**Информационно-статистический обзор рассмотренных за I 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 в адрес администрации города**

**(обращений, запросов информации)**

За I квартал 2018 года в администрацию города поступило 623 обращения 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 – 556 обращений, 2016 года – 648 обращений.

Данные представлены в диаграмме №1.

Динамика поступления обращений от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города, за I квартал 2016-2018 гг.

 Диаграмма №1

 Анализ поступивших за I квартал 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (623) на 12,1% увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (556) и **уменьшилось** на 3,9% по отношению к I кварталу 2016 года (648).

**Форма поступления обращений**

 В I квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило в электронном виде 48,3% (301), количество обращений в письменной форме и в ходе личного приёма составило 32,6% (203) и 19,1% (119) соответственно.

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

 Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В I квартале 2018 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть «Интернет» (297 или 58,8%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети Интернет (на официальный сайт органов местного самоуправления направлено 154 обращения (30,6%), через интерактивный сервис «Личный кабинет» официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска 81 – обращение (16,1%), на электронную почту – 62 обращения (12,3%)).

Почтовым отправлением направлено 25 обращений и запросов информации (5%), 116 обращений и запросов информации поступило лично от заявителей (23%), посредством факсимильной связи направлено 1 обращение (0,2%), курьером передано 65 обращений и запросов информации (13%).

Данные представлены в диаграмме №3.

Факсимильной связью 0,2%

Диаграмма №3

Поступившие за I квартал 2018 года обращения (504) включают 543 вопроса, из них 538 составляют заявления и 5 – жалобы.

**Запросы информации, направленные 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 80 запросов информации, что выше на 37,9% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (58) и ниже на 21,6% по отношению к I кварталу 2016 года (102).

Запросы информации поступали по обращениям граждан в основном по вопросам переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, вопросам предоставления субсидий на жилье, улучшения жилищных условий, социального обеспечения, предоставления материальной помощи.

Диаграмма №4

**Запросы информации, направленные 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 9 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.

За I квартал 2018 года на 20% **уменьшилось** количество повторных обращений по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и на 86,2% по отношению к I кварталу 2016 года.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За I квартал 2018 года поступило 67 коллективных обращений, что составило 10,8% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 191% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и на 31,4% по отношению к I кварталу 2016 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №5.

Диаграмма №5

**Динамика поступления обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц**

За I квартал 2018 года поступило 96 обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, что составило 15,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества таких обращений на 57,3% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и уменьшение на 62,3% по отношению к I кварталу 2016 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №6.

Диаграмма №6

**Личный прием граждан, объединений граждан главой города, заместителями главы города**

Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В I квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам «Экономика» (252 вопроса или 37,4% в структуре поступивших вопросов), «Жилищно-коммунальная сфера» (212 вопросов или 31,5%), «Социальная сфера» (120 вопросов или 17,8%), «Государство, общество, политика» (59 вопросов или 8,8%).

**Меньше всего** вопросов отмечено по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (30 вопросов или 4,5%).

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

Диаграмма №8

**Тематический раздел «Экономика»**

По тематическому разделу «Экономика» в I квартале 2018 года поступило 252 вопроса, что составляет 37,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 55,6% (162 вопроса), 2016 года – на 104,9% (123 вопроса).

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

Диаграмма №9

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Хозяйственная деятельность» (179 вопросов), которая составляет 71% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

 Актуальными вопросами данной тематики являются: «Градостроительство. Архитектура и проектирование» (82 вопроса), «Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения» (25 вопросов), «Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки» (17 вопросов), «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (11 вопросов).

Меньшее количество вопросов наблюдается по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» (60 вопросов), что составляет 23,8% от общего количества анализируемого тематического раздела. Актуальные вопросы: «Отлов животных» (17 вопросов); «Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром» (12 вопросов); «Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров» (5 вопросов).

**Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»**

По тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» в I квартале 2018 года поступило 212 вопросов, что составляет 31,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 0,5% (213 вопросов), 2016 года на – 36% (331 вопрос).

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

 Диаграмма №10

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)» (93 вопроса), которая составляет 44% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: «Улучшение жилищных условий, предоставлении жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в улучшении жилищных условий» (59 вопросов), «Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защищенной зоны» (26 вопросов).

Чуть меньше по количеству вопросов данного тематического раздела «Коммунальное хозяйство» (80 вопросов), что составляет 39% 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)» (18 вопросов), «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества» (17 вопросов), «Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка» (10 вопросов), «Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта» (8 вопросов).

По тематике «Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства» (20 вопросов).

**Тематический раздел «Социальная сфера»**

По тематическому разделу «Социальная сфера» в I квартале 2018 года поступило 120 вопросов, что составляет 17,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 4,8% (126 вопросов), 2016 года на 5,5% (127 вопросов).

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

Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Социальное обеспечение и социальное страхование» (44 вопроса), которая составляет 36,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: «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 (20 вопросов); «Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) (13 вопросов).

Относительно тематики «Образование. Наука. Культура» (19 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают «Поступление в образовательные организации» (4 вопроса); «Проведение общественных мероприятий» (4 вопроса).

Относительно тематики «Труд и занятость населения» (17 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывает «Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения» (9 вопросов).

Относительно тематики «Семья» (14 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывает «Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации» (11 вопросов).

**Тематический раздел «Государство, общество, политика»**

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в I квартале 2018 года поступило 59 вопросов, что составляет 8,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 13,5% (52 вопроса), и уменьшился на 7,8% в сравнении с 2016 годом (64 вопроса).

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

Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Основы государственного управления» (42 вопроса), которая составляет 71,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: «Арендные отношения» (18 вопросов); «Результаты рассмотрения обращения» (5 вопросов).

Относительно тематики «Конституционный строй» чаще всего интерес граждан вызывает «Права и свободы человека и гражданина» (7 вопросов).

В целом по результатам рассмотрения обращений даны разъяснения на 404 вопроса, поддержано 120 вопросов, меры приняты по 61 вопросу, не поддержано 8 вопросов, перенаправлено 55 вопросов для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации, на рассмотрении находятся 25 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 92 обращения.