

Анализ обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска за 2025 год

1. Объем, структура и результаты рассмотрения обращений в 2025 году в сравнении с 2024 годом

В 2025 году в адрес администрации города Югорска поступило 821 обращение, что **на 4,6% (36 ед.) больше** и содержащих 889 вопросов, что **на 2,5 % больше**, чем в 2024 году.

Рост общего количества обращений свидетельствует о сохранении и увеличении вовлеченности граждан в диалог с властью.

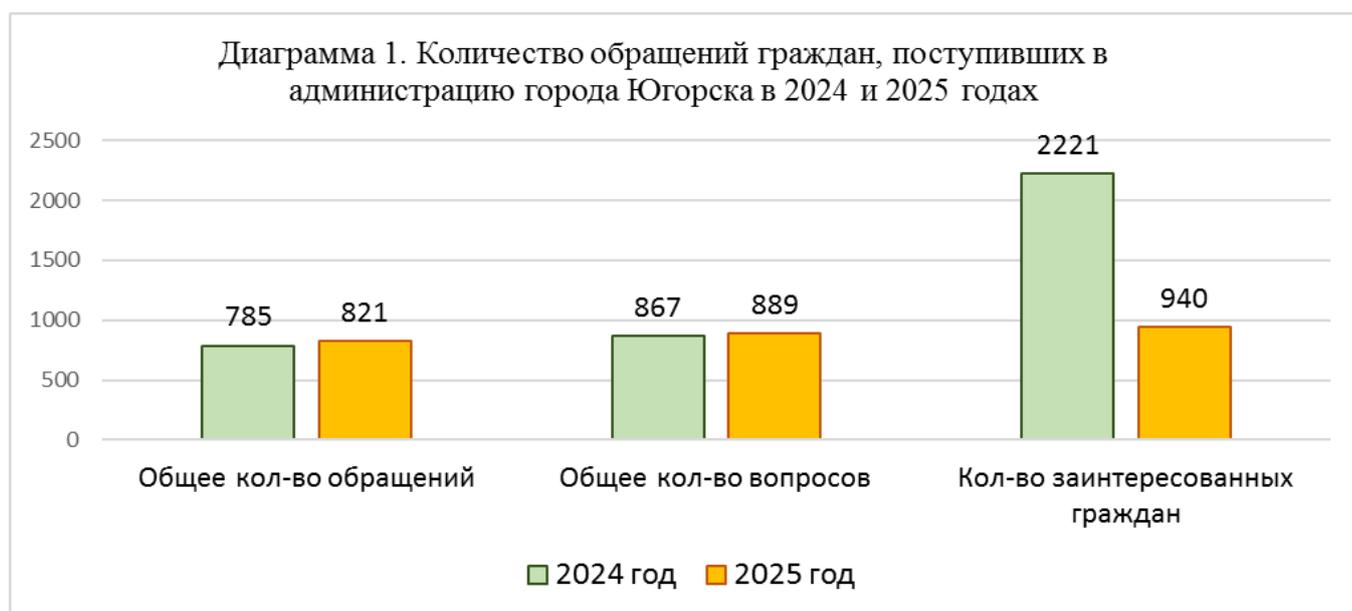
Улучшение качественных характеристик обращений указывает на повышение эффективности адресной работы и снижение напряженности по системным вопросам.

Зафиксировано снижение количества по всем ключевым показателям:

- коллективных обращений - на 4 (в 2024 году – 58, в 2025 году -54);
- аналогичных обращений - на 2 (в 2024 году – 6, в 2025 году – 4,);
- повторных обращений - на 5 (в 2024 году – 9, в 2025 году – 4);
- заинтересованных граждан - на 1281 или на 57,7% (в 2,3 раза).

Общий рост обращений сопровождается их качественной трансформацией: обращения граждан становятся более первичными, индивидуальными и менее массовыми. Это говорит о росте доверия к каналам обратной связи при одновременном повышении оперативности решения локальных проблем.

На фоне роста количества обращений **в 2,3 раза (на 57,7%) сократилось число граждан, их подписавших**. Это прямо подтверждает индивидуализацию поступивших обращений и снижение социальной напряженности, выразившейся ранее в коллективных жалобах граждан.



Данная позитивная динамика создает основу для более детального анализа структуры обращений по формам поступления и тематикам, представленного далее.

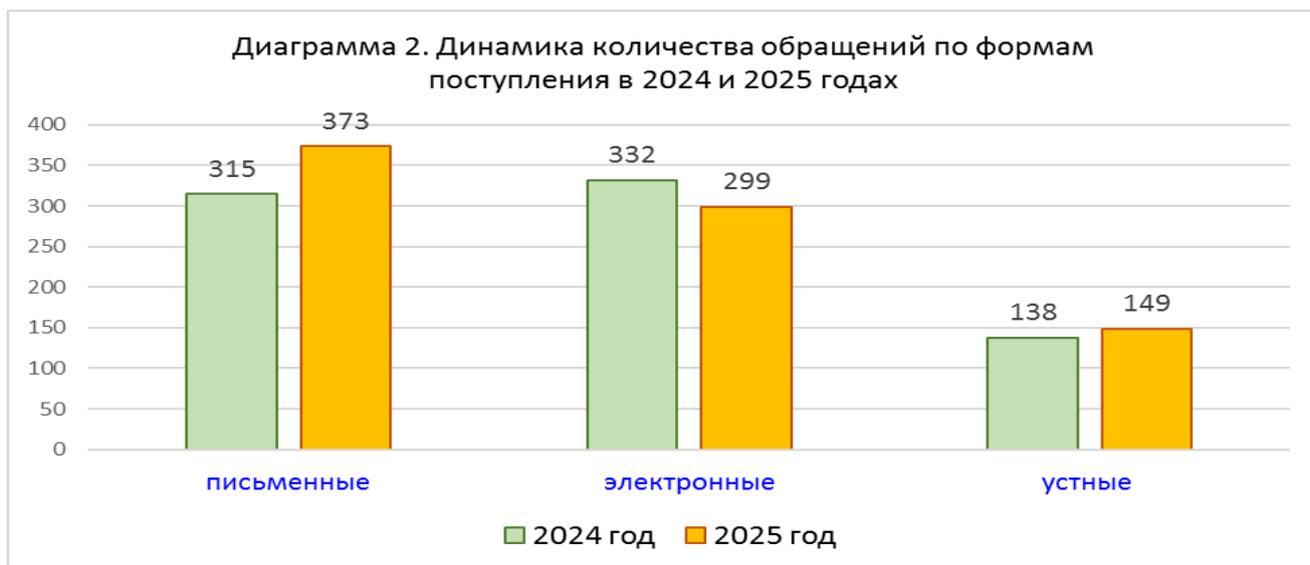


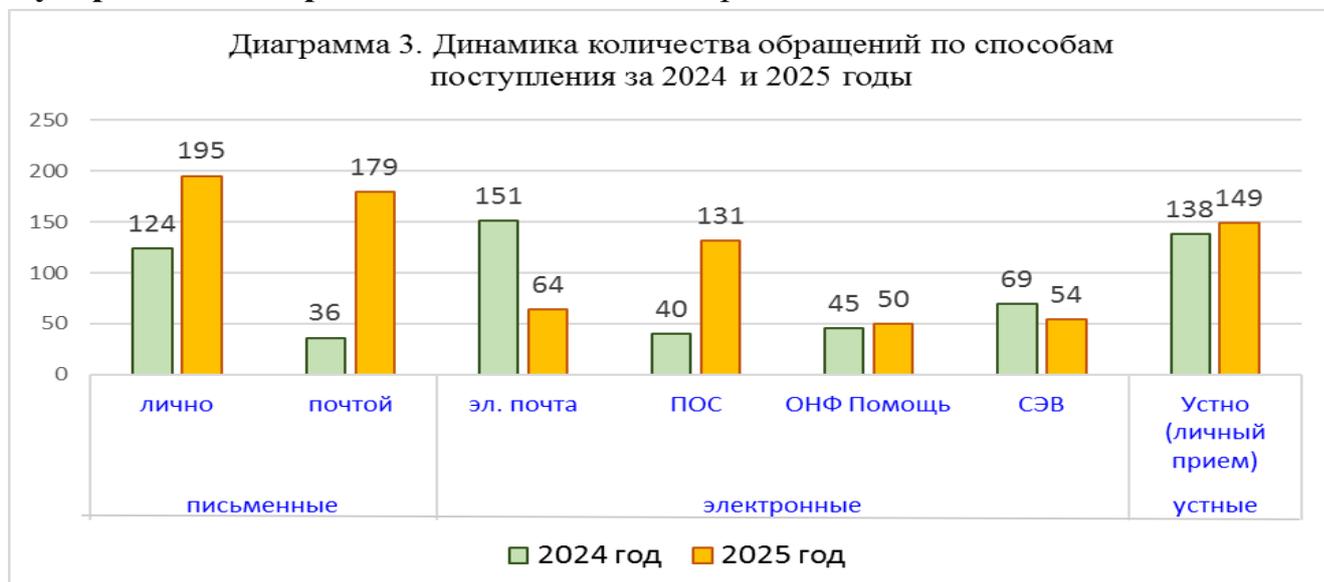
Диаграмма 2 наглядно демонстрирует значительный сдвиг в предпочтениях граждан, который напрямую связан с изменениями в федеральном законодательстве.

В 2025 году **письменные обращения (373) с большим отрывом вышли на первое место**, сместив электронные (299) на вторую позицию. Устные обращения (149) сохраняют третье место с небольшим ростом.

Однако снижение количества «электронных» обращений (на 10%) **не является показателем снижения активности граждан в цифровой среде**. Напротив, это следствие вступления в силу 30.03.2025 изменений¹ в Федеральный закон № 59-ФЗ², которые закрепили требования обязательной идентификации заявителя при направлении им электронного обращения.

Основным официальным каналом в администрации города Югорска для электронных обращений граждан стала **«Платформа обратной связи» (ПОС)**, которая гарантирует необходимую процедуру идентификации и аутентификации.

Обращения, поступающие на общую **электронную почту** администрации, теперь в основном представляют собой **переадресованные документы от других государственных органов** для исполнения в рамках компетенции.



Согласно данных диаграммы 3 наблюдается:

Резкий рост обращений, поступающих через официальные каналы связи: **лично** – на **57%** (с 124 до 195), **через почту** – в **5 раз** (с 36 до 179), через **ПОС** (Платформу обратной связи) – в **3,3 раза** (с 40 до 131). Поступление обращений на **электронную почту** сократилось на **58%** (с 151 до 64), через **ОНФ.Помощь** и **устно на личном приеме** осталось на прежнем уровне с незначительным ростом, через **СЭВ** снизилось умеренно на (-22%).

Изменения в законодательстве привели к системной перестройке каналов связи. Мы наблюдаем не снижение цифровой активности, а ее перераспределение с неформальных (e-mail) на официальные, защищенные идентифицируемые каналы (ПОС). Параллельный значительный рост обращений, поступающих лично и почтой, указывает на важность для граждан сохранения альтернативных, проверенных каналов связи.



Согласно данных диаграммы 4:

Более 3/4 всех обращений (79,5%) поступают через 4 ключевых канала: **лично** (27,9%), **почта** (20,1%), **ПОС** (14,7%), **устно на личном приёме** (16,8%). Это подтверждает переход к регламентированным формам взаимодействия, требующим идентификации заявителя.

Более четверти всех обращений (27,9%) составляют **письменные обращения, переданные гражданами при личном визите**. Это подтверждает высокий спрос на прямое очное взаимодействие, несмотря на развитие цифровых каналов и доступность администрации города Югорска для граждан.

Новый официальный цифровой канал (**ПОС, 14,7%**) занял значительную долю, в то время как роль **электронной почты** как канала для **первичных обращений** сократилась до **7,2%**.

Тем самым, **письменные обращения, подаваемые лично**, формируют самый крупный поток. Это указывает на важность для граждан возможности **непосредственной передачи документа** и, вероятно, получения первичных разъяснений. Структура каналов сбалансирована между традиционными (личная подача, почта), цифровыми (ПОС) и устными формами.



Согласно, представленной Диаграммы 5:

Доминирует разъяснительная и информационная работа. Подавляющее большинство поставленных вопросов (**89,5% или 796 из 889**) получили исчерпывающее **разъяснение**, что является основным результатом работы с обращениями. Это указывает на высокий запрос граждан на информирование и уточнение. Незначительная доля вопросов завершилась конкретным решением «за» или «против» заявителя: **поддержано: 5,2% (46 вопросов)**, **не поддержано: 3,0% (27 вопросов)**. Минимальные доли вопросов, находящихся **в работе (2,0%, 18 вопросов)** и **перенаправленных (0,1%, 1 вопрос)**, свидетельствуют об эффективном и своевременном рассмотрении обращений в рамках установленной компетенции.

Тем самым, система работы с обращениями носит в первую очередь информационно-разъяснительный характер (89,5%). Принятие положительных или отрицательных решений по существу (в сумме 8,2% вопросов) является адресной мерой. Минимальное количество перенаправлений подтверждает точность первичной классификации обращений.

2. Тематика, поступивших вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с 2024 годом

В 2025 году произошла смена приоритетов для граждан. **Жилищно-коммунальная сфера** сравнялась по количеству вопросов с **Экономикой**, сформировав два равнозначных по объему блока обращений, в то время как **Социальная сфера** продемонстрировала наиболее резкий рост.

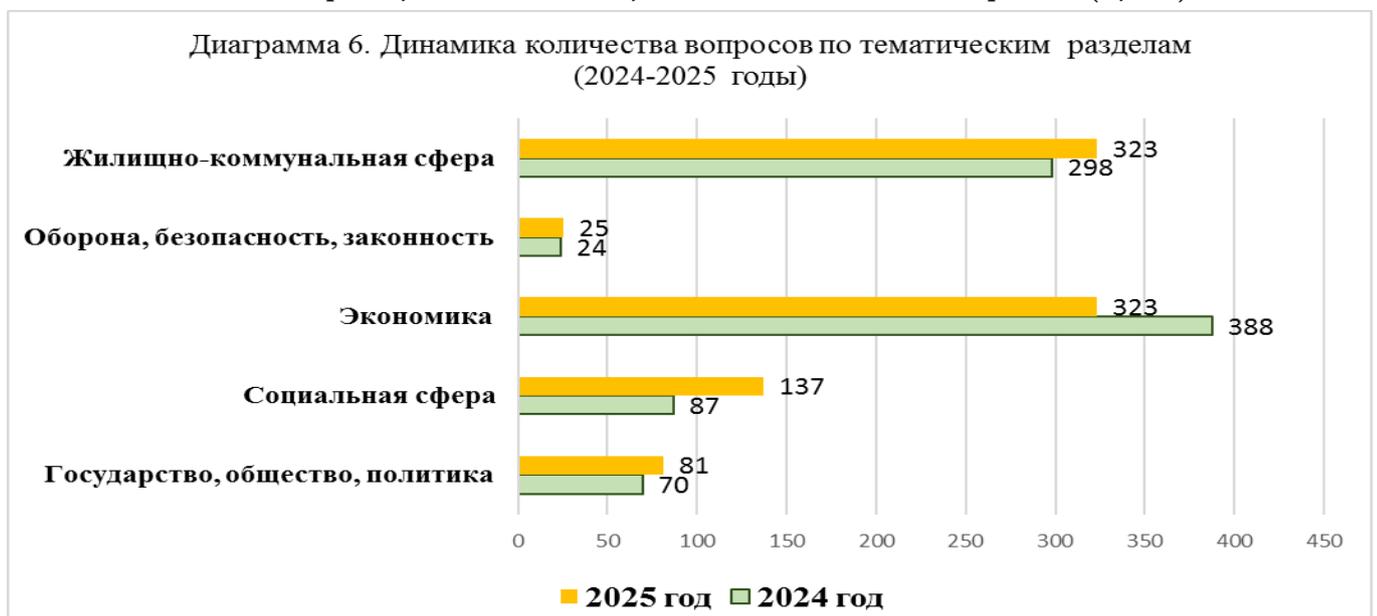
Структура обращений в 2025 году:

1-2 место: «Жилищно-коммунальная сфера» и «Экономика» – по 323 вопроса (по 36,3%).

3 место: «Социальная сфера» – 137 вопросов (15,4%).

4 место: «Государство, общество, политика» – 81 вопрос (9,1%).

5 место: «Оборона, безопасность, законность» – 25 вопросов (2,8%).



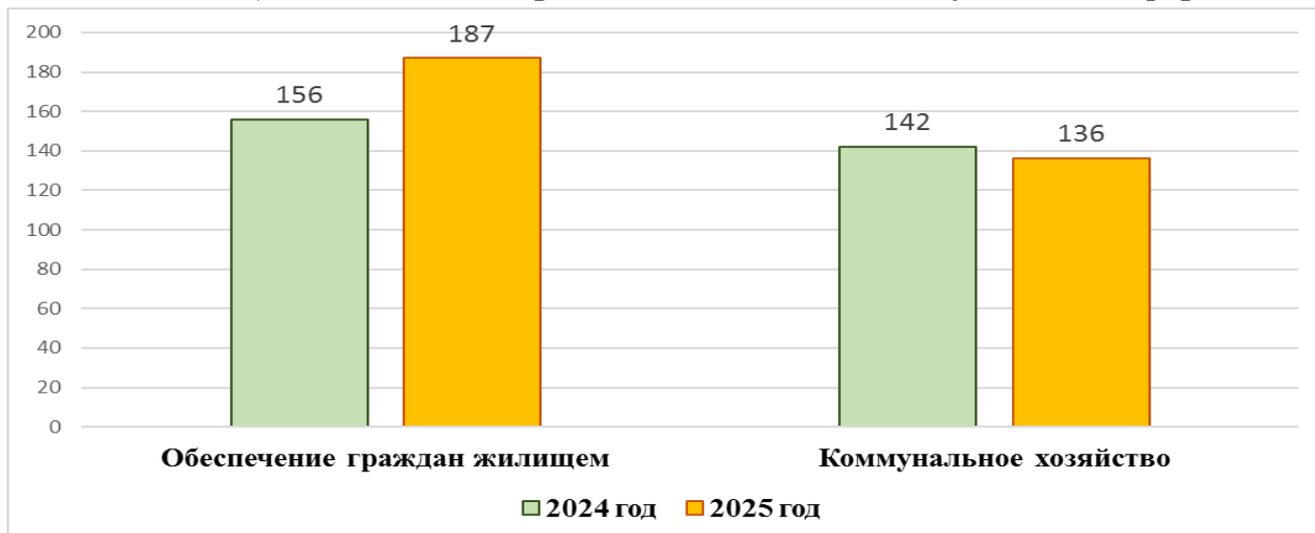
Увеличение обращений по вопросам ЖКХ (+8,4%) и, особенно, **резкий рост по вопросам социальной сферы (+57,5%)** связаны с сезонными факторами, изменением тарифов и усилением мер социальной поддержки, требующих разъяснения.

Снижение вопросов по экономической тематике (-16,8%) свидетельствует о стабилизации ситуации в данной сфере или смещении проблематики в другие разделы (например, вопросы образования, занятости, социальной поддержки — в «Социальную сферу», вопросы предпринимательства, права собственности — в «Государство и общество»).

Стабильно низкий интерес к вопросам обороны, безопасности и законности подтверждает, что данная тематика не является для граждан значимой проблемой в повседневном взаимодействии с администрацией.

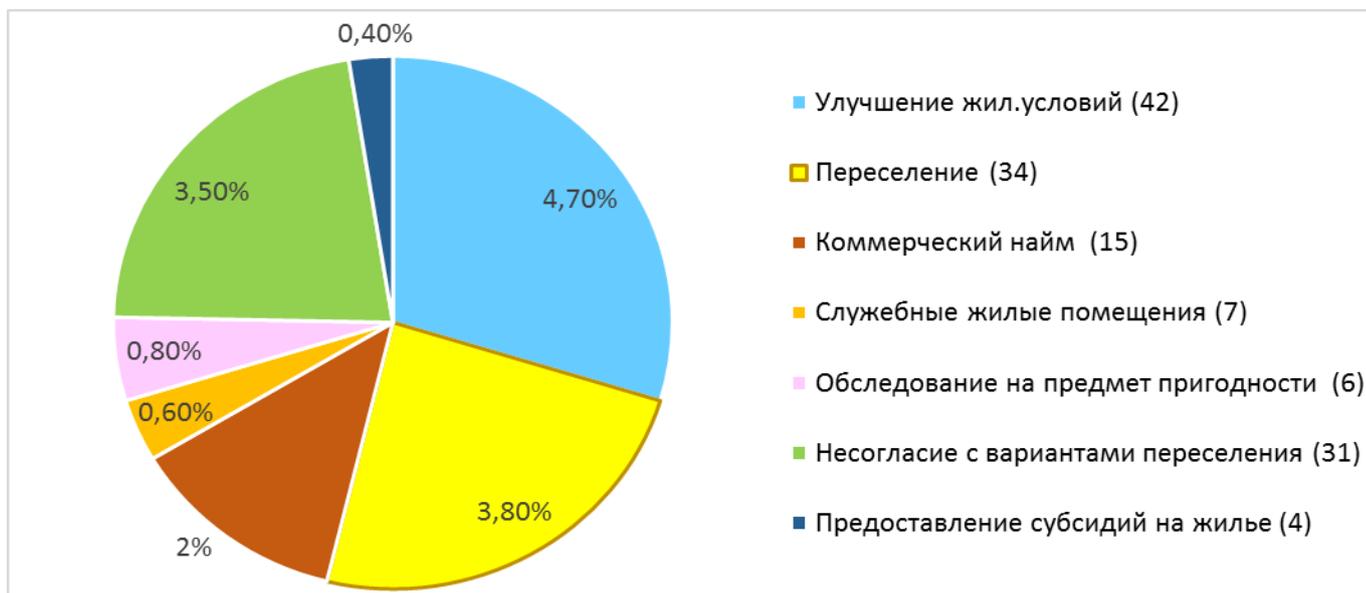
Тем самым, тематическая структура обращений отражает смещение внимания граждан на качество жизни: вопросы ЖКХ, экономики (как основы благосостояния) и социальные гарантии составляют **88,1%** от всех обращений.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



Общий рост вопросов ЖКХ на 8,4% (+25) был **обеспечен исключительно за счет роста обращений по жилищным вопросам** (обеспечение, учет, улучшение жилищных условий). Их доля в структуре раздела увеличилась с 52% до 58%.

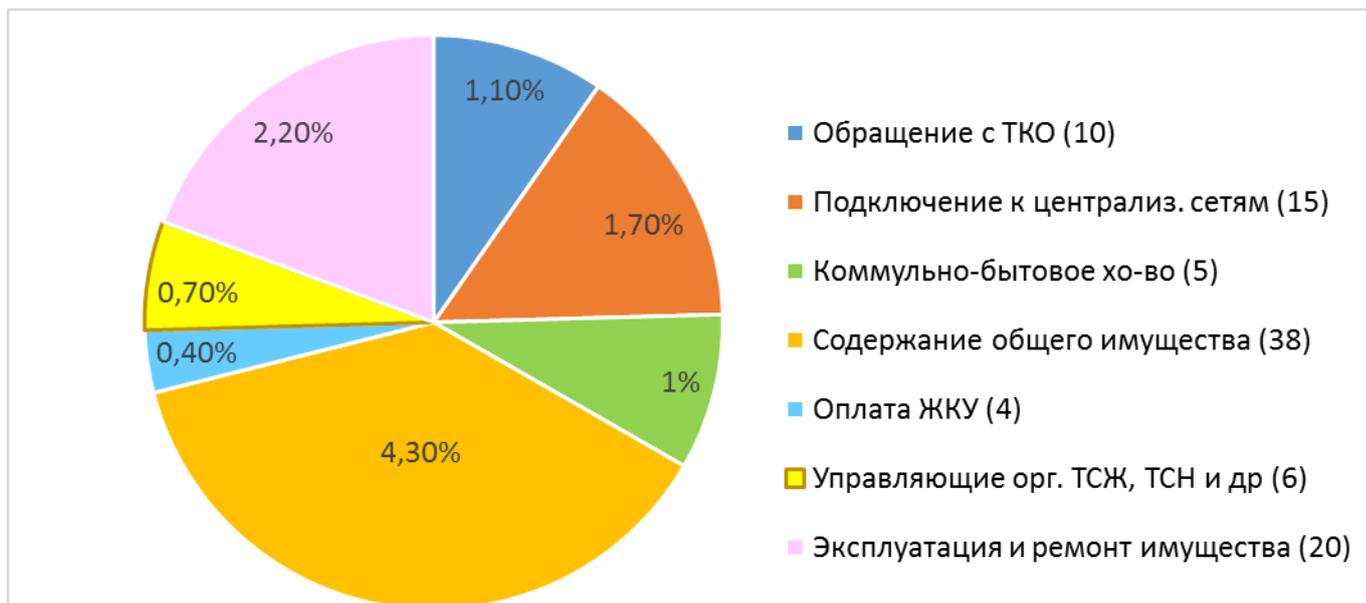
Диаграмма 7. Доля вопросов подраздела «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» за 2025 год



Наибольшее число вопросов связано с **улучшением жилищных условий (42, 4.7%)** и **переселением (34, 3.8%)**. Это указывает на высокую вовлеченность граждан в действующие муниципальные программы (такие как расселение аварийного фонда, программы для молодых семей, участников СВО и членов их семей и др.).

Значительный блок вопросов составляет **несогласие с предлагаемыми вариантами переселения (31, 3.5%)**. Это свидетельствует о необходимости проведения индивидуальной работы с гражданами и разъяснении условий переселения.

Диаграмма 8. Доля вопросов подраздела «Коммунальное хозяйство» от общего количества вопросов за 2025 год



Внутри подраздела обращения сконцентрированы вокруг **практических вопросов управления и содержания многоквартирных домов (МКД)**. Это указывает на смещение внимания с общих проблем ЖКХ на конкретные механизмы взаимодействия с управляющими организациями.

Содержание и ремонт общего имущества - абсолютный лидер подраздела. Вопросы по содержанию общего имущества (4,3%) и эксплуатации и ремонту имущества (2,2%) в сумме составляют **более 60%** от всех обращений по коммунальному хозяйству. Это свидетельствует о высоком уровне запроса на качественное техническое обслуживание домов.

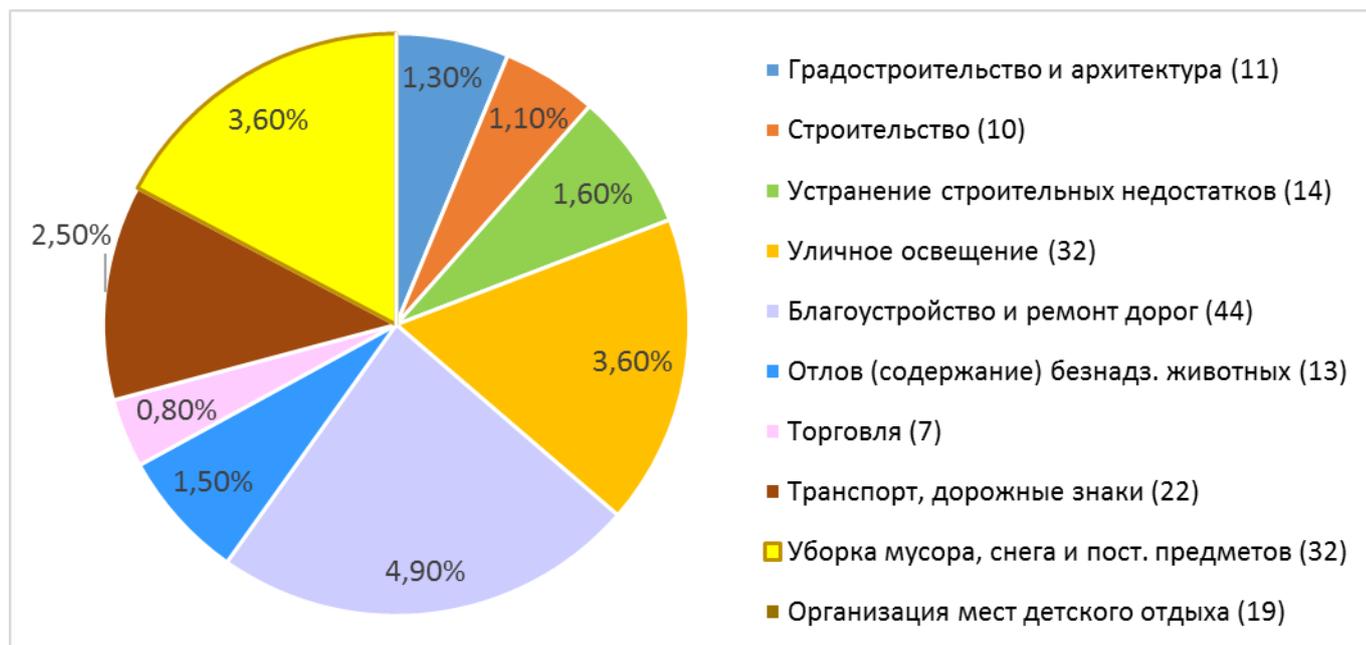
Взаимодействие с управляющими организациями - отдельный блок вопросов по управляющим организациям, ТСЖ (0,7%) косвенно дополняет первую тему, отражая интерес к механизмам управления.

Сопутствующие темы (подключение к сетям, ТКО, оплата ЖКУ) носят второстепенный характер, их совокупная доля в общем количестве вопросов невелика.

Итак, незначительное снижение числа обращений по данному подразделу (-4,2%) на фоне роста общего блока ЖКХ говорит об относительной стабильности в этой сфере, а также эффективности разъяснительной работы по данным темам в предыдущие периоды.

Лидерство «Жилищно-коммунальной сферы» в рейтинге обращений в 2025 году было сформировано за счет значительного роста именно **жилищной проблематики**, а не вопросов коммунального хозяйства.

2) Тематический раздел «Экономика»



Представленные вопросы отражают ключевые проблемные точки в области благоустройства, инфраструктуры и качества городской среды

Наиболее значимые вопросы раздела (по абсолютному числу обращений и доле от общего числа вопросов):

Благоустройство и ремонт дорог (44, 4.9%) – лидирующая тема, отражающая высокий общественный запрос на качественную дорожную инфраструктуру.

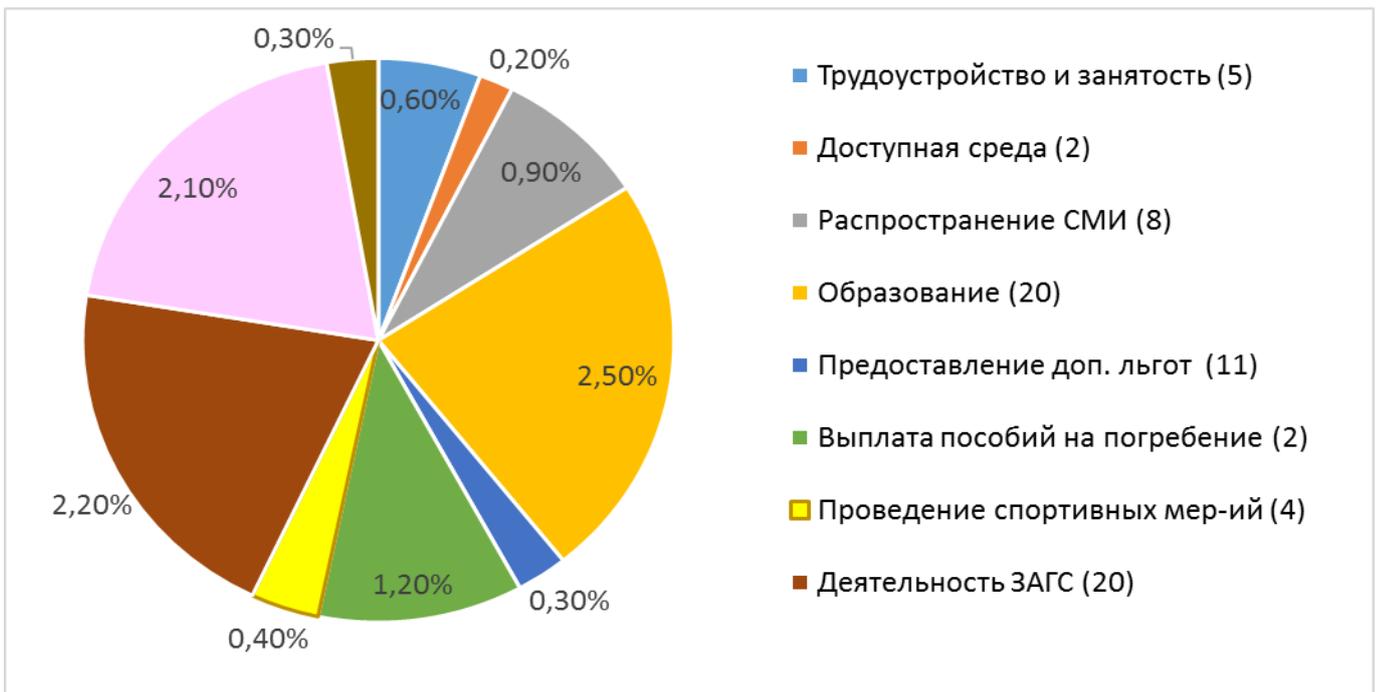
Уличное освещение (32, 3.6%) и **Уборка мусора, снега и посторонних предметов (32, 3.6%)** – равнозначные по важности базовые услуги, напрямую влияющие на безопасность и санитарное состояние города.

Транспорт, дорожные знаки (22, 2.5%) – вопросы организации дорожного движения и навигации.

Вопросы организации детского отдыха и содержания безнадзорных животных, несмотря на меньший количественный показатель, являются социально чувствительными и важными для имиджа города.

Обращения граждан в данном разделе носят прикладной и конкретный характер. Основной объем сконцентрирован вокруг повседневного физического комфорта и безопасности: состояния дорог, работы уличного освещения и чистоты общественных пространств. Это указывает на то, что граждане активно выступают в роли соучастников мониторинга городской среды.

3) Тематический раздел «Социальная сфера»



Внутри тематического раздела «Социальная сфера» общий рост на 57.5%, обращений граждан сконцентрирован вокруг конкретных государственных услуг и гарантий, а не общих вопросов социальной политики.

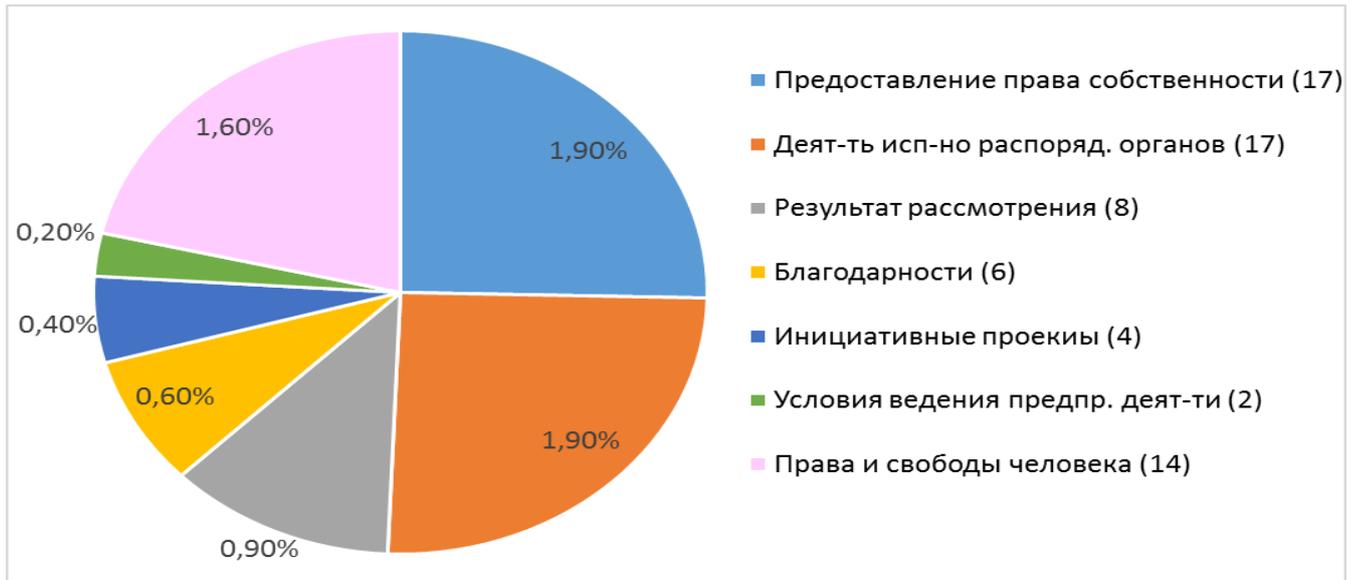
Лидерами по числу обращений являются:

Вопросы общего доступа, качества и организации образовательного процесса, вопросы оснащения школ, детских садов по их ремонту и оборудованию, получения услуг по регистрации актов гражданского состояния (**по 20, по 2,5%**), а также вопросы, связанные с мерами социальной поддержки различных категорий граждан (**11, 1,2%**).

Прочие вопросы (трудоустройство, доступная среда, спорт, СМИ, пособия) носят точечный характер с минимальным количеством обращений (менее 1% каждая).

Итак, резкий рост обращений раздела «Социальная сфера» (+57.5%) был сформирован преимущественно за счет вопросов, связанных с конкретными административными и социальными услугами в сферах образования и деятельности ЗАГС. Это указывает на то, что рост вызван не общей социальной напряженностью, а повышением внимания граждан к качеству и доступности конкретных государственных услуг.

4) Тематический раздел «Государство, общество, политика»



Внутри данного раздела обращения граждан разделились на **два основных блока**: вопросы взаимодействия с государственными институтами власти и позитивная обратная связь.

1. Ключевые проблемно-правовые темы:

Предоставление права собственности (1,9%, 17 обращений) и Права и свободы человека (1,6%, 14 обращений) – составляют основу обращений, связанных с реализацией и защитой личных имущественных и гражданских прав.

Деятельность исполнительно-распорядительных органов (1,9%, 17 обращений) – отражает запрос на прозрачность, эффективность и законность действий власти.

2. Обратная связь и инициативы:

Благодарности (0,6%, 6 обращений) и Инициативные проекты (0,4%, 4 обращения) – демонстрируют наличие позитивного диалога и заинтересованность граждан в соучастии в развитии территории города Югорска.

3. Вспомогательные и уточняющие темы:

Результат рассмотрения (0,9%, 8 обращений) – запросы о статусе ранее направленных обращений.

Условия ведения предпринимательской деятельности (0,2%, 2 обращения) – очень низкая активность, что показывает об эффективной работе профильных служб или каналах связи для бизнеса.

Итак, анализ показывает, что данный раздел функционирует как канал для правовых и процедурных запросов граждан к системе государственного управления. Преобладают вопросы, связанные с оформлением прав, контролем за действиями органов власти и защитой свобод. При этом наличие благодарностей и гражданских инициатив свидетельствует не только о формировании комплексной обратной связи, но и о готовности населения к конструктивному соучастию, а также об удовлетворенности населения качеством взаимодействия.

5) Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



Данный раздел характеризуется минимальной и стабильно низкой активностью граждан. Общее количество вопросов (25) составляет лишь **2,8%** от общего количества обращений, что соответствует уровню прошлого года (24 вопроса).

Структура вопросов фрагментарна и не выявляет каких-либо доминирующих проблемных зон:

Наибольшее количество обращений в подгруппе касается жилищных вопросов военнослужащих (6, 0,7%) и ответственности за нарушения законодательства (5, 0,6%), но их абсолютные значения незначительны.

Остальные темы носят единичный, частный характер и равномерно распределены между вопросами регистрации, автопарковки, бытовых конфликтов и деятельности правоохранительных органов.

Низкий и стабильный уровень обращений в разделе «Оборона, безопасность, законность» указывает на отсутствие в отчетном периоде системных кризисов или обострений общественного внимания в данных сферах. Обращения носят индивидуальный, а не массовый характер и связаны с решением частных ситуаций.

3. Заключение

Проведенный анализ показывает, что работа с обращениями граждан в 2025 году осуществлялась на системной основе с учетом меняющихся условий. На фоне общего роста количества обращений (+4,6%) удалось добиться значительного улучшения их качественных характеристик: **сократилось количество повторных, коллективных и аналогичных обращений**, что свидетельствует о повышении эффективности первичного рассмотрения и адресности принимаемых решений.

Ключевым результатом 2025 года стала структурная трансформация каналов обратной связи обусловленная, в том числе изменениями в федеральном законодательстве. Граждане активно перешли с неформальных электронных каналов на официальные, требующие идентификации: Платформу обратной связи (ПОС) и традиционные письменные формы. Это способствовало упорядочиванию документооборота и повышению правовой культуры взаимодействия.

Администрацией города Югорска обеспечены необходимые условия для работы:

Доступность и открытость: Контактная информация, графики приёма регулярно публикуются на официальном сайте органов местного самоуправления города Югорска.

Процессуальная четкость: Рассмотрение обращений граждан, поступающих главе города Югорска, должностным лицам администрации города Югорска четко регламентировано Порядком, утвержденным постановлением администрации города Югорска от 10.11.2017 № 2775, гарантирующим право граждан на обращение и личный приём.

Технологическая основа: Использование системы электронного документооборота «ДЕЛО» обеспечивает учет, контроль сроков и прозрачность обработки всех поступающих обращений.

Таким образом, сложившаяся система работы с обращениями граждан доказала свою устойчивость и способность к развитию. Она не только выполняет функцию оперативного реагирования на проблемы, но и служит инструментом для анализа социальных запросов, позволяя выявлять приоритетные темы (ЖКХ, социальная сфера, качество городской среды) и корректировать муниципальную политику.

**Исполняющий
обязанности
главы города Югорска**

Л.И. Носкова

Исполнитель:

Ягафарова О.Г. – начальник отдела документационного и архивного обеспечения администрации города Югорска, 8 (34675) 7-70-00 (доб. 275)

¹ Федеральный закон от 28.12.2024 № 547-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

² Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».