

Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска за 4 квартал 2019 года

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

В 4 квартале 2019 года в адрес администрации города Югорска поступило 194 обращения, содержащих 205 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло:

- незначительное увеличение общего количества обращений на 9 % за счёт увеличения письменных обращений на 26,3 %, и электронных на 26,8 %, несмотря на уменьшение количества устных обращений на 24,5 %;

- увеличение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 10,2 %;

- осталось неизменным количество коллективных обращений (в 2018 году – 10, в 2019 году – 10);

- увеличение количества аналогичных обращений граждан (в 2018 году – 1, в 2019 году – 4) в 4 раза;

- увеличение количества повторных обращений (в 2018 году – 1, в 2019 году – 2) в 2 раза;

- увеличение количества обращений граждан из вышестоящих органов власти (в 2018 году – 29, в 2019 году – 42) на 44,8%;

- значительное уменьшение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 39,8 %.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 4 квартале 2018 и 2019 годов

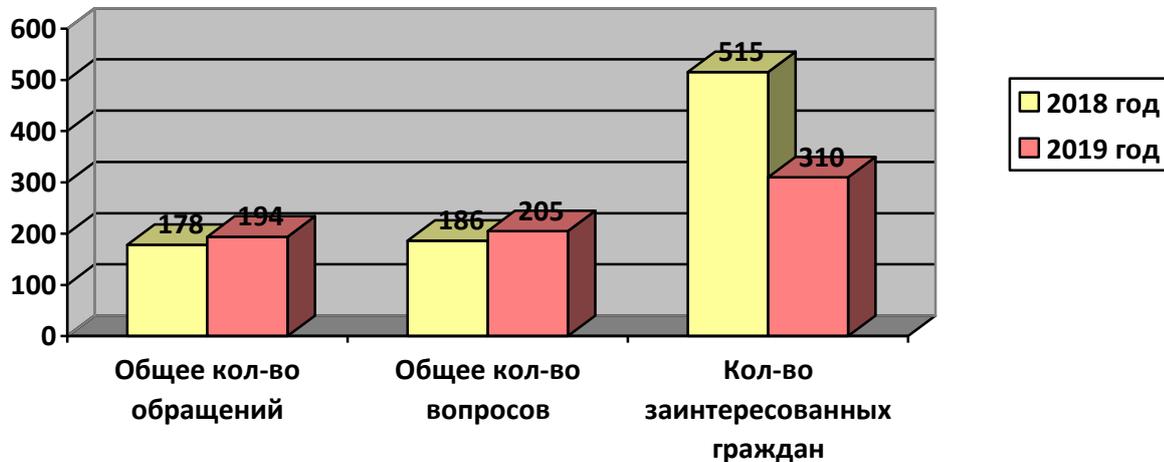
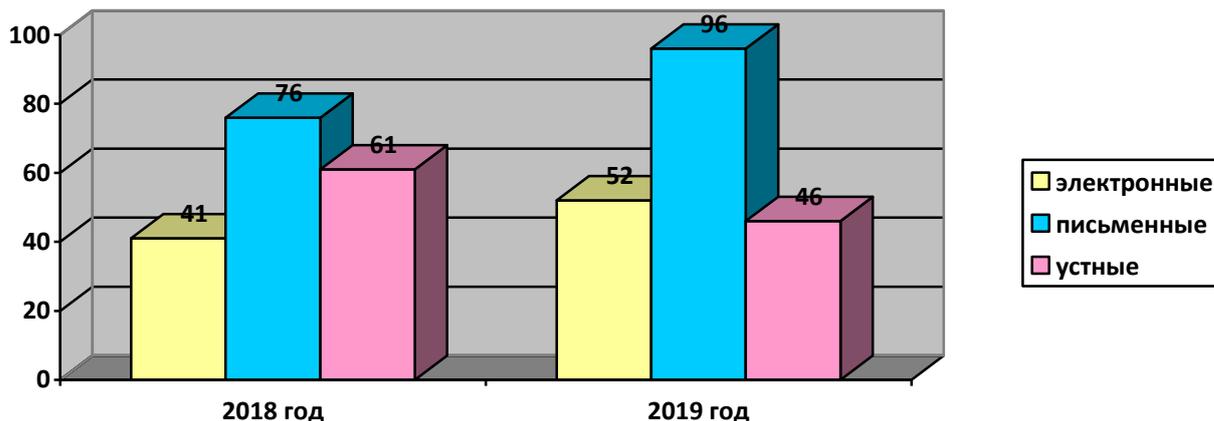
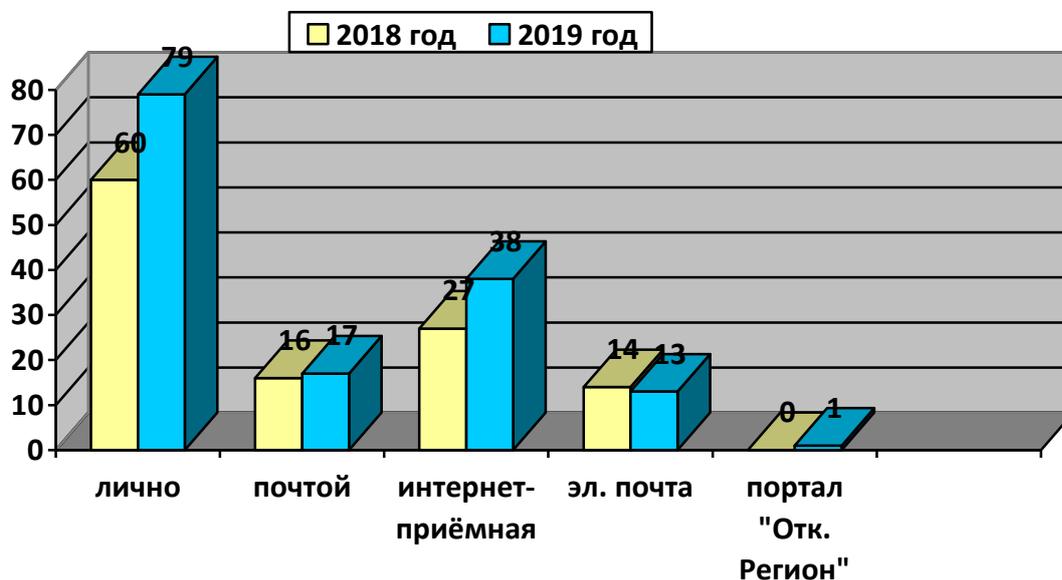


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 4 квартал 2018 и 2019 годов



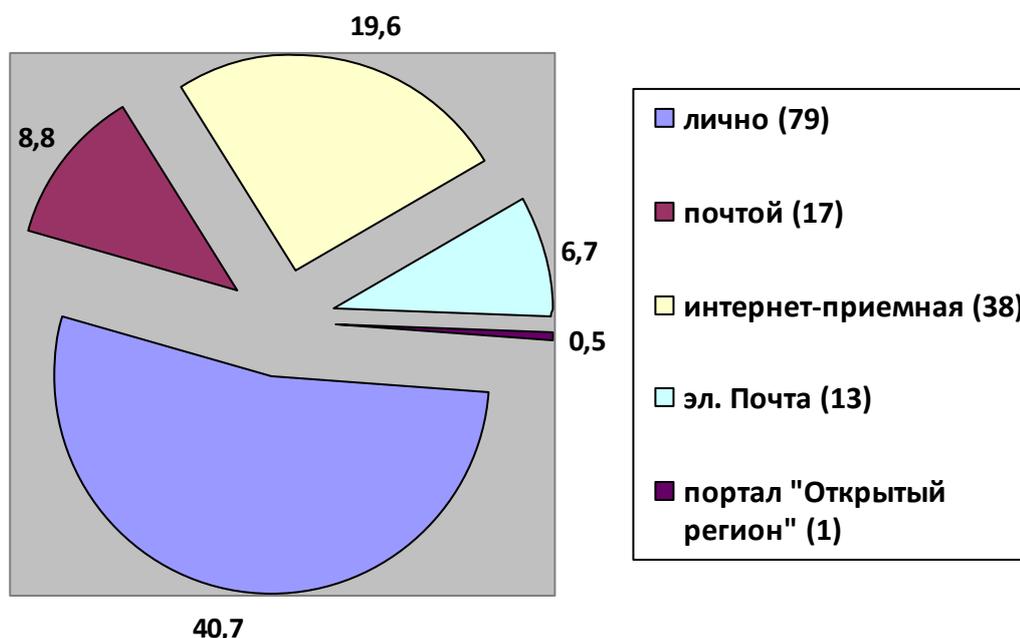
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 4 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в письменной форме (является основной формой поступления), на втором месте количество электронных обращений и на третьем количество устных обращений.

Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 4 квартал 2018 и 2019 годов



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 4 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 почтой и на четвертом месте обращения, направленные электронной почтой. Следует отметить, что на 40,7 % увеличилось количество обращений, направленных в интернет-приёмную.

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

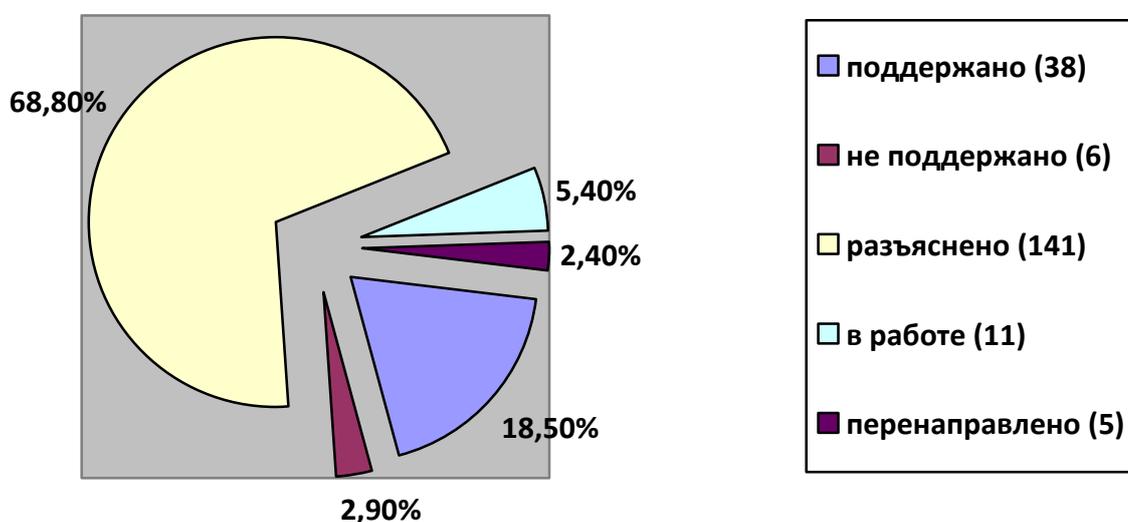


В 4 квартале 2019 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 42 обращения из вышестоящих органов власти, содержащих 42 вопроса, из них 18 запросов о предоставлении информации по обращениям граждан, 24

обращения направлено для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 17 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. В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло увеличение количества обращений граждан, направленных вышестоящими органами власти на 44,8 % (в 2018 году – 29 обращений).

На дополнительный контроль в 4 квартале 2019 года было поставлено 4 обращения и 5 обращений переходящий остаток, снято с дополнительного контроля 5 обращений, таким образом на дополнительном контроле на конец отчетного периода находится 4 обращения. 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 4 квартале 2019 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 68,8 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 18,5 % вопросов, не поддержано 2,9 % вопросов, находится в работе 5,4 % вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 5 обращений, что составляет 2,9 % от общего количества вопросов.

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

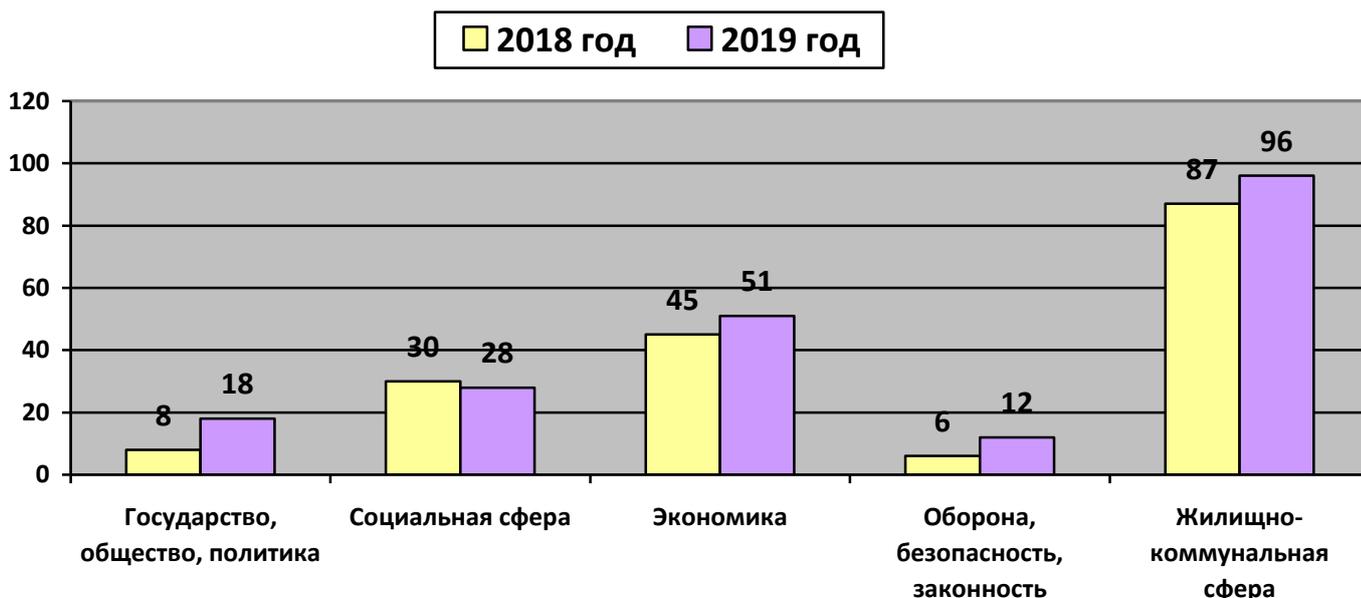
В 4 квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «Жилищно-коммунальная сфера» (96 вопросов или 46,8%);
- 2) «Экономика» (51 вопрос или 24,9% от общего количества вопросов);
- 3) «Социальная сфера» (28 вопросов или 13,7%).
- 4) «Государство, общество, политика» (18 вопросов или 8,8%).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

- 5) «Оборона, безопасность, законность» (12 вопросов или 5,9%).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 4 квартал 2018 и 2019 годов



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 10,3 %, по разделу «Экономика» на 13,3 %, по разделу «Государство, общество, политика» в 2,25 раза, по разделу «Оборона, безопасность, законность» в 2 раза; в то же время по разделу «Социальная сфера» незначительно уменьшилось количество вопросов на 6,7 %.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 4 квартале 2019 года поступило 96 вопросов, что составляет 46,8 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года произошло незначительное увеличение количества вопросов данного раздела на 10,3 %.

Количество жилищных вопросов увеличилось на 8,2 %, вопросов коммунально-бытового обслуживания увеличилось на 15,4 % .

Наибольший интерес в 4 квартале 2019 года у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

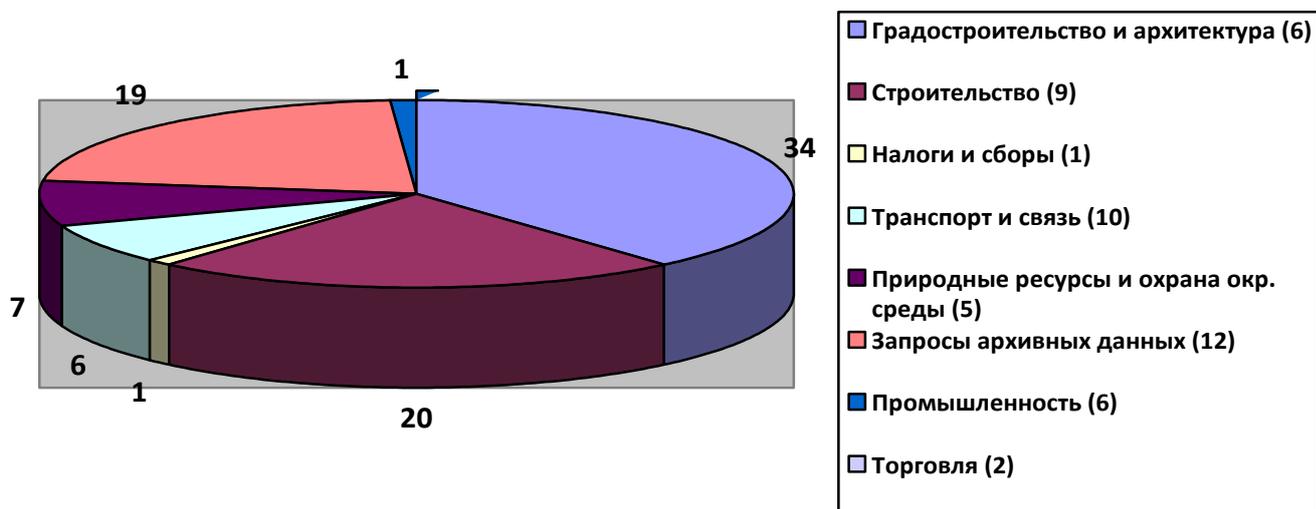
Подраздел «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере».

- улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, состоящим на учете в органе МСУ в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 22 вопроса (10,7% от общего количества вопросов);
- постановка на учёт в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях – 9 вопросов (4,4% от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 12 вопросов (5,9% от общего количества вопросов);
- Обмен жилого помещения, заключение договора социального найма на жилое помещение – 5 вопросов (2,4 % от общего количества вопросов).
- Несогласие граждан с вариантами переселения из аварийного жилого фонда – 3 вопроса (1,5 % от общего количества вопросов).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- обращение с твердыми коммунальными отходами – 8 вопросов (3,9 % от общего количества вопросов);
- оплата коммунальных услуг – 6 вопросов (2,9 % от общего количества вопросов);
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 3 вопроса (1,5 % от общего количества вопросов);
- содержание общего имущества – 1 вопрос (0,5 % от общего количества вопросов);
- подключение индивидуальных домов к централизованным сетям – 1 вопрос (0,5 % от общего количества вопросов);
- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 6 вопросов (2,9 % от общего количества вопросов);
- эксплуатация и ремонт частного имущества – 2 вопроса (0,98 % от общего количества вопросов);
- капитальный ремонт общего имущества – 3 вопроса (1,5 % от общего количества вопросов);
- отключение электроэнергии за неуплату – 2 вопроса (0,98 % от общего количества вопросов).

2) Тематический раздел «Экономика»



По данному разделу в 4 квартале 2019 года поступил 51 вопрос, что составляет 24,9 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось на 13,3 % (в 2018 году - 45).

Наибольший интерес у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

Подраздел «Запросы архивных данных» - 12 вопросов, что составляет 5,9 % от общего количества вопросов.

Подраздел «Транспорт и связь» - 10 вопросов, что составляет 4,9 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Строительство» - 9 вопросов, что составляет 4,4 % от общего количества вопросов;

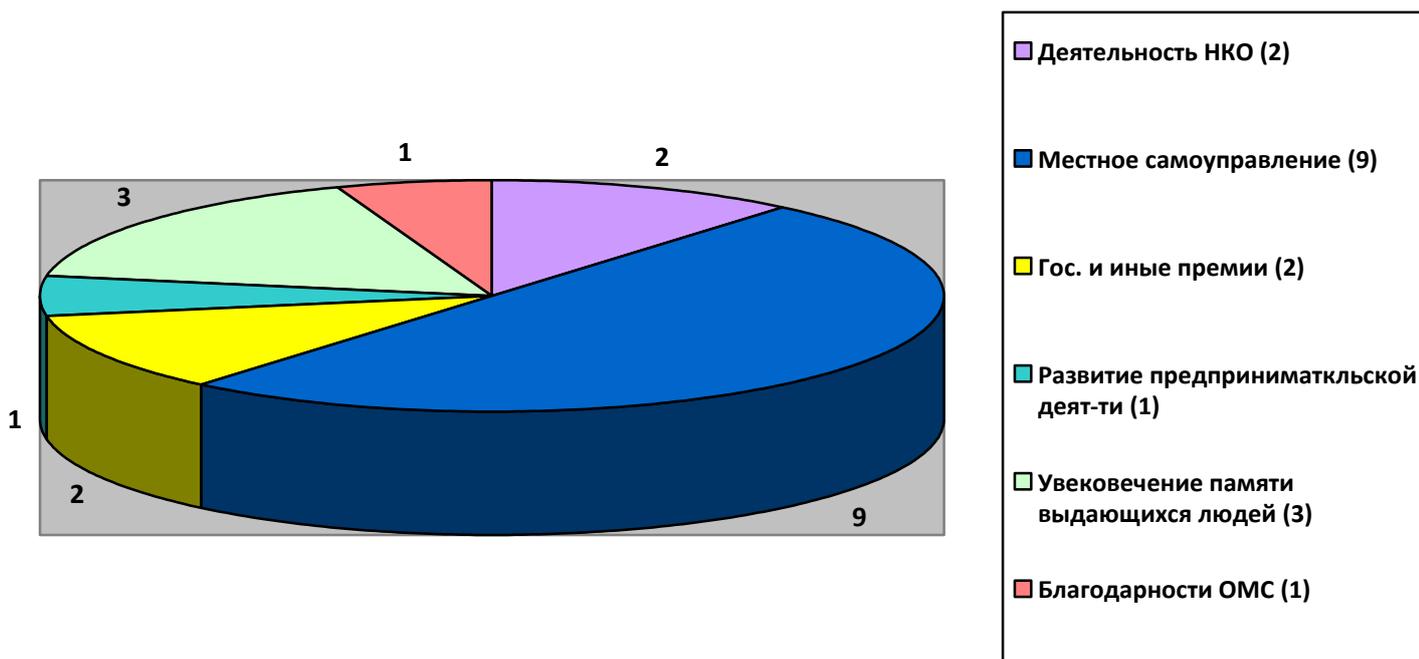
Подраздел «Градостроительство и архитектура» - 6 вопросов, что составляет 2,9 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Промышленность» - 6 вопросов, что составляет 2,9 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» - 5 вопросов, что составляет 2,4 % от общего количества вопросов;

Подраздел «Торговля» - 2 вопроса, что составляет 0,98 % от общего количества вопросов;

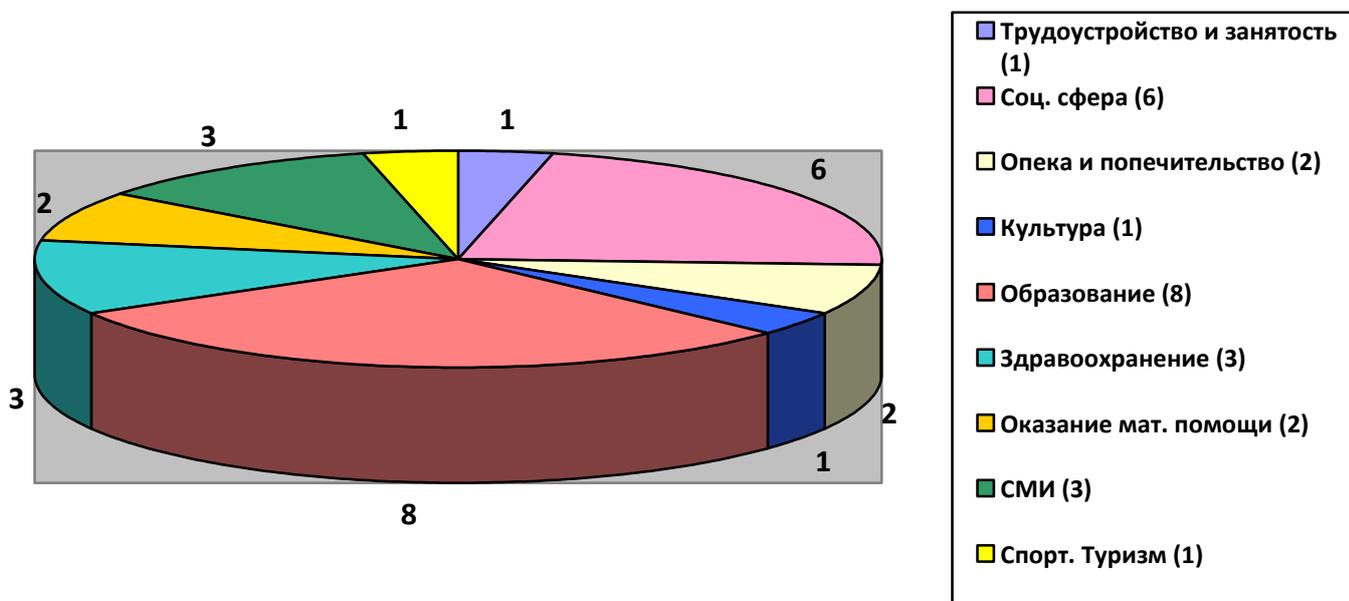
3) Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 4 квартале 2019 года поступило 18 вопросов, что составляет 8,8 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось в 2,25 раза (в 2018 году – 8).

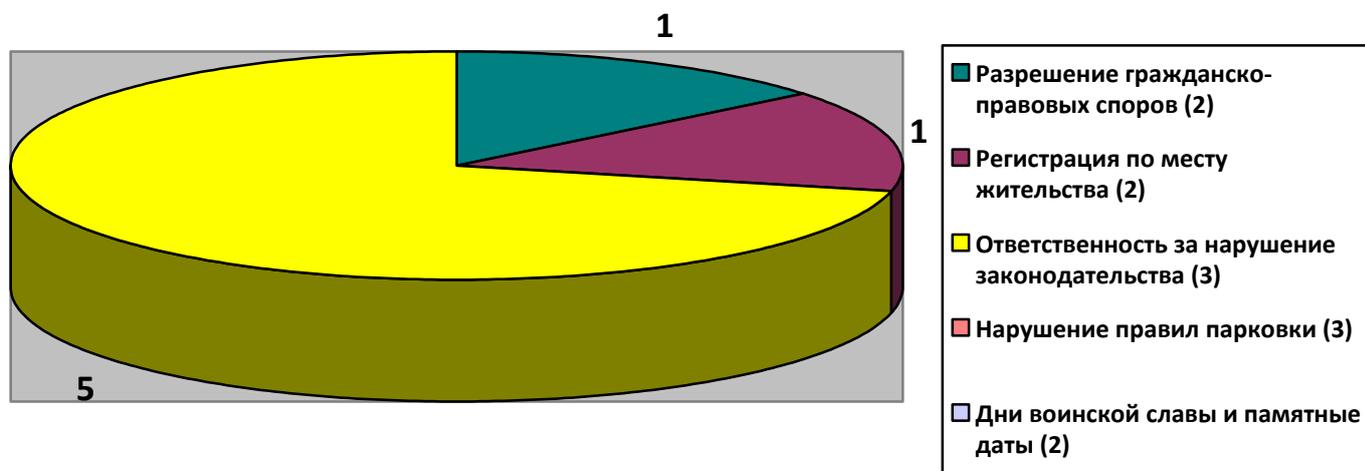
4) Тематический раздел «Социальная сфера»



По данному разделу в 4 квартале 2019 года поступило 28 вопросов, что составляет 13,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 6,7 % (в 2018 году - 30).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 4 квартале 2019 года поступило 12 вопросов, что составляет 5,9 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2018 года количество вопросов данного раздела увеличилось в 2 раза (в 2018 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 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 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 4 квартал 2019 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 10.01.2020, 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