

**Информационно-статистический обзор
обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска
за 4 квартал 2020 года**

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

В 4 квартале 2020 года в адрес администрации города Югорска поступило 135 обращений, содержащих 138 вопросов.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло:

- значительное уменьшение общего количества обращений на 30,4 % за счёт уменьшения письменных обращений на 42,7 %, и устных обращений на 65,2 %, несмотря на увеличение количества электронных обращений на 23,1%;
- уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан на 22,7 %;
- уменьшение количества повторных обращений (в 2019 году – 4, в 2020 году – 2) в 2 раза;
- осталось неизменным количество аналогичных обращений (в 2019 году – 4, в 2020 году – 4);
- увеличение количества коллективных обращений граждан (в 2019 году – 10, в 2020 году – 13) на 30 %;
- незначительное увеличение количества обращений граждан из вышестоящих органов власти (в 2019 году – 42, в 2020 году – 43) на 2,4 %;
- незначительное увеличение количества граждан, заинтересованных в решении вопросов содержащихся в обращениях на 9 %.

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 4 квартале 2019 и 2020 годов

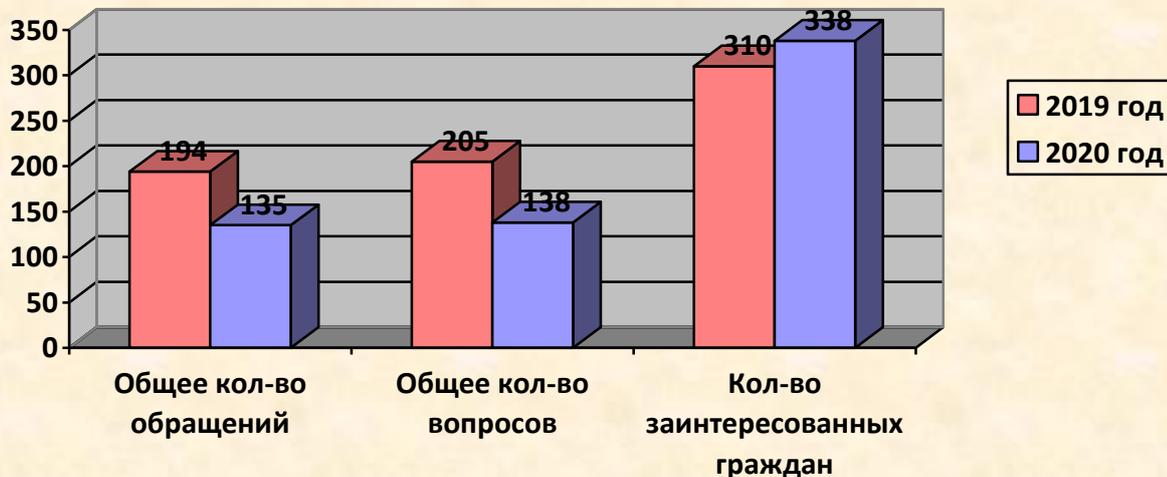
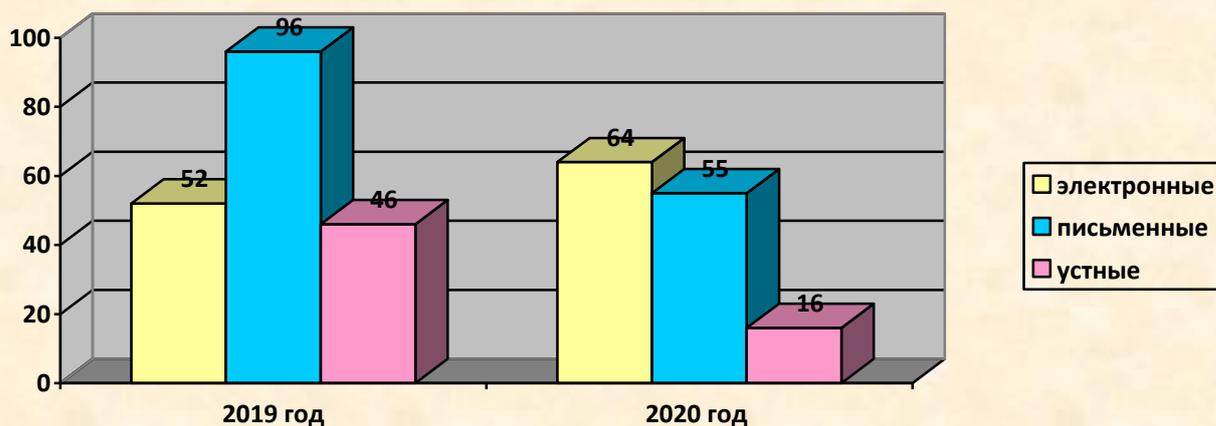
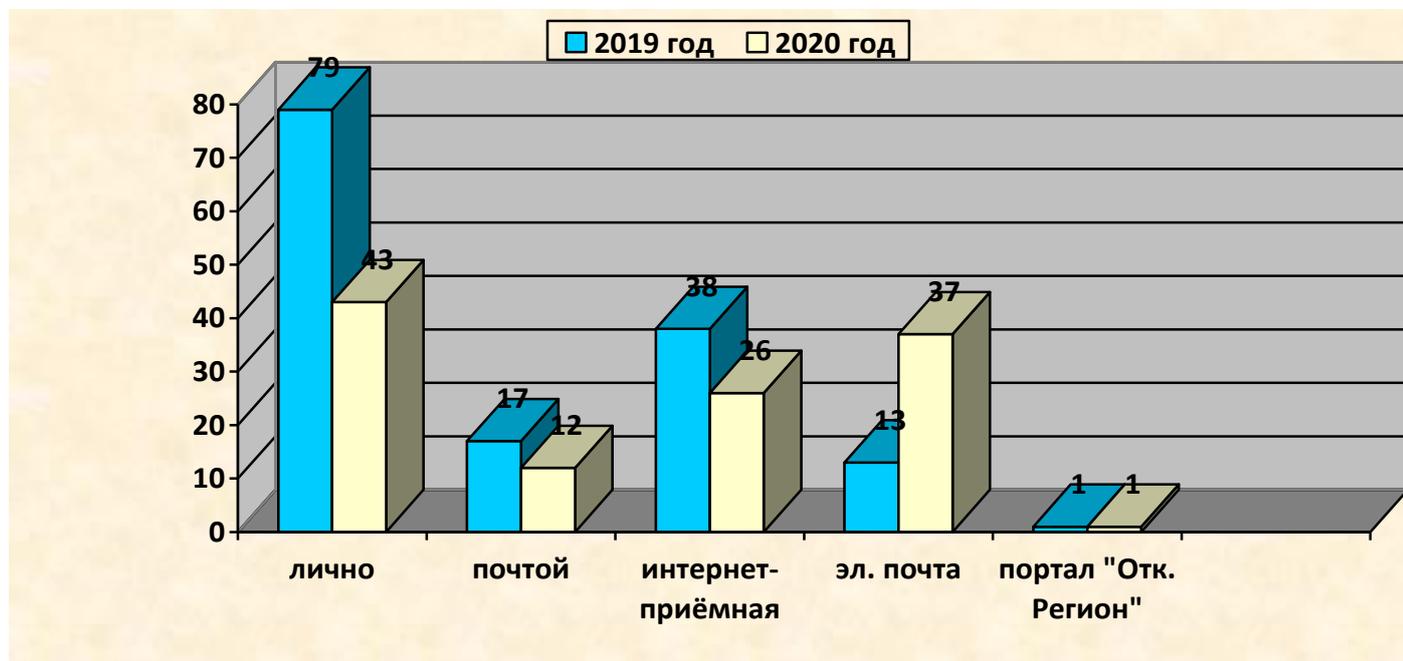


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления за 4 квартал 2019 и 2020 годов



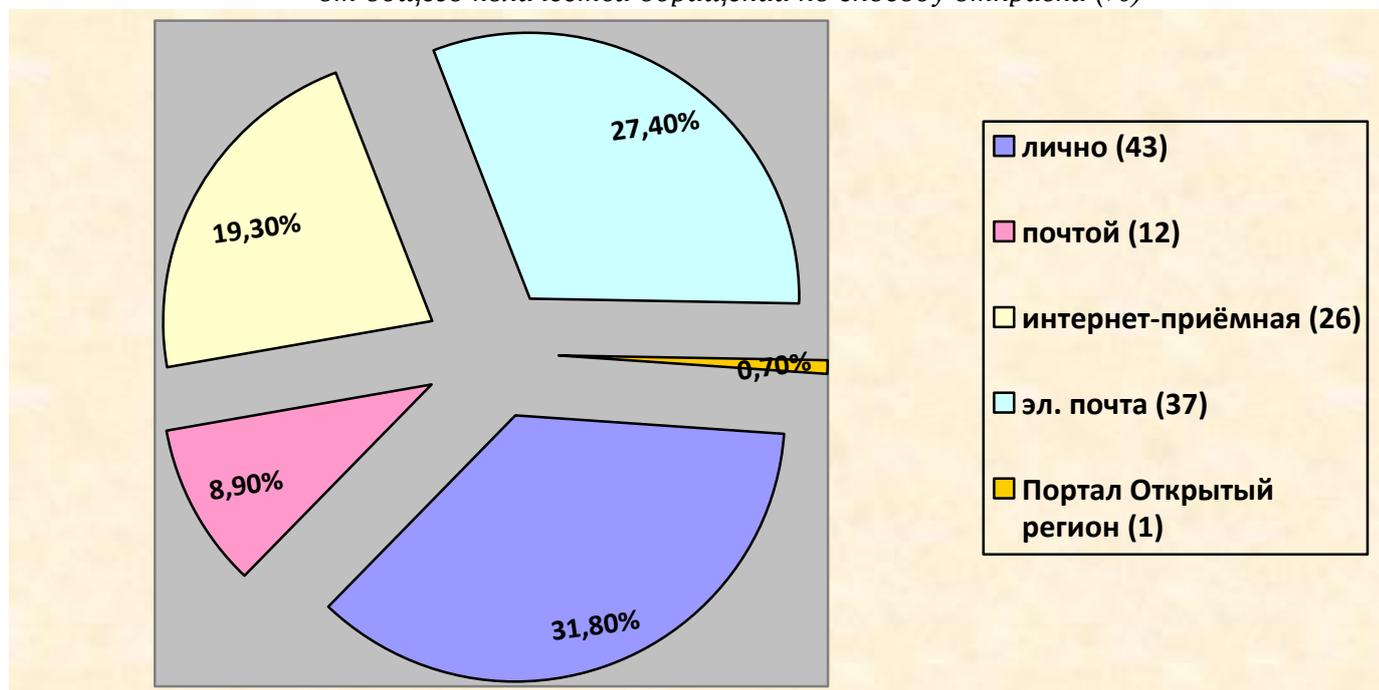
Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 4 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года наибольшее количество обращений и запросов информации по обращениям граждан поступило в электронной форме (является основной формой поступления), на втором месте количество письменных обращений и на третьем количество устных обращений.

Диаграмма 3. Динамика количества обращений по способам отправки за 4 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной Диаграммы 3 - в 4 квартале 2020 года и в аналогичный период 2019 года наибольшее количество обращений направлено заявителями при личном визите, на втором месте обращения, направленные электронной почтой (поднялись с 4 места в сравнении с аналогичным периодом 2019 года), на третьем месте обращения, поступившие в интернет-приёмную органов местного самоуправления, направленные почтой и на четвертом месте обращения, направленные почтовым отправлением. Следует отметить, что в 2,8 раза увеличилось количество обращений, направленных электронной почтой.

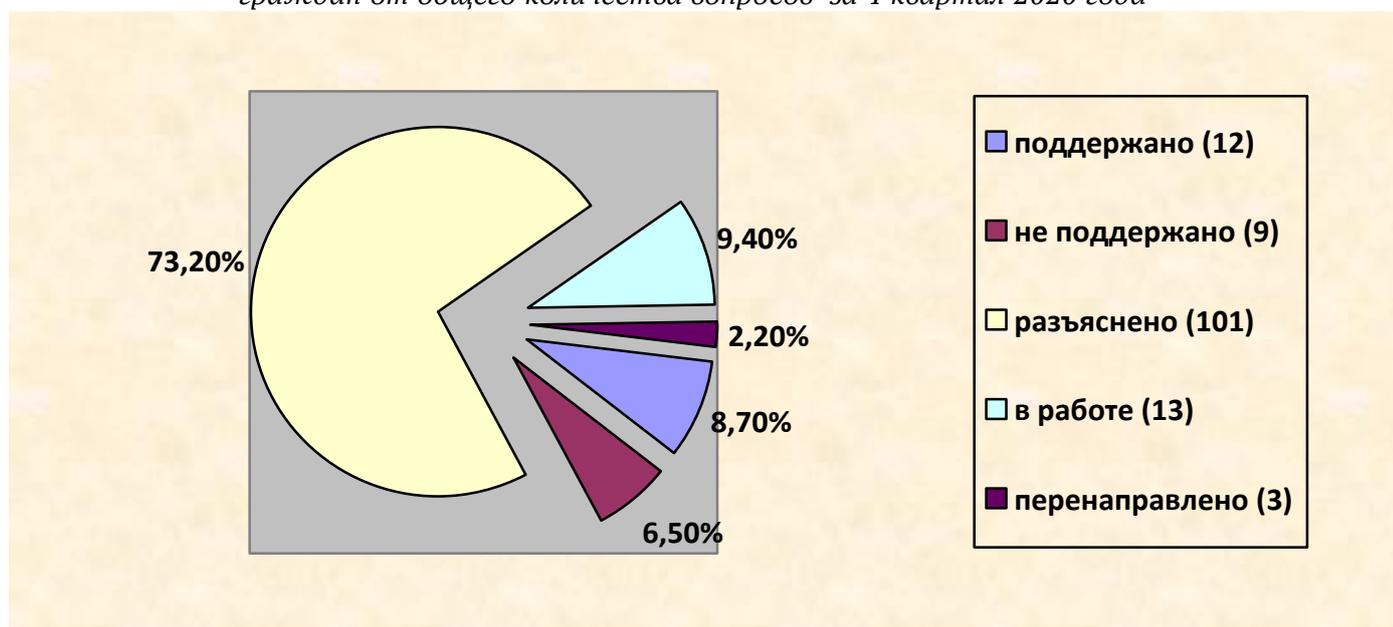
Диаграмма 4. Доля направленных обращений в 4 квартале 2020 года от общего количества обращений по способу отправки (%)



В 4 квартале 2020 года все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 43 обращения из вышестоящих органов власти, содержащих 43 вопроса, из них 17 запросов о предоставлении информации по обращениям граждан, 26 обращений направлено для рассмотрения в пределах компетенции, в том числе 17 с запросом результата рассмотрения. В работе на конец отчетного периода находится 3 обращения, 4 запроса, остальные обращения и запросы, поступившие из вышестоящих органов власти, рассмотрены в установленные законом сроки.

На дополнительный контроль в 4 квартале 2020 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. Доля результатов рассмотренных вопросов, содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 4 квартал 2020 года



Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 73,2 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 8,7 % вопросов, не поддержано 6,5 % вопросов, находится в работе 9,4 % вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 3 обращения, что составляет 2,2 % от общего количества вопросов.

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

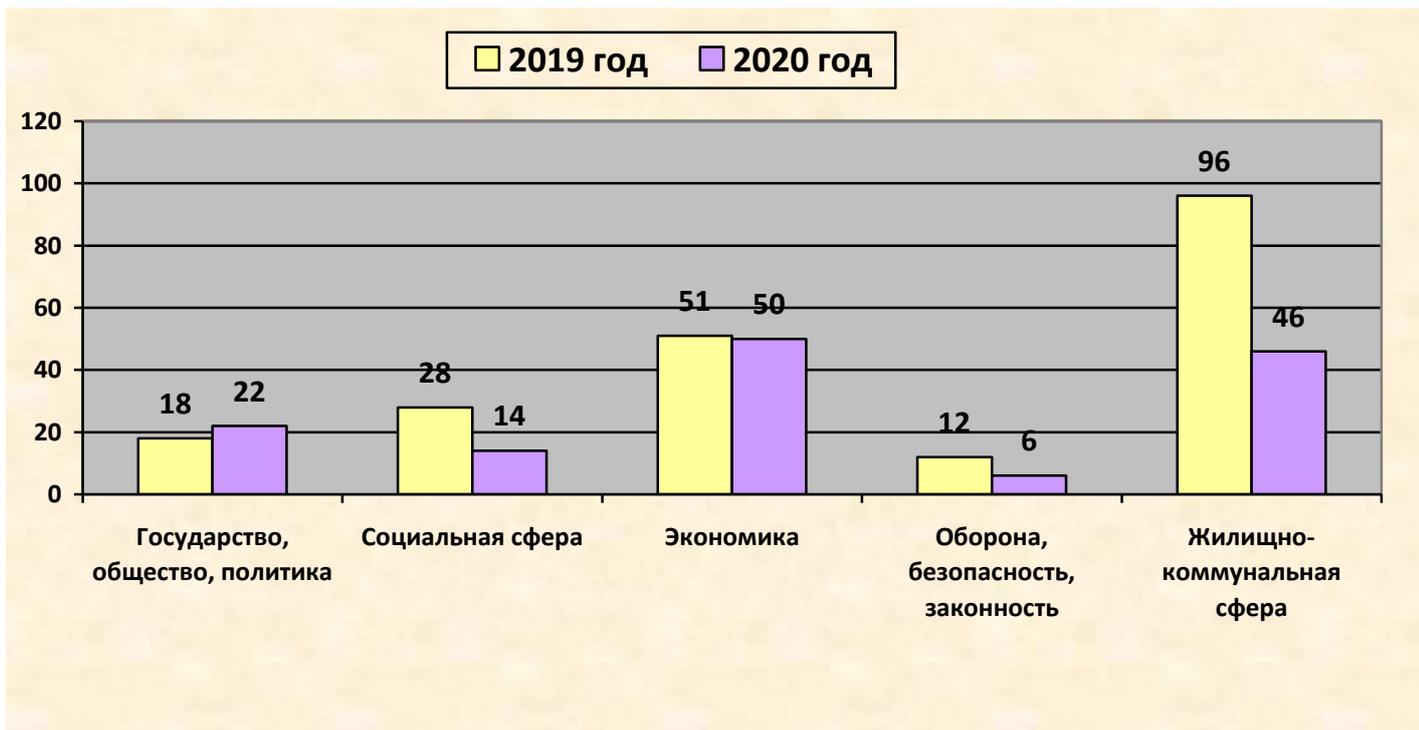
В 4 квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «**Экономика**» (50 вопросов или 36,2 % от общего количества вопросов);
- 2) «**Жилищно-коммунальная сфера**» (46 вопросов или 33,3 %);
- 3) «**Социальная сфера**» (14 вопросов или 10,1%);
- 4) «**Государство, общество, политика**» (22 вопросов или 15,9 %).

Наименьшая активность граждан отмечена по тематическим разделам:

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

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 4 квартал 2019 и 2020 годов



Согласно, представленной диаграммы 6 – в сравнении с аналогичным периодом 2019 года лишь по 1 тематическому разделу произошло незначительное увеличение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан: по разделу «Государство, общество, политика» на 22,2 %, по остальным разделам произошло уменьшение количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан: по разделу «Экономика» на 2 %, по разделу «Социальная сфера» в 2 раза, по разделу «Оборона, безопасность, законность» в 2 раза, по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» в 2,1 раза.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 4 квартале 2020 года поступило 46 вопросов, что составляет 33,3 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года произошло значительное уменьшение количества вопросов данного раздела в 2,1 раза

Количество жилищных вопросов уменьшилось в 2,2 раза, вопросов коммунально-бытового обслуживания увеличилось на 2,3 раза .

Наибольший интерес в 4 квартале 2020 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 – 11 вопросов (8% от общего количества вопросов);
- переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны – 9 вопросов (6,5 % от общего количества вопросов);
- Обмен жилого помещения, заключение договора социального найма на жилое помещение – 3 вопроса (2,2 % от общего количества вопросов).

Подраздел «Коммунальное хозяйство».

- содержание общего имущества – 4 вопроса (2,9 % от общего количества вопросов);
- нормативы потребления коммунальных ресурсов - 3 вопроса (2,2 % от общего количества вопросов).
- оплата коммунальных услуг – 2 вопроса (1,4 % от общего количества вопросов);
- отключение электроэнергии за неуплату – 2 вопроса (1,4 % от общего количества вопросов).
- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка – 2 вопроса (1,4 % от общего количества вопросов);

2) Тематический раздел «Экономика»

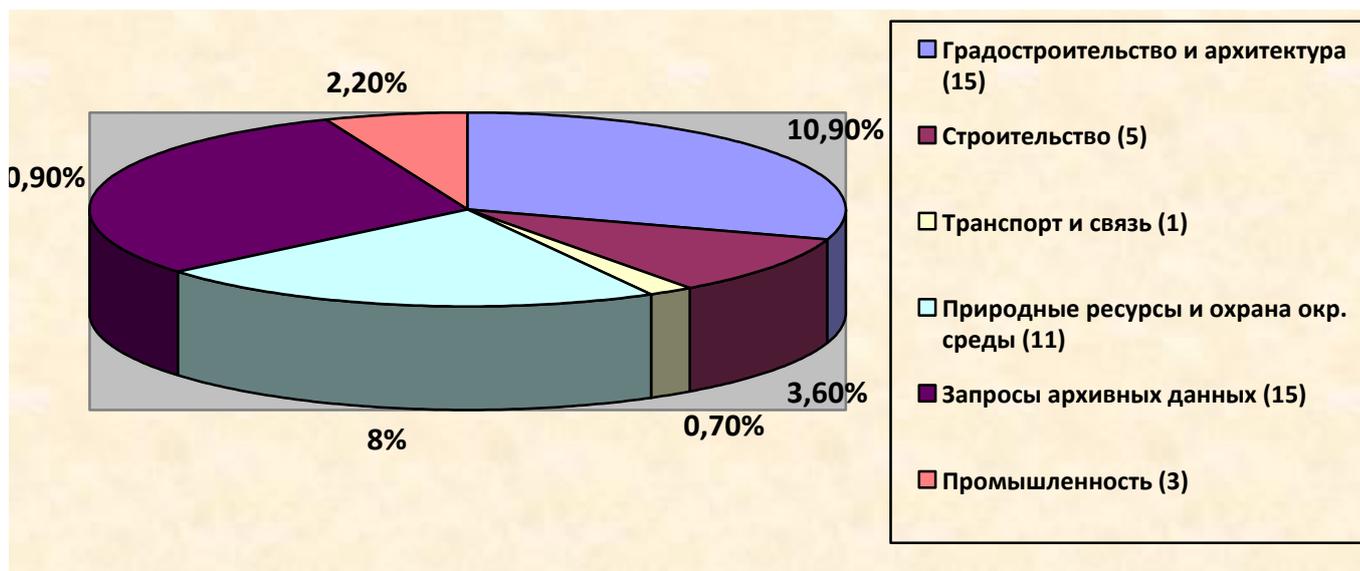


Диаграмма 7. Доля наименований вопросов раздела «Экономика», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 4 квартал 2020 года

По данному разделу в 4 квартале 2020 года поступило 50 вопросов, что составляет 36,2 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2019 года количество вопросов данного раздела уменьшилось на 2 % (в 2019 году - 51).

3) Тематический раздел «Государство, общество, политика»

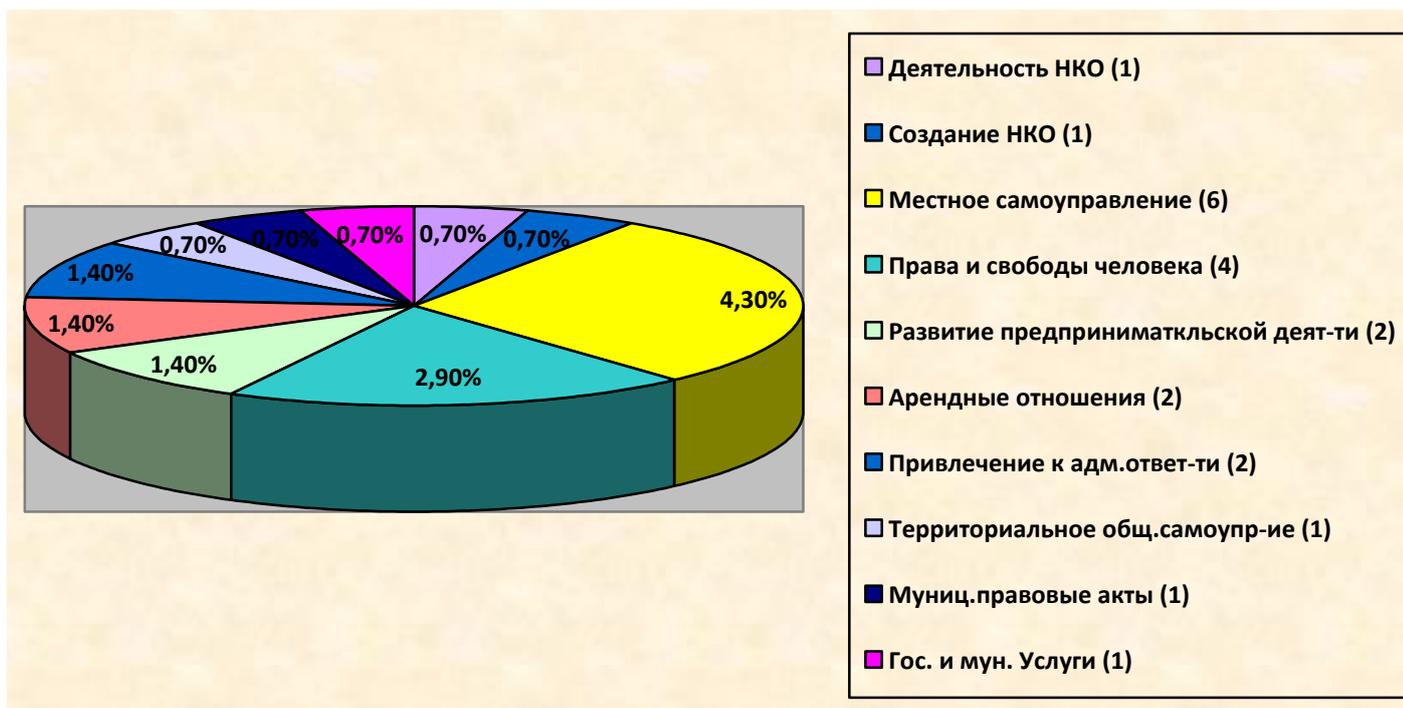


Диаграмма 8. Доля наименований вопросов раздела «Государство, общество, политика», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 4 квартал 2020 года

По данному разделу в 4 квартале 2020 года поступило 22 вопроса, что составляет 15,9 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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

4) Тематический раздел «Социальная сфера»

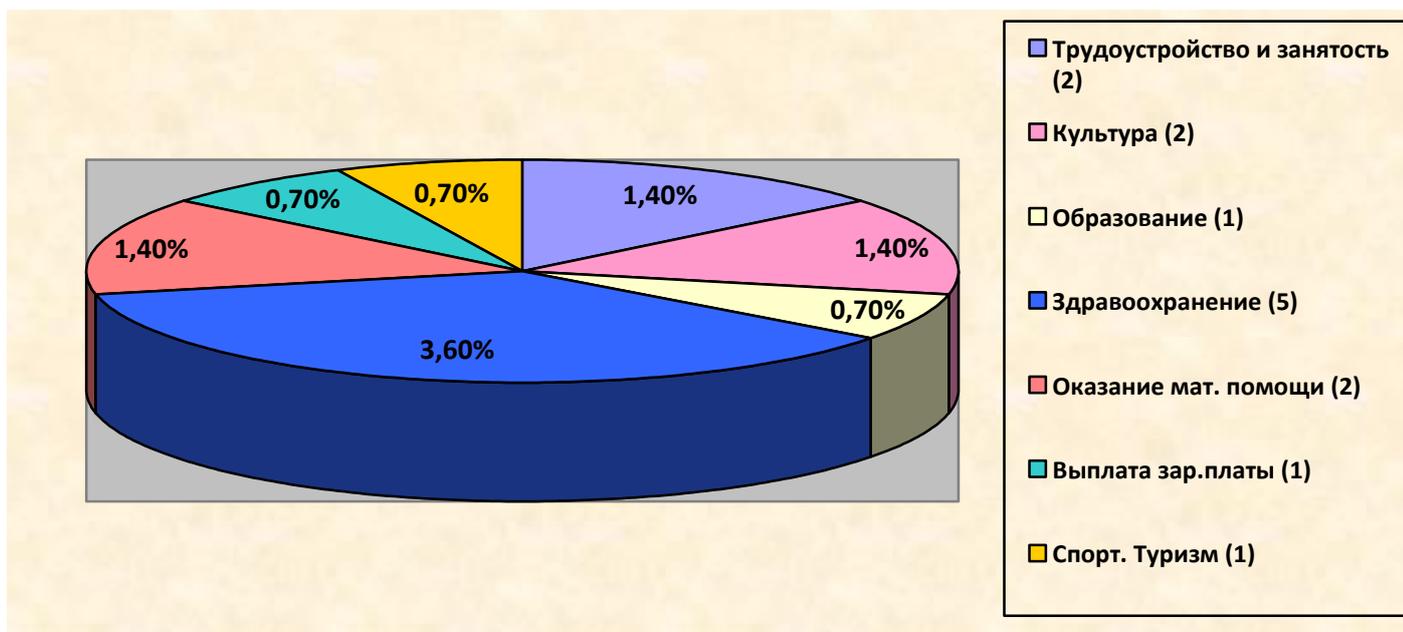


Диаграмма 9. Доля наименований вопросов раздела «Социальная сфера», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 4 квартал 2020 года

По данному разделу в 4 квартале 2020 года поступило 14 вопросов, что составляет 10,1 % 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 – 28).

Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»

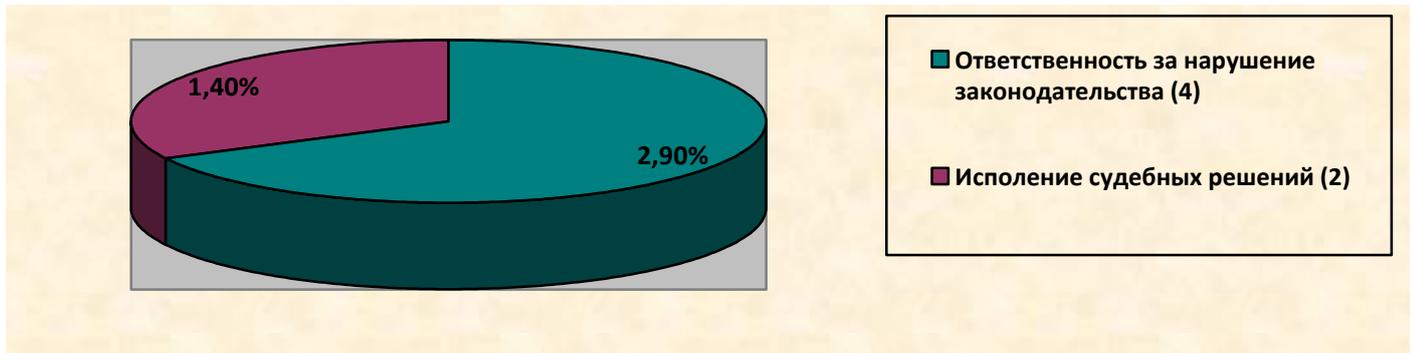


Диаграмма 10. Доля наименований вопросов раздела «Оборона, безопасность, законность», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 4 квартал 2020 года

По данному разделу в 4 квартале 2020 года поступило 6 вопросов, что составляет 4,3 % 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 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 4 квартал 2020 года размещены в Территориальной информационной системе Югры («ТИС – Югры») 19.01.2021, 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