**Информационно-статистический обзор рассмотренных за IV квартал 2018 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 2018 года в администрацию города поступило 751 обращение 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 2017 года поступило 789 обращений, 2016 года – 553 обращения.

Данные представлены в диаграмме №1.

*Динамика поступления обращений, запросов информации от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города, за IV квартал 2016-2018 годов*

+35,8%

-4,81%

Диаграмма №1

Анализ поступивших за IV квартал 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (751) на 4,81% уменьшилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (789 обращений) и увеличилось на 35,8% по сравнению с аналогичным периодом 2016 года (553 обращений).

**Форма поступления обращений**

В IV квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 374 (50%), количество обращений в письменной форме – 228 (30%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 149 (20%).

Динамика количества обращений по формам поступления за IV квартал 2016-2018 годов представлена в диаграмме №2.

*Динамика количества обращений и запросов информации по формам*

*поступления за IV квартал 2016-2018 годов*

+47,52%

+9,61%

+76,74%

+15,78%

-4,34%

Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В IV квартале 2018 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (395 или 52,6%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 196 обращений (49,62%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 93 обращения (23,54%), на электронную почту – 106 обращений (26,84%).

299 обращений поступило лично от заявителей (39,8%), почтовым отправлением – 22 обращения (3%), с личного приема должностных лиц – 19 обращений (2,5%), иным способом – 12 обращений (1,6%), через другие лица – 3 обращения (0,4%), "Горячая" линия Губернатора – 1 обращение (0,1%).

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации*

*по каналам связи за IV квартал 2018 года*

Диаграмма №3

В поступивших за IV квартал 2018 года 751 обращениях поставлены 809 вопросов, из них 749 составляют заявления, 2 – предложения.

За IV квартал 2018 года поступило 1 повторное обращение, за аналогичный период 2017 года – 15 обращений, 2016 года – 4 обращения.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За IV квартал 2018 года поступило 35 коллективных обращений, что составило 4,7% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 44,44% (63) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и увеличение на 9,37% (32) по отношению к IV кварталу 2016 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за IV квартал 2016-2018 годов*

-44,44%

+9,37%

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 14 запросов 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 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 43 запроса информации, что меньше на 45,56% (79) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и на 25,86% (58) – 2016 года.

Запросы информации поступали по вопросам тематических разделов: "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях", "Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях", "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны", "Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище", "Строительство и реконструкция дорог", "Комплексное благоустройство", "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром»", "Строительство и реконструкция дорог".

Данные представлены в диаграмме №5.

*Динамика поступления запросов информации*

*в администрацию города из других органов и должностных лиц*

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

-45,56%

-25,86%

Диаграмма №5

+57,62%

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

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

За IV квартал 2018 года в администрацию города поступил 213 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, что составило 26% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 42,12% (363) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и на 1,36% (368) – 2016 года.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и 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*

-42,12%

-1,36%

Диаграмма №6

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

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

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За IV квартал 2018 года направлено 45 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 5,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 21,05% (57) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и увеличение на 4,65% (43) по отношению к IV кварталу 2016 года

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*

-21,05%

-4,65%

Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В IV квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (277 вопросов или 34% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (254 вопросов или 31%), "Социальная сфера" (203 вопроса или 25%).

Наименьшее количество вопросов по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (29 вопросов или 4 %), "Государство, общество, политика" (46 вопросов или 6%),

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в IV квартале 2018 года, представлено в диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за IV квартал 2018 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2018 года поступило 277 вопросов, что составляет 34% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 20,43% (230 вопросов) и на 89,72% (146 вопросов) – 2016 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" (213 вопросов), которая составляет 77% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Комплексное благоустройство" (27 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (24 вопроса), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (18 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (13 вопросов), "Уличное освещение" (13 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (13 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (11 вопросов), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (9 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (8 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (8 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (7 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (7 вопросов).

Наименьшее количество вопросов наблюдается по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (58 вопросов), что составляет 21% от общего количества анализируемого тематического раздела. Актуальные вопросы: "Отлов животных" (17 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (11 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (5 вопросов),

"Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (5 вопросов), "Приватизация земельных участков" (5 вопросов).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2018 года поступило 254 вопроса, что составляет 31% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель снизился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 18,85% (313 вопросов), и увеличился на 9,84% (229 вопросов) относительно аналогичного периода 2016 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" (120 вопросов), что составляет 47% 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)" (32 вопроса), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (24 вопроса), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (15 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (10 вопросов).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступило 105 вопросов, что составляет 41,3% 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 улучшении жилищных условий" (37 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защищенной зоны" (19 вопросов), "Разрешение жилищных споров; ответственность за нарушение жилищного законодательства" (8 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2018 года поступило 203 вопроса, что составляет 25% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 16,26% (170 вопросов) и на 38,92% (124 вопроса) – 2016 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" (94 вопроса), которая составляет 46% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу" (41 вопрос), "Условия проведения образовательного процесса" (11 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (7 вопросов), "Деятельность спортивных школ" (6 вопросов), "Условия проведения образовательного процесса" (5 вопросов).

По тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Просьба об оказании финансовой помощи" (12 вопросов), "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, малоимущим гражданам" (11 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (8 вопросов), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (6 вопросов).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (35 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Охрана Здоровья" (7 вопросов), "Лечение и обеспечение медицинской помощи" (5 вопросов), "Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения" (5 вопросов), "Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта" (3 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" (12 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (8 вопросов).

По тематике "Семья" (12 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (4 вопроса), "Права и обязанности родителей и детей" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2018 года поступило 46 вопросов, что составляет 6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 49,45% (91 вопрос), и остался на прежнем уровне в сравнении с 2016 годом (46 вопросов).

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" (26 вопросов), которая составляет 56,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Арендные отношения" (4 вопроса), "Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов" (4 вопроса), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления " (4 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (15 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)" (7 вопросов).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2018 года поступило 29 вопросов, что составляет 4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2017 года (31 вопрос) и 2016 года (31 вопрос) на 6,45%.

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" (27 вопросов), которая составляет 93,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (5 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (4 вопроса), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (3 вопроса), "Конфликты на бытовой почве" (3 вопроса).

*Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой города, заместителями главы города*

Диаграмма №14

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 587 вопросов, поддержано 97 вопросов, меры приняты по 88 вопросам, 1 вопрос не поддержан, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 36 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 172 обращения (21,4%), за аналогичные периоды 2017 года – 143 обращения (20,6%) и 2016 года – 169 обращений (22,5%).