**Информационно-статистический обзор рассмотренных**

**за III 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 III квартал 2019 года в администрацию города поступило 785 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 696 обращений, 2017 года – 627 обращений.

Данные представлены в диаграмме №1.

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

25,2+%

+12,8%

Диаграмма №1

Анализ поступивших за III квартал 2019 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (785) увеличилось на 12,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (696 обращений) и на 25,2% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (627 обращений).

**Форма поступления обращений**

В III квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 451 (57,5%), количество обращений в письменной форме – 160 (20,4%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 174 (22,1%).

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

*Динамика количества обращений по формам*

*поступления за III квартал 2017-2019 годов*

-17,1%

*-8,6%*

+48,4%

+14,5%

+37%

+33,8%

Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В III квартале 2019 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (426 или 54,3%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска направлено 273 обращения (64%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 89 обращений (21%), на электронную почту – 64 обращения (15%).

263 обращения поступило лично от заявителей (33,5%), почтовым отправлением –

7 обращений (0,9%), иным способом – 89 обращений (11,3%).

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации*

*по каналам связи за III квартал 2019 года*

Диаграмма №3

В поступивших за III квартал 2019 года 785 обращениях поставлены 908 вопросов, из них 903 составляют заявления, 3 – предложения, 2 – жалобы.

За III квартал 2019 года поступило 22 повторных обращений, за аналогичный период 2018 года – 11 обращений, 2017 года – 9 обращений.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За III квартал 2019 года поступило 60 коллективных обращений, что составило 7,6% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 81,9% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (33) и на 30,4%– 2017 года (46).

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за III квартал 2017-2019 годов*

+81,9+%

+30,4%

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 10 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 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 75 запросов информации, что больше на 63,1% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (46) и на 108,3%– 2017 года (36).

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 III квартал 2019 года*

+63,1%

+108,3%

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 III квартал 2019 года в администрацию города поступило 226 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 24,9% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 148,4% по сравнению с аналогичными периодами 2018 года (91) и на 151,1% – 2017 года (90).

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 III квартал 2019 года*

+151,1

+148,4%

Диаграмма №6

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

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

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За III квартал 2019 года направлено 63 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 6,94% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 40% по сравнению с аналогичными периодами 2018 года (45) и на 12,5% – 2017 года (56).

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 III квартал 2019 года*

+40%

+12,5%

Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

Во III квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (424 вопроса или 46,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (248 вопросов или 27%), "Социальная сфера" (133 вопросов или 14,6%). Наименьшее количество вопросов - по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (43 вопроса или 4,7%), "Государство, общество, политика" (60 вопросов или 7%).

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

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за III квартал 2019 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2019 года поступило 424 вопроса, что составляет 46,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 21,5% (349 вопросов) и на 81,2% (234 вопроса) – 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" (324 вопроса), которая составляет 76% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (63 вопроса), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (30 вопросов), " Комплексное благоустройство" (26 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (24 вопроса), "Строительство и реконструкция дорог" (22 вопроса), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (17 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (14 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (11 вопросов), "Озеленение" (9 вопросов), "Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам" (9 вопросов), "Уличное освещение" (9 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (8 вопросов), "Автомобильный транспорт" (6 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (6 вопросов), "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (6 вопросов); "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (5 вопросов), "Коллективное садоводство и огородничество, некоммерческие садовые товарищества" (5 вопросов); "Работа спецавтохозяйства" (5 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (94 вопроса), что составляет 22% 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"" (28 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (15 вопросов), "Отлов животных" (13 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (7 вопросов), "Приватизация земельных участков" (5 вопросов); "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (4 вопроса); "Содержание животных" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2019 года поступило 248 вопросов, что составляет 27% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 7% (232 вопроса) и на 19% (208 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" (166 вопросов), что составляет 67% 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)" (48 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (22 вопроса), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (19 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (11 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (7 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (6 вопросов), "Нежилые помещения" (5 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (5 вопросов), "Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения" (5 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (5 вопросов); "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (4 вопроса).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступилj 62 вопроса, что составляет 25% 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" (22 вопроса), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (8 вопросов), "Муниципальный жилищный фонд" (7 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (6 вопросов), "Выселение из жилища" (4 вопроса); "Государственный жилищный контроль" (4 вопроса).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2019 года поступило 133 вопроса, что составляет 14,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 33% (100 вопросов) и на 10,8% (120 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" (43 вопроса), что составляет 32,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Размещение сезонных аттракционов" (13 вопросов), "Основное общее образование" (5 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (5 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (4 вопроса), "дошкольное образование" (3 вопроса).

По тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (42 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" (17 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (11 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" (25 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Массовый спорт" (4 вопросов), "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (4 вопроса), "Лечение и оказание медицинской помощи" (3 вопроса); "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта" (3 вопроса)

По тематике "Труд и занятость населения" (12 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (7 вопросов), "Выплата заработной платы" (3 вопроса).

По тематике "Семья" (11 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2019 года поступило 60 вопросов, что составляет 7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 27,7% (47 вопросов) и уменьшился на 3,2% (62 вопроса) относительно уровня аналогичного периода 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" (43 вопроса), которая составляет 72% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (9 вопросов), "Арендные отношения" (4 вопроса), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (4 вопроса), "Прекращение рассмотрения обращения" (4 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (10 вопросов) граждан интересует вопрос "Полномочия муниципальных служащих" (2 вопроса); "Права и свободы человека и гражданина" (2 вопроса); "Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен" (2 вопроса);

По тематике "Гражданское право" (7 вопросов) граждан интересует вопрос "Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им" (5 вопросов).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2019 года поступило 43 вопроса, что составляет 4,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 10,3% (39 вопросов) и на 22,8% (35 вопросов) относительно уровня 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" (37 вопросов), что составляет 86% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (14 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (5 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (2 вопроса), "Ответственность за нарушение в сфере ЖКХ" (2 вопроса), "Органы внутренних дел" (2 вопроса), "Преступления против собственности (государственной, частной, личной)" (2 вопроса).

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

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

В поступивших 174 обращениях в устной форме в ходе личный приемов граждан поставлены 200 вопросов.

Диаграмма №14

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 744 вопроса, поддержано 101 вопрос (в том числе меры приняты по 49 вопросам), перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 63 вопроса.

Рассмотрено с выездом на место 166 обращений (21%), за аналогичные периоды 2018 года – 172 обращения (21,4%) и 2017 года – 143 обращения (20,6%).

24.08.2019 руководителями администрации города проведена Выездная общественная приемная с жителями города, в ходе которого поступило 53 обращения от 62 жителей города.