1,6 %. (в 2019 году - 62).

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

Подраздел «Использование и охрана земель» - 16 вопросов, что составляет 12,3 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Градостроительство и архитектура» - 15 вопросов, что составляет 11,5 % от общего количества вопросов;

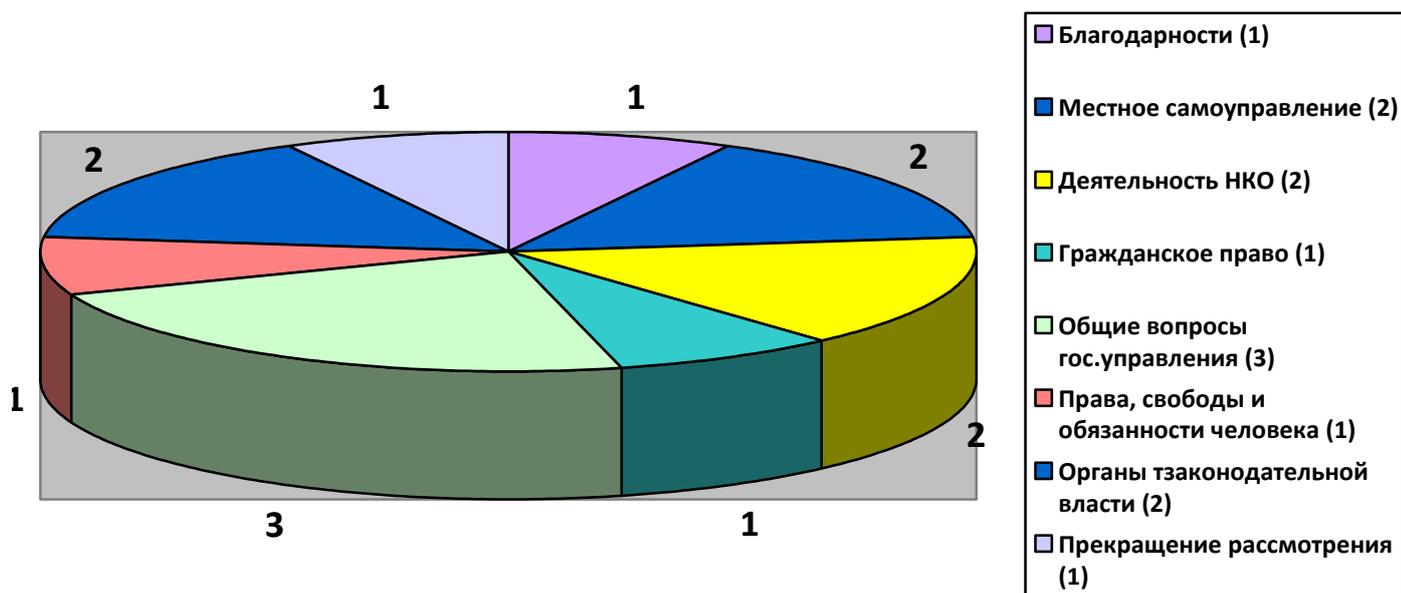
Подраздел «Запросы архивных данных» - 12 вопросов, что составляет 9,2 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Строительство» - 5 вопросов, что составляет 3,8 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Транспорт и связь» - 4 вопроса, что составляет 3,1 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - 4 вопроса, что составляет 3,1 % от общего количества вопросов.

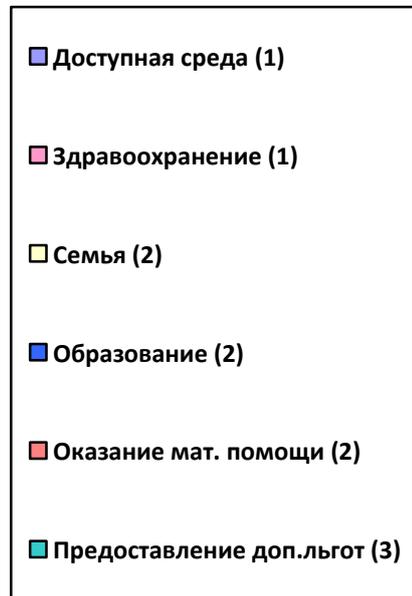
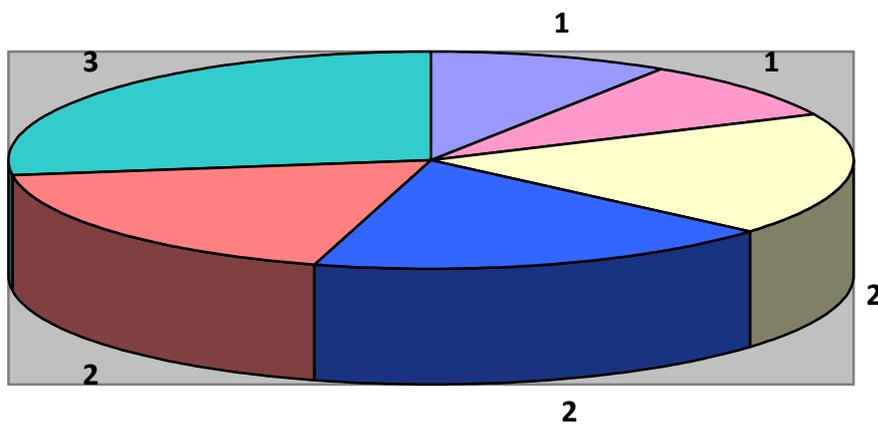
Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 3 квартале 2020 года поступило 14 вопросов, что составляет 10,8 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 26,4 % (в 2019 году – 19).

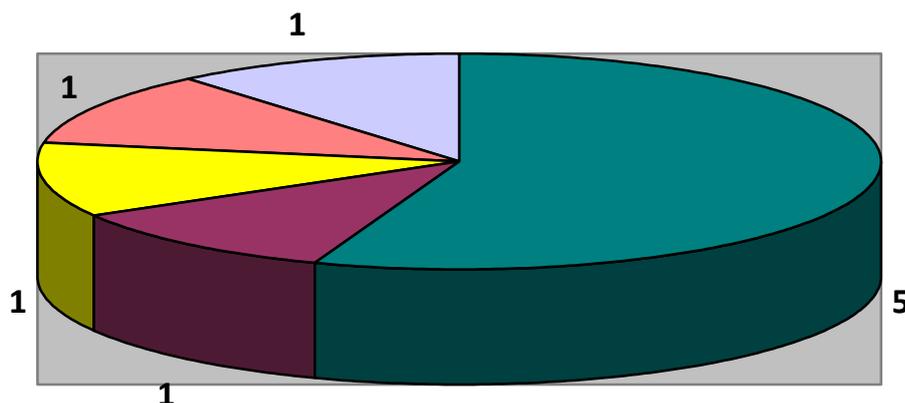
Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 3 квартале 2020 года поступило 11 вопросов, что составляет 8,5 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 38,9 % (в 2019 году - 18).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 3 квартале 2020 года поступило 9 вопросов, что составляет 6,9 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 50 % (в 2019 году - 6).

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 3 квартал 2020 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 16.10.2020, 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