

**Информационно-статистический обзор
обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска
за 2023 год**

**I. Анализ и результаты рассмотрения обращений граждан в сравнении с
аналогичным периодом 2022 года:**

В 2023 году в адрес администрации города Югорска поступило 729 обращений, содержащих 795 вопросов.

В сравнении с 2022 годом произошло:

- увеличение общего количества обращений на 48 обращений (в 2022 году-681, в 2023 году 729);
- увеличение количества вопросов, на 47 вопрос (в 2022 году -748, в 2023 году 795);
- увеличение количества коллективных обращений на 7 вопросов (в 2022 году – 31, в 2023 году -38);
- уменьшение количества аналогичных обращений граждан на 6 (в 2022 году – 10, в 2023 году – 4);
- уменьшение количества повторных обращений на 1 (в 2022 году – 5, в 2023 году – 4);
- уменьшение количества заинтересованных граждан на 84 гражданина (в 2022 году – 1166, в 2023 году 1082).

Диаграмма 1. Количество обращений граждан, поступивших в администрацию города Югорска в 2022 и 2023 годах

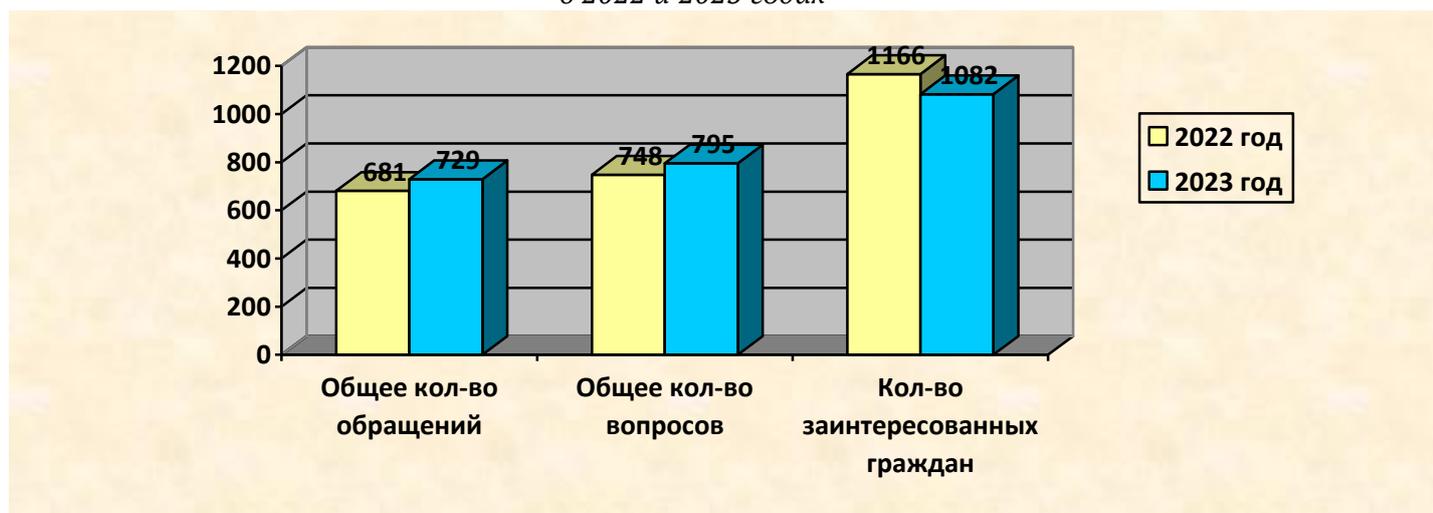
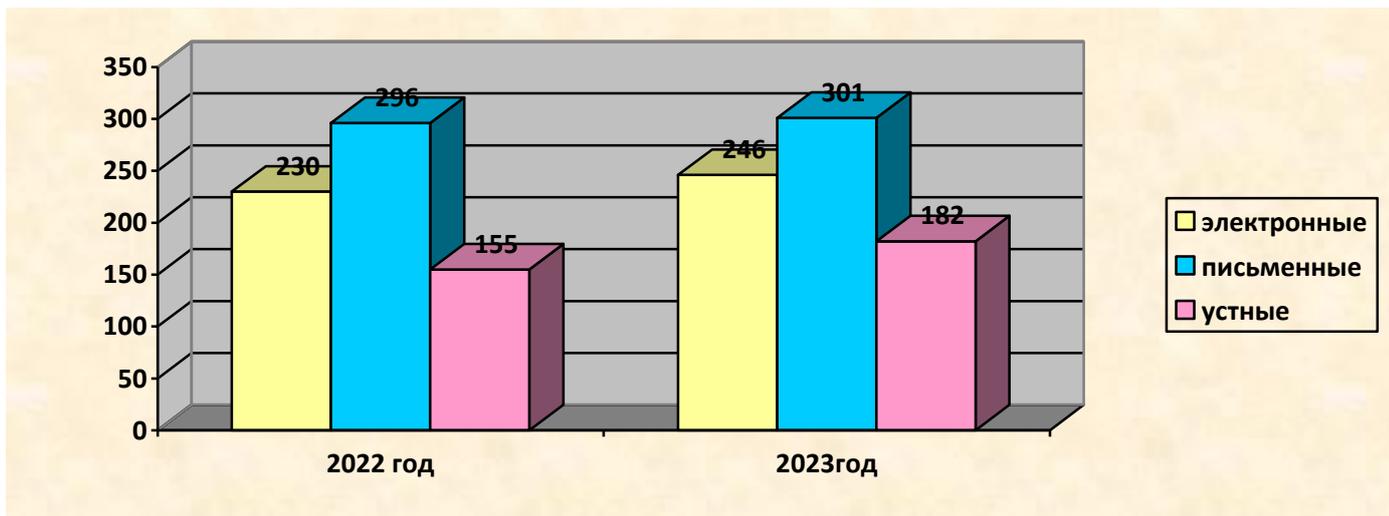
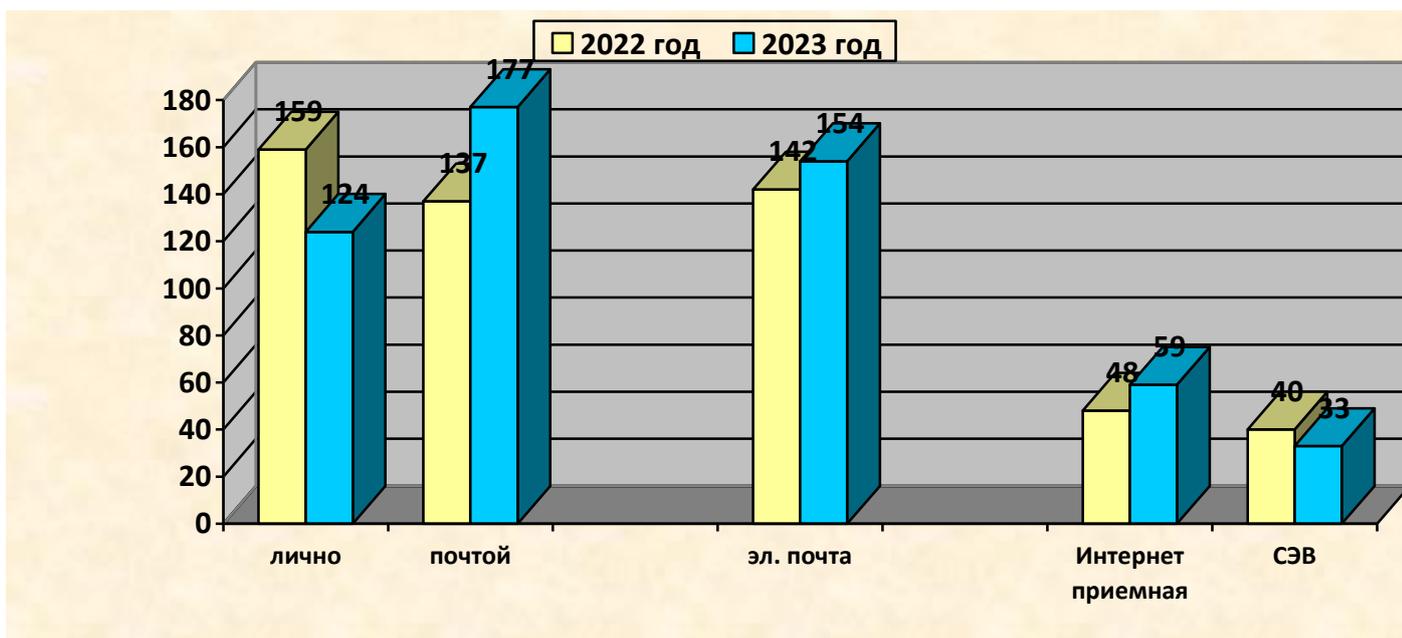


Диаграмма 2. Динамика количества обращений по формам поступления в 2022 и 2023 годах



Согласно, представленной Диаграммы 2 - в 2023 году как и в 2022 году наибольшее количество обращений 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 поступления за 2022 и 2023 годы



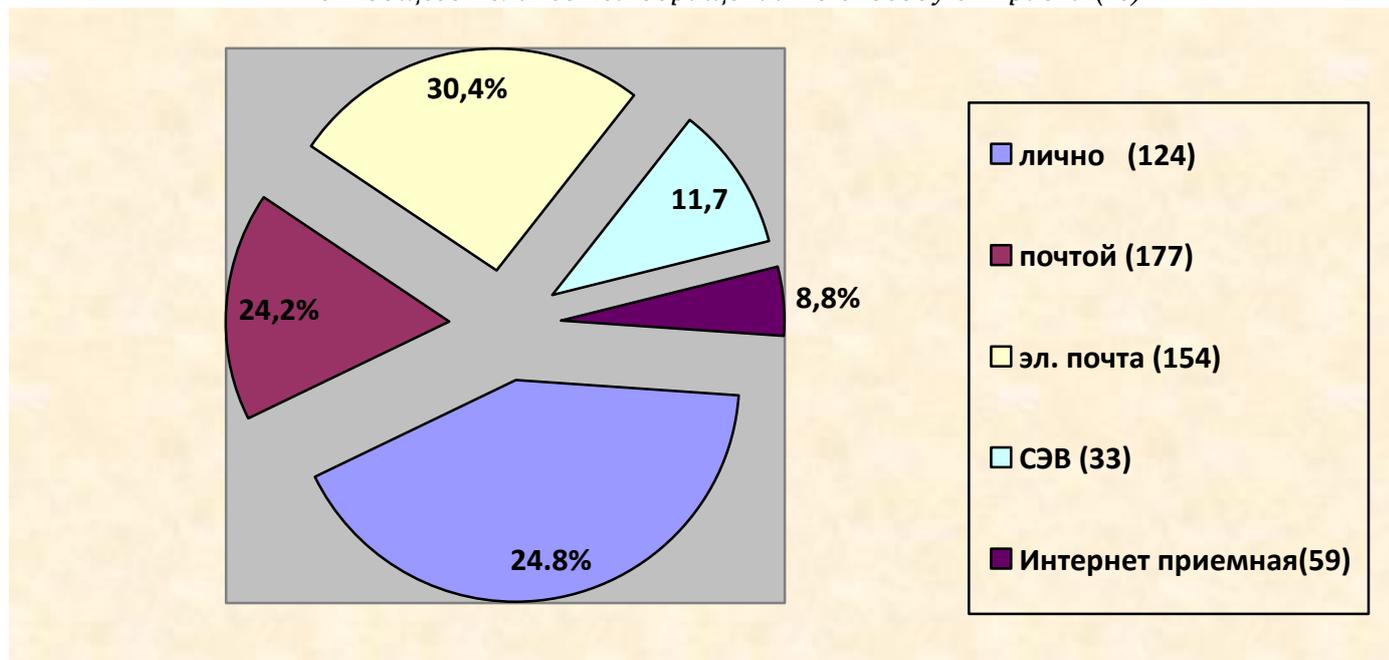
Согласно, представленной Диаграммы 3 - в сравнении с 2022 годом в 2023 году наибольшее количество обращений направлено гражданами почтой их количество увеличилось на 40 обращений, на втором месте обращения, направленные электронной почтой их количество увеличилось на 12 обращений, на 3 месте обращения, поступившие от заявителей при личном визите - их количество уменьшилось на 35, на четвертом месте обращения, направленные в интернет приемную органов местного самоуправления их количество увеличилось на 11 обращений, на пятом месте обращения, направленные органами государственной власти через Систему электронного взаимодействия (СЭВ) их количество уменьшилось на 7 обращений.

Итак, в 2023 году в сравнении с 2022 годом прослеживается изменение динамики поступивших от граждан обращений - в 2022 году граждане предпочитали направлять обращения при личном визите, их количество было наибольшим и поэтому находились на

первом месте и являлись основной формой поступления, на втором месте в 2022 году – обращения в форме электронного документа, поступившие электронной почтой, на третьем месте – обращения, поступившие почтовыми отправлениями.

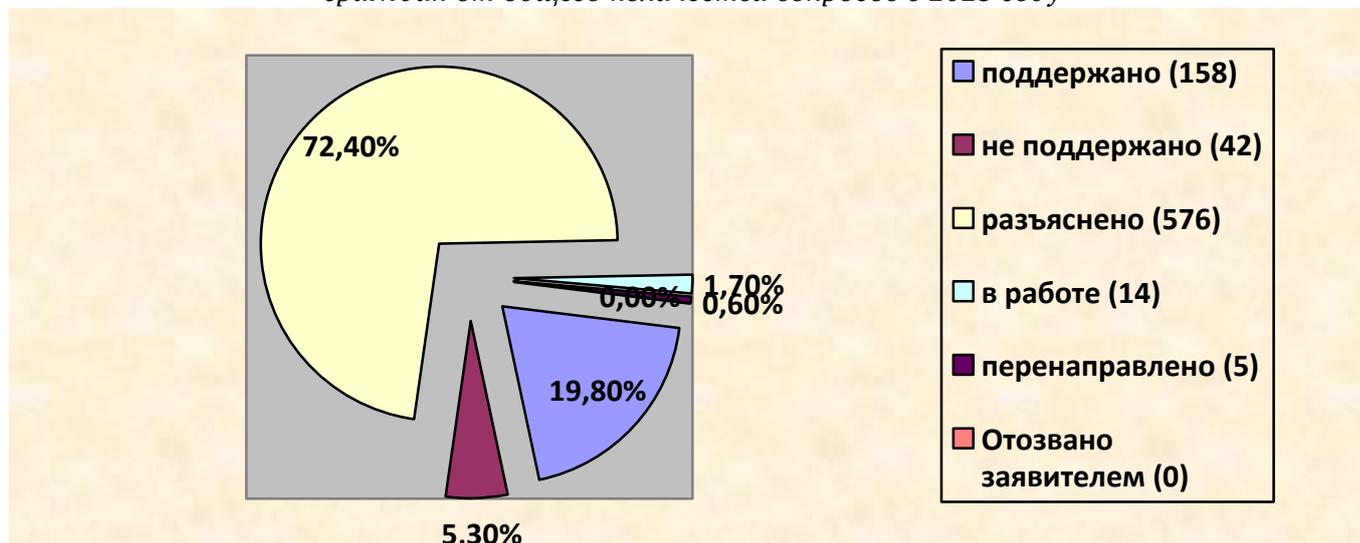
Основной формой поступления в 2023 году являются обращения, поступившие в форме почтовых отправлений которые с третьего места переместились на первое место и их количество в сравнении с 2022 годом увеличилось на 29 % и составляет 24% от общего количества обращений.

Диаграмма 4. Доля направленных обращений в 2023 году от общего количества обращений по способу отправки (%)



В 2023 году все обращения граждан были поставлены на контроль, на особый контроль поставлено 86 обращений поступивших для рассмотрения по компетенции и 106 запросов о предоставлении информации по обращениям граждан. Все обращения и запросы, поступившие из вышестоящих органов власти, рассмотрены в установленные законом сроки. **В сравнении с 2022 годом произошло увеличение общего количества данных обращений и запросов на 33.** (в 2022 году – 159, в 2023 году – 192).

Диаграмма 5. Доля результатов рассмотренных вопросов, содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов в 2023 году



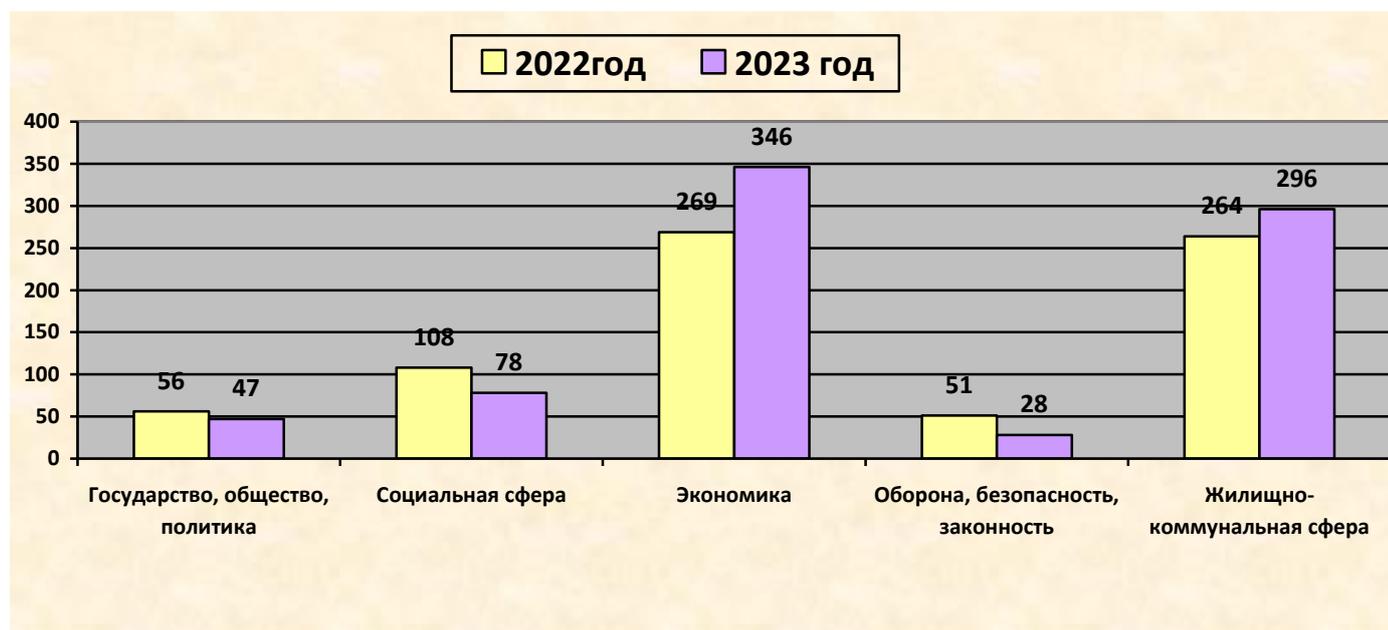
Согласно, представленной Диаграммы 5 – большая часть ответов на обращения граждан содержит разъяснения по существу поставленных вопросов и составляет 72,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поддержано 19,9 % вопросов, не поддержано 5,2 % вопросов, находится в работе 1,8 % вопросов. Перенаправлено в компетентные органы государственной власти для рассмотрения по существу поставленных в обращениях вопросов 5 обращений, что составляет 0,6 % от общего количества вопросов и отозвано заявителем 0 обращений.

II. Тематика, поступивших вопросов, содержащихся в обращениях граждан в сравнении с аналогичным периодом 2022 года

В 2023 году наибольшее количество вопросов поступило по следующим тематическим разделам:

- 1) «**Экономика**» (346 вопросов или 43,5 % от общего количества вопросов);
 - 2) «**Жилищно-коммунальная сфера**» (294 вопроса или 37,0%);
 - 3) «**Социальная сфера**» (78 вопросов или 9,8%).
 - 4) «**Государство, общество, политика**» (47 вопросов или 5,9 %).
- Наименьшая активность граждан отмечена по тематическому разделу:
- 5) «**Оборона, безопасность, законность**» (28 вопрос или 3,5 %).

Диаграмма 6. Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2022 и 2023 годы



Согласно, представленной диаграммы 6 – в сравнении с аналогичным периодом 2021 года **возросло количество вопросов**, содержащихся в обращениях граждан по всем тематическим разделам: на 74,6 % по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» и на 5,4 % по разделу «Экономика» по разделу «Государство, общество, политика», на 1,8 % по разделу «Социальная сфера» на 44,4 % по разделу «Оборона, безопасность, законность» на 43,1%.

1) Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»



По данному разделу в 2023 году поступило 296 вопроса, что составляет 37,0 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с аналогичным периодом 2022 года произошло уменьшение на два вопроса на 0,25%

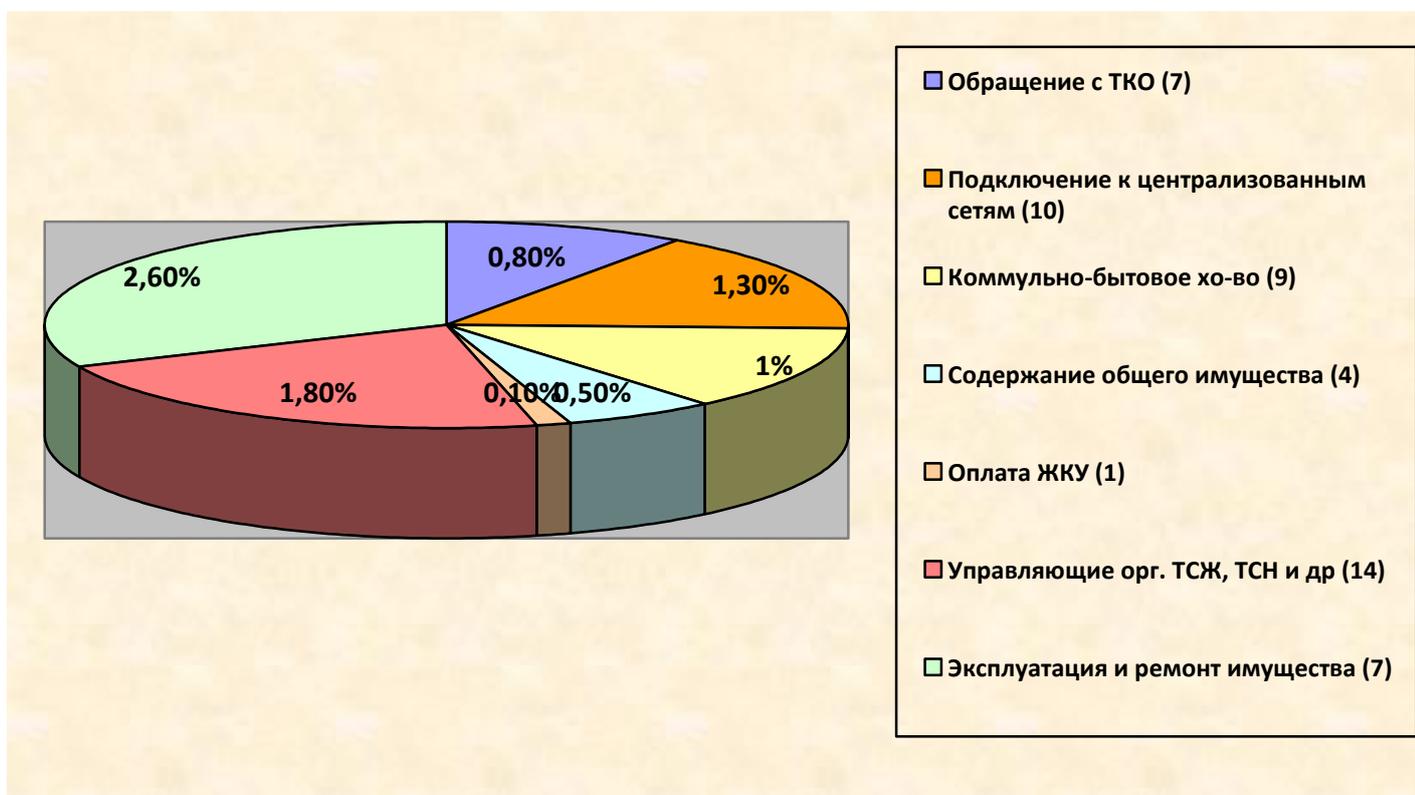
Количество жилищных вопросов увеличилось на 32 вопроса или 7,5 %, вопросов коммунально-бытового обслуживания увеличилось на 4,03 %.

Наибольший интерес в 2023 году у граждан выражается в следующих вопросах данного раздела:

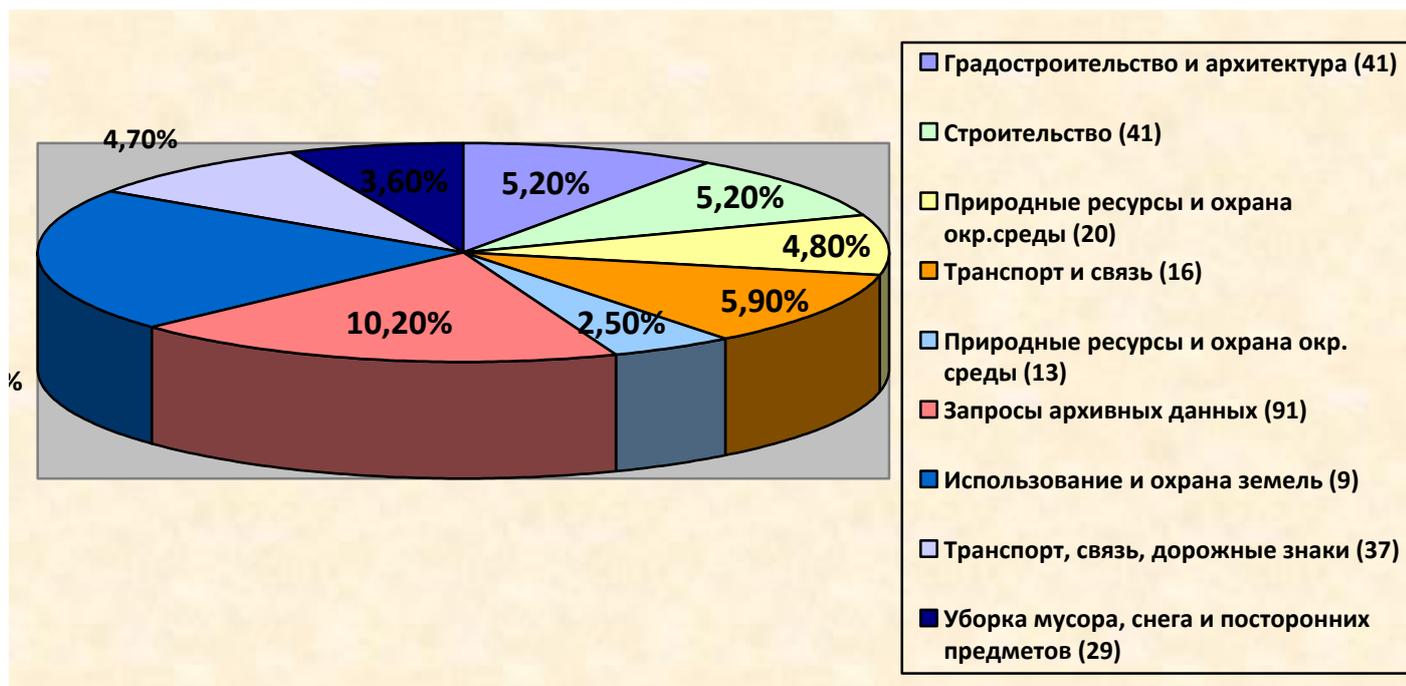
Диаграмма 7. Доля наименований вопросов подраздела «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 2023 год



Диаграмма 7. Доля наименований вопросов подраздела «Коммунальное хозяйство», содержащихся в обращениях граждан от общего количества вопросов за 2023 год

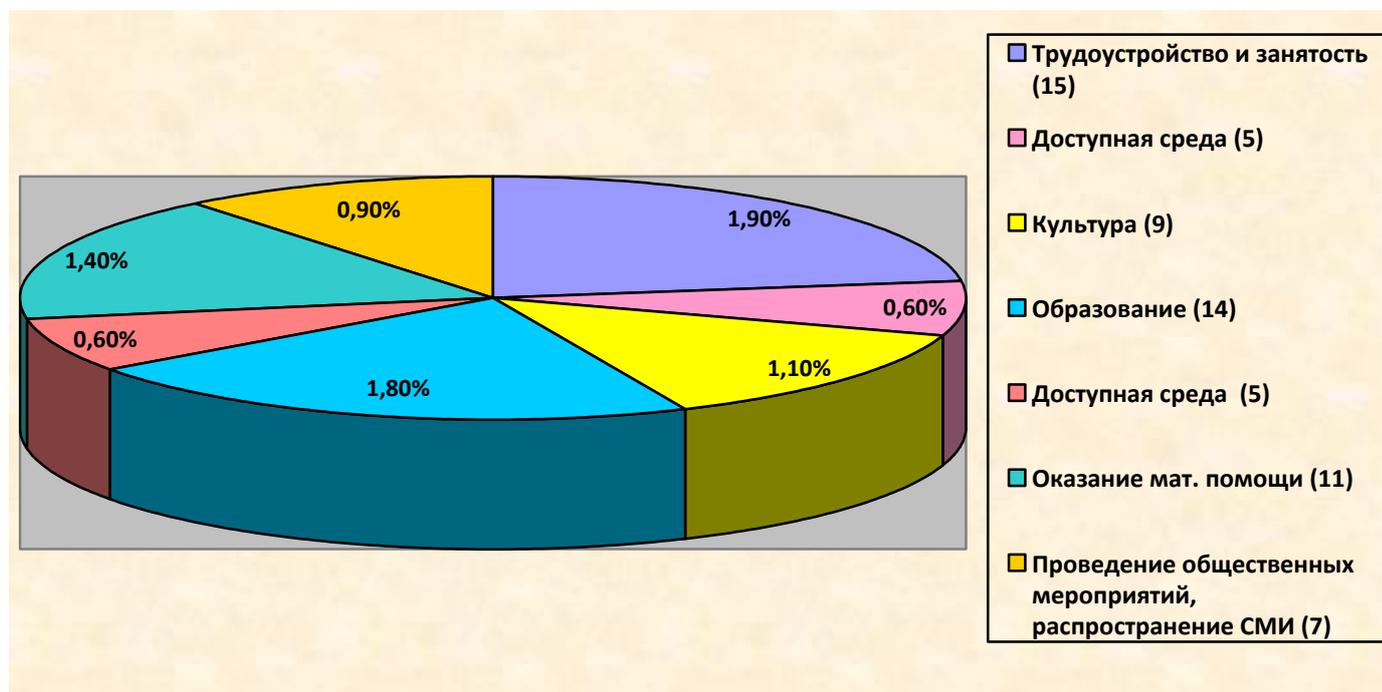


2) Тематический раздел «Экономика»



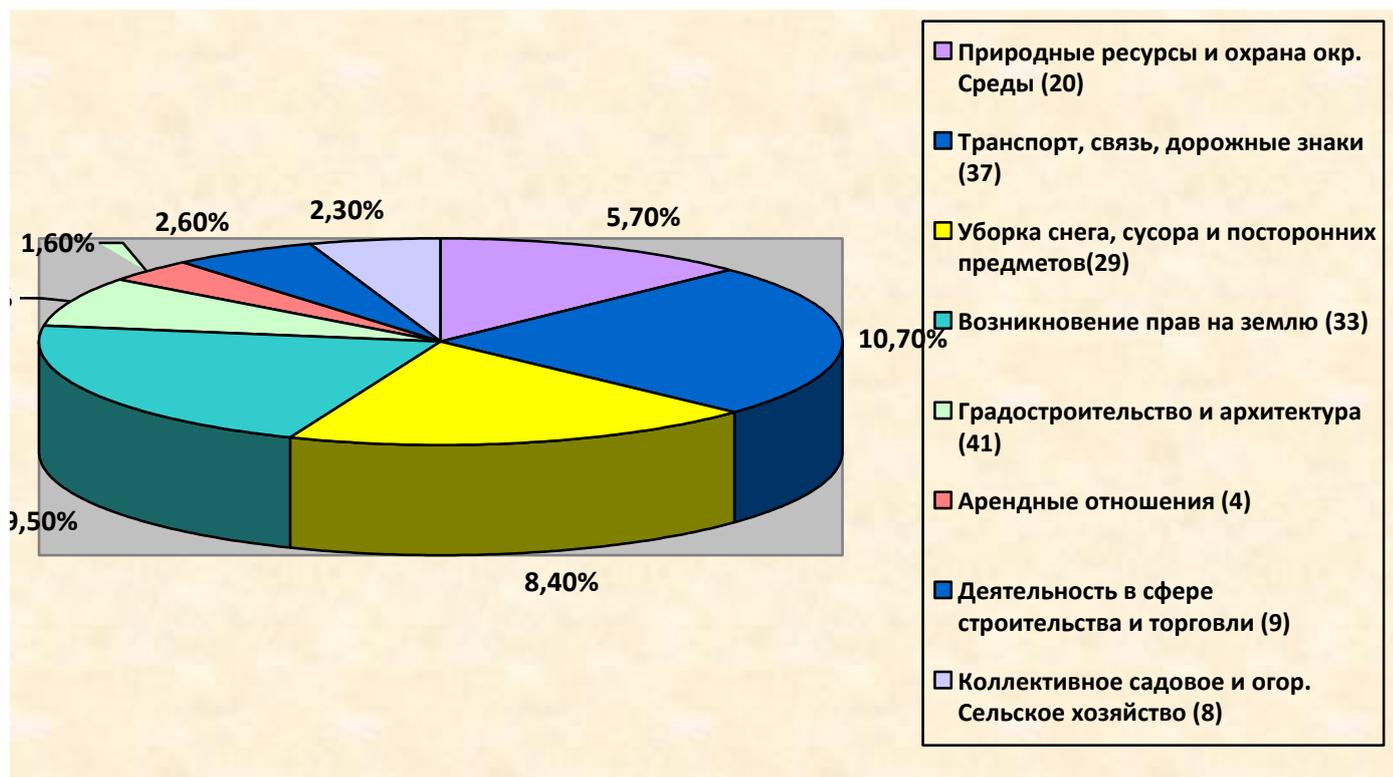
По данному разделу в 2023 году поступило 346 вопросов, что составляет 43,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях.

3) Тематический раздел «Социальная сфера»



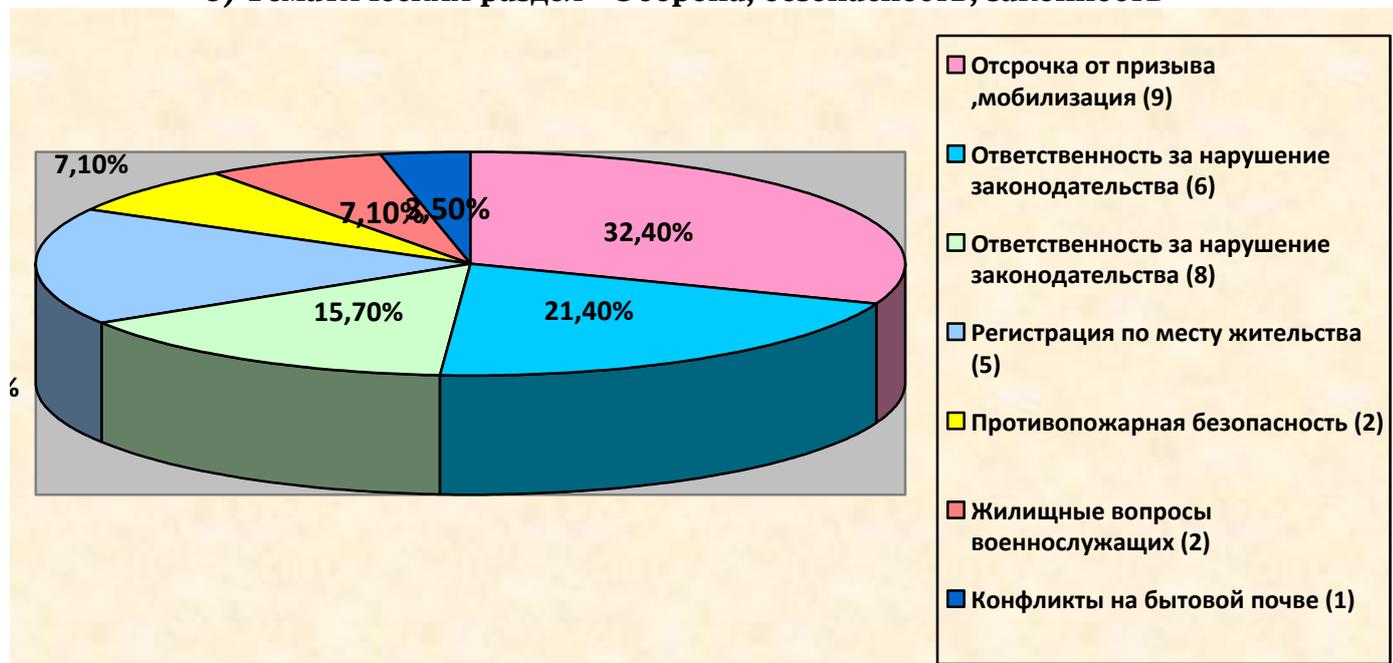
По данному разделу в 2023 году поступило 78 вопросов, что составляет 9,81 % от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

4) Тематический раздел «Государство, общество, политика»



По данному разделу в 2023 году поступило 346 вопросов, что составляет 43,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

5) Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»



По данному разделу в 2023 году поступило 28 вопросов, что составляет 3,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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 размещаются 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, должностным лицам 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.

Глава города Югорска

А.Ю. Харлов