**Информационно-статистический обзор рассмотренных**

**за IV квартал 2019 года обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших**

**в администрацию города, а также результатов рассмотрения и принятых мер**

**Динамика поступления обращений в адрес администрации города**

За IV квартал 2019 года в администрацию города поступило 960 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (письменных, в электронном виде, устных обращений в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города). За аналогичный период 2018 года поступило 751 обращение, 2017 года – 789 обращений.

Данные представлены в диаграмме №1.

*Динамика поступления обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города, за IV квартал 2017-2019 годов*

+27,8%

21,7+%

Диаграмма №1

Анализ поступивших за IV квартал 2019 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (960) увеличилось на 27,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (751 обращение) и на 21,7% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (789 обращений).

**Форма поступления обращений**

В IV квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 577 (60%), количество обращений в письменной форме – 165 (17%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 218 (23%).

Динамика количества обращений по формам поступления за IV квартал 2017-2019 годов представлена в диаграмме №2.

*Динамика количества обращений по формам*

*поступления за IV квартал 2017-2019 годов*

-20,7%

+14,7%

+54,3%

*-27,6%*

+47,6%

+46,3%

Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В IV квартале 2019 года при направлении обращений заявители в основном использовали сеть "Интернет" (577 или 60%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска направлено 384 обращения (66%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 108 обращений (19%), на электронную почту – 85 обращений (15%).

281 обращений поступило лично от заявителей (29%), почтовым отправлением –

17 обращений (2%), иным способом – 85 обращений (9%).

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений граждан*

*по каналам связи за IV квартал 2019 года*

Диаграмма №3

В поступивших за IV квартал 2019 года 960 обращениях поставлены 1101 вопрос, из них 1099 составляют заявления, 2 – предложения.

За IV квартал 2019 года поступило 35 повторных обращений, за аналогичный период 2018 года – 20 обращений, 2017 года – 15 обращений.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За IV квартал 2019 года поступило 70 коллективных обращений, что составило 7,3% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 100% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (35) и на 11% – 2017 года (63).

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за IV квартал 2017-2019 годов*

+100%

+11%

Диаграмма №4

**Запросы информации, поступившие в администрацию города в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа**

**к информации о деятельности государственных органов**

**и органов местного самоуправления"**

За отчетный период поступило 4 запроса информации.

На все запросы гражданам даны ответы разъяснительного характера, в том числе о том, куда и в каком порядке им следует обратиться по решению их вопросов.

**Запросы информации, поступившие в администрацию города**

**из других органов и от других должностных лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан**

**Российской Федерации"**

За отчетный период в соответствии с пунктом 2 части 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ поступило 79 запросов информации, что больше на 83,7% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (43); показатель остался на прежнем уровне в сравнении с 2017 годом (79).

Данные представлены в диаграмме №5.

*Динамика поступления запросов информации*

*в администрацию города из других органов и от других должностных лиц*

*в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" за IV квартал 2019 года*

+83,7%

Диаграмма №5

+57,62%

**Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших**

**в администрацию города для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц**

За IV квартал 2019 года в администрацию города поступило 266 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 24% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 25% по сравнению с аналогичными периодами 2018 года (213) и сократилось на 36,5% в сравнении с 2017 годом (363).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, представлена в диаграмме №6.

*Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях,*

*направленных для рассмотрения из других государственных органов,*

*органов местного самоуправления и должностных лиц, за IV квартал 2019 года*

-36,5%

+25%

Диаграмма №6

**Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях,**

**направленных для рассмотрения в другие государственные органы,**

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За IV квартал 2019 года направлено 76 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 68,8% по сравнению с аналогичными периодами 2018 года (45) и на 33,3% – 2017 года (57).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам представлена в диаграмме №7.

*Динамика вопросов в обращениях, направленных для рассмотрения*

*в другие государственные органы, органы местного самоуправления*

*и должностным лицам, за IV квартал 2019 года*

+33,3%

+68,8%

Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

Во IV квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (466 вопроса или 42,3% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (329 вопросов или 30%), "Социальная сфера" (156 вопросов или 14,1%). Наименьшее количество вопросов - по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (57 вопроса или 5,2%), "Государство, общество, политика" (93 вопросов или 8,4%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях в разрезе тематических разделов, которые поступили в IV квартале 2019 года, представлено в диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за IV квартал 2019 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2019 года поступило 466 вопросов, что составляет 42,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 68,2% (277 вопросов) и на 102,6% (230 вопросов) – 2017 года.

Состав тематического раздела "Экономика" по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) представлен в диаграмме №9.

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Экономика"*

Диаграмма №9

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (377 вопросов), которая составляет 81% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (93 вопроса), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (37 вопросов), "Комплексное благоустройство" (32 вопроса), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (28 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (20 вопросов), "Уличное освещение" (20 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (17 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (15 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (10 вопросов), "автомобильный транспорт" (9 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (8 вопросов), "Озеленение" (7 вопросов), "Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок" (6 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (6 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (5 вопросов);

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (72 вопроса), что составляет 15% от общего количества анализируемого тематического раздела, актуальные вопросы: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"" (15 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (13 вопросов), "Отлов животных" (13 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (6 вопросов), "Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров" (5 вопросов); "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (4 вопроса).

**Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"**

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2019 года поступило 329 вопросов, что составляет 30% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 29,5% (254 вопроса) и на 5% (313 вопросов) – 2017 года.

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №10.

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Жилищно-коммунальная сфера"*

Диаграмма №10

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Коммунальное хозяйство" (197 вопросов), что составляет 60% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (47 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (31 вопрос), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (26 вопросов), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (16 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (12 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (12 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (12 вопросов), "Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)" (8 вопросов), "Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы" (5 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (4 вопроса); "Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения" (4 вопроса); "Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов" (4 вопроса).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступило 117 вопросов, что составляет 35% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (36 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (21 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (19 вопросов), "Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях" (9 вопросов), "Выселение из жилища" (8 вопросов); "Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (6 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2019 года поступило 156 вопросов, что составляет 14,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель сократился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 23% (203 вопроса) и на 8,2% (170 вопросов) – 2017 года.

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №11.

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Социальная сфера"*

Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Образование. Наука. Культура" (46 вопросов), что составляет 25% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Основное общее образование" (7 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (5 вопросов), "Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей" (4 вопросов), "Контроль качества и надзор в сфере образования" (3 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (3 вопроса).

По тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (25 вопроса) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации" (16 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (10 вопросов), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (6 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (5 вопросов).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (26 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Массовый спорт" (7 вопросов), "Лекарственное обеспечение" (4 вопроса), "Лечение и оказание медицинской помощи" (3 вопроса); "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (3 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" (20 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (9 вопросов), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (6 вопросов).

По тематике "Семья" (10 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (5 вопросов).

**Тематический раздел "Государство, общество, политика"**

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2019 года поступило 93 вопроса, что составляет 8,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 102% (46 вопросов) и на 2% (91 вопрос) – 2017 года.

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №12.

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Государство, общество, политика"*

Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Основы государственного управления" (70 вопросов), которая составляет 75% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (15 вопросов), "Арендные отношения" (12 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (8 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (5 вопросов).

По тематике "Конституционный строй" (17 вопросов) граждан интересует вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (2 вопроса); "Полномочия муниципальных служащих" (2 вопроса); "Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен" (2 вопроса); "Поступление на муниципальную службу" (2 вопроса).

По тематике "Гражданское право" (6 вопросов) граждан интересует вопрос "Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им" (3 вопроса); "Эффективность использования муниципального имущества" (2 вопроса).

**Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"**

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2019 года поступило 57 вопросов, что составляет 5,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 96,5% (29 вопросов) и на 83,8% (31 вопрос) – 2017 года.

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №13.

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Оборона, безопасность, законность"*

Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (49 вопросов), что составляет 86% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (11 вопросов), "Охрана общественного порядка" (10 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (7 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (6 вопросов), "Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией" (3 вопроса).

*Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических*

*лиц главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города за IV квартал 2019 года*

В поступивших 218 обращениях в устной форме в ходе личный приемов граждан поставлены 239 вопросов.

Диаграмма №14

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 795 вопросов, поддержано 223 вопрос (в том числе меры приняты по 143 вопросам), не поддержано 7 вопросов, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 76 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 198 обращений (21%), за аналогичные периоды 2018 года – 172 обращения (21,4%) и 2017 года – 143 обращения (20,6%).

12.10.2019 и 02.11.2019 руководителями администрации города с привлечением специалистов департаментов администрации по курируемым направлениям, специалистами ипотечного агентства, социальной защиты населения, Пенсионного фонда, медицинских учреждений, УМВД проведены II и III "Выездные общественные приемные" с жителями города, в ходе которого поступило 48 обращений.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации В.В. Путина от 26.04.2013 №Пр-936 в День Конституции Российской Федерации 12.12.2019 в ходе проведения Общероссийского дня приема граждан в администрации города было принято 45 граждан (в 2017 году – 33 гражданина, в 2018 году – 38).