**Информационно-статистический обзор рассмотренных за III 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 III квартал 2018 года в администрацию города поступило 696 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 2017 года – 627 обращений, 2016 года – 505 обращений.

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 III квартал 2016-2018 годов*

+37,82%

+11%

 Диаграмма №1

 Анализ поступивших за III квартал 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (696) на 11% увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (627 обращений) и на 37,82% – 2016 года (505 обращений).

**Форма поступления обращений**

 В III квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 394 (57%), количество обращений в письменной форме – 175 (25%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 127 (18%).

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

*Динамика количества обращений и запросов информации по формам*

*поступления за III квартал 2016-2018 годов*

+15,13%

+39,56%

+29,6%

-9,33%

+56,49%

 Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В III квартале 2018 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (394 или 56,6%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 225 обращений (57,1%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 109 обращений (27,7%), на электронную почту – 60 обращений (15,2%).

266 обращений поступило лично от заявителей (38,2%), почтовым отправлением – 17 обращений (2,4%), через другие лица – 9 обращений (1,3%), с помощью факсимильной связи – 4 обращения (0,6%), иным способом – 6 обращений (0,9%)

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации*

*по каналам связи за III квартал 2018 года*

 Диаграмма №3

В поступивших за III квартал 2018 года 696 обращениях поставлены 767 вопросов, из них 764 составляют заявления, 2 – предложения и 1 – жалоба.

За III квартал 2018 года поступило 4 повторных обращения, за аналогичный период 2017 года – 9 обращений, 2016 года – 4 обращения.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За III квартал 2018 года поступило 33 коллективных обращения, что составило 4,7% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 28,26% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (46) и увеличение на 13,79% по отношению к III кварталу 2016 года (29).

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за III квартал 2016-2018 годов*

+13,79%

-28,26%

 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 17 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 46 запросов информации, что выше на 27,78% (36) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и меньше на 45,24% (84) по отношению к III кварталу 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", "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)", "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации", "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"*

+27,78%

-45,24%

 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 III квартал 2018 года в администрацию города поступил 91 вопрос для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, что составило 13% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 1,1% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (90) и увеличение на 8,33% по отношению к III кварталу 2016 года (84).

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*

+8,33%

+1,1%

 Диаграмма №6

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

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

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За III квартал 2018 года направлено 45 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 19,64% по сравнению с аналогичным периодом 2017 (56) года и увеличение на 73,08% по отношению к III кварталу 2016 года (26).

 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*

 Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В III квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (349 вопросов или 46% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (232 вопросов или 30%), "Социальная сфера" (100 вопросов или 13%).

Наименьшее количество вопросов по разделам "Государство, общество, политика" (47 вопросов или 6%), "Оборона, безопасность, законность" (39 вопросов или 5%).

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

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за III квартал 2018 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2018 года поступило 349 вопросов, что составляет 46% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 49% (234 вопросов), 2016 года – на 74,5% (200 вопросов).

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" (285 вопросов), которая составляет 81,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

 Актуальными вопросами данной тематики являются: "Комплексное благоустройство" (41 вопрос), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (36 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (21 вопрос), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (17 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (14 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (12 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (11 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (9 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (9 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (9 вопросов), "Работа спецавтохозяйства" (9 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (8 вопросов), "Акарицидная обработка" (8 вопросов).

Наименьшее количество вопросов наблюдается по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (54 вопроса), что составляет 15,4% 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" (14 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (7 вопросов), "Отлов животных" (7 вопросов), "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (6 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2018 года поступило 232 вопроса, что составляет 30% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 10,57% (208 вопросов), 2016 года на 42,85% (161 вопрос).

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" (137 вопросов), что составляет 59% 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)" (46 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (16 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (13 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (11 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (6 вопросов), "Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) " (6 вопросов).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступило 75 вопросов, что составляет 32,3% 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" (18 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)" (13 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защищенной зоны" (13 вопросов), "Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)" (6 вопросов), "Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях" (4 вопроса).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2018 года поступило 100 вопросов, что составляет 13% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 16,66% (120 вопросов) и увеличился относительно 2016 года на 1,01% (99 вопросов).

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 "Социальное обеспечение и социальное страхование" (24 вопроса), которая составляет 24% 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" (4 вопроса), "Установление опеки над недееспособными" (3 вопроса).

По тематике "Образование. Наука. Культура" (22 вопроса) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Поступление в образовательные организации" (7 вопросов), "Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций" (2 вопроса), "Условия проведения образовательного процесса" (2 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (2 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" (19 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (5 вопросов), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (4 вопроса) "Выплата заработной платы" (3 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (18 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Работа медицинских учреждений и их сотрудников" (6 вопросов), "Охрана здоровья детей, матери и ребенка" (3 вопроса).

По тематике "Семья" (17 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (9 вопросов), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2018 года поступило 47 вопросов, что составляет 6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 24,19% (62 вопроса), и увеличился на 20,51% в сравнении с 2016 годом (39 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" (34 вопроса), которая составляет 72,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Арендные отношения" (6 вопросов), "Деятельность общественного совета при органе исполнительной власти" (5 вопросов), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления " (5 вопросов), "Привлечение к административной ответственности" (3 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (11 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления" (5 вопросов), "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)" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2018 года поступило 39 вопросов, что составляет 5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2017 года на 11,42% (35 вопросов), 2016 года на 18,18% (33 вопроса).

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" (36 вопросов), которая составляет 92,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (10 вопросов), "Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях" (4 вопроса), "Конфликты на бытовой почве" (4 вопроса), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (2 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 465 вопросов, поддержано 149 вопросов, меры приняты по 105 вопросам, 3 вопроса не поддержаны, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 45 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%).