**Информационно-статистический обзор рассмотренных**

**за II 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 II квартал 2019 года в администрацию города поступило 748 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 735 обращений, 2017 года – 643 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 II квартал 2017-2019 годов*

+16,33%

+1,77%

 Диаграмма №1

 Анализ поступивших за II квартал 2019 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (748) увеличилось на 1,77% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (735 обращений) и на 16,33% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (643 обращения).

**Форма поступления обращений**

 Во II квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 441 (59%), количество обращений в письменной форме – 164 (22%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 143 (19%).

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

*Динамика количества обращений по формам*

*поступления за II квартал 2017-2019 годов*

+0,6%

+5,8%

+0,7%

+21,19%

-15,9%

+33,6%

 Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В II квартале 2019 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (441 или 59%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 265 обращений (60%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 106 обращений (24%), на электронную почту – 70 обращений (16%).

 221 обращение поступило лично от заявителей (29,5%), почтовым отправлением –

21 обращение (2,8%), иным способом – 65 обращений (8,7%).

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации*

*по каналам связи за II квартал 2019 года*

 Диаграмма №3

В поступивших за II квартал 2019 года 748 обращениях поставлены 864 вопроса, из них 853 составляют заявления, 4 – предложения, 7 – жалоб.

За II квартал 2019 года поступило 11 повторных обращений, за аналогичный период 2018 года – 5 обращений, 2017 года – 5 обращений.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За II квартал 2019 года поступило 69 коллективных обращений, что составило 9,2% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 50% (46) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 115,6% (32) – 2017 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за II квартал 2017-2019 годов*

+50%

+115,6%

 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 16 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 113 запросов информации, что больше на 21,5% (93) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 91,5% (59) – 2017 года.

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 II квартал 2019 года*

+91,5%

+21,5%

 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 II квартал 2019 года в администрацию города поступил 194 вопроса для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 22,5% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 41,6% (137) по сравнению с аналогичными периодами 2018 года и на 94% (100) – 2017 года.

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 II квартал 2019 года*

+94%

+46,6%

 Диаграмма №6

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

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

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За II квартал 2019 года направлено 66 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 20% (55) по сравнению с аналогичными периодами 2018 года и на 57% (42) – 2017 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, за II квартал 2019 года*

+20%

+57%

 Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

Во II квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (388 вопросов или 45% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (236 вопросов или 27,3%), "Социальная сфера" (135 вопросов или 15,6%). Наименьшее количество вопросов - по разделам: "Государство, общество, политика" (55 вопросов или 6,3%), "Оборона, безопасность, законность" (50 вопросов или 5,8%).

 Количество вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили во II квартале 2019 года, представлено в диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за II квартал 2019 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" во II квартале 2019 года поступило 388 вопросов, что составляет 45% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 12,46% (345 вопросов) и на 41% (275 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" (306 вопросов), которая составляет 78,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

 Актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (55 вопросов), "Комплексное благоустройство" (32 вопроса), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (31 вопрос), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (25 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (18 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (16 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (15 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (10 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (9 вопросов), "Уличное освещение" (8 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (7 вопросов), "Озеленение" (7 вопросов), "Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)" (7 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (6 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (6 вопросов); "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (5 вопросов), "Работа спецавтохозяйства" (5 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (69 вопросов), что составляет 17,8% 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"" (22 вопроса), "Арендные отношения в области землепользования" (15 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (8 вопросов), "Отлов животных" (7 вопросов), "Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" во II квартале 2019 года поступило 236 вопросов, что составляет 27,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 24,86% (189 вопросов) и на 11,3% (212 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" (128 вопросов), что составляет 54% 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)" (23 вопроса), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (15 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (14 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (12 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (10 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (10 вопросов), "Муниципальный жилищный фонд" (7 вопросов), "Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов" (7 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (5 вопросов), "Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)" (5 вопросов).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступил 81 вопрос, что составляет 34% 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" (29 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защищенной зоны" (18 вопросов), "Муниципальный жилищный фонд" (7 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (6 вопросов), "Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (6 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" во II квартале 2019 года поступило 135 вопросов, что составляет 15,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 23% (166 вопросов) и увеличился по сравнению с аналогичным периодом 2017 года на 22% (111 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" (47 вопросов), что составляет 35% 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" (17 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (10 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 "Образование. Наука. Культура" (38 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "дошкольное образование" (12 вопросов), "Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях" (6 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (3 вопроса), "Размещение сезонных аттракционов" (3 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (23 вопроса) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта" (5 вопросов), "массовый спорт" (3 вопроса), "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта" (3 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" (15 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (5 вопросов), "Выплата заработной платы" (3 вопроса), "Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства" (3 вопроса).

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).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2019 года поступило 55 вопросов, что составляет 6,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 5,8% (52 вопроса) и уменьшился на 24,7% (73 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" (42 вопроса), которая составляет 76% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (10 вопросов), "Арендные отношения" (7 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (7 вопросов), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (3 вопроса), "Привлечение к административной ответственности" (3 вопроса), "Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов" (3 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (7 вопросов) граждан интересует вопрос "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)" (2 вопроса).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2019 года поступило 50 вопросов, что составляет 5,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель остался неизменным на уровне аналогичного периода 2018 года (50 вопросов) и увеличился на 117% (23 вопроса) 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" (44 вопроса), что составляет 88% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (10 вопросов), "Охрана общественного порядка" (6 вопросов),"Конфликты на бытовой почве" (4 вопроса), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (4 вопроса), "Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность" (4 вопроса).

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

 *лиц главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города*

 Диаграмма №14

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 639 вопросов, поддержано 151 вопрос, меры приняты по 87 вопросам, 8 вопросов не поддержано, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 66 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 213 обращений (28,5%), за аналогичные периоды 2018 года – 172 обращения (21,4%) и 2017 года – 143 обращения (20,6%).

18.06.2019 руководителями администрации города проведен "прямой провод" с жителями города, в ходе которого поступило 43 вопроса от 32 жителей города (за II квартал 2018 года – поступил 51 вопрос от 38 жителей города).