**Информационно-статистический обзор рассмотренных за I 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 I квартал 2019 года в администрацию города поступило 695 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 623 обращения, 2017 года – 556 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 I квартал 2017-2019 годов*

+11,55%

+25%

Диаграмма №1

Анализ поступивших за I квартал 2019 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (695) увеличилось на 11,55% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (623 обращения) и на 25% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (556 обращений).

**Форма поступления обращений**

В I квартале 2019 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 423 (61%), количество обращений в письменной форме – 151 (22%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 121 (17%).

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

*Динамика количества обращений и запросов информации по формам*

*поступления за I квартал 2017-2019 годов*

+33,86%

+40,53%

+13,53%

-25,61%

+1,68%

+13,08%

Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

В I квартале 2019 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (421 или 60,5%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 252 обращения (36%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 96 обращений (14%), на электронную почту – 73 обращения (10,5%).

189 обращений поступило лично от заявителей (27%), почтовым отправлением – 18 обращений (2,5%), иным способом – 67 обращений (10%).

Данные представлены в диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации*

*по каналам связи за I квартал 2019 года*

Диаграмма №3

В поступивших за I квартал 2019 года 695 обращениях поставлены 772 вопроса, из них 769 составляют заявления, 1 – предложение, 2 – жалобы.

За I квартал 2019 года поступило 20 повторных обращений, за аналогичный период 2018 года – 4 обращения, 2017 года – 5 обращений.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За I квартал 2019 года поступило 48 коллективных обращений, что составило 6,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 28,35% (67) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и увеличение на 108,6% (23) по отношению к I кварталу 2017 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений*

*за I квартал 2017-2019 годов*

+108,6%

-28,35%

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 13 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 поступил 51 запрос информации, что меньше на 36,25% (80) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и на 12,07% (58) – 2017 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", "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны", " Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)", "Эксплуатация и сохранность автомобильных 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"*

-36,25%

-12,07%

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 I квартал 2019 года в администрацию города поступило 146 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, что составило 19% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 52,08% (96) по сравнению с аналогичными периодами 2018 года и на 139,34% (61) – 2017 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*

+52,08%

+139,34%

Диаграмма №6

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

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

**органы местного самоуправления и должностным лицам**

За I квартал 2019 года направлено 44 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 5,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 20% (55) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года и увеличение на 7,3% (41) по отношению к I кварталу 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*

-20%

+7,3%

Диаграмма №7

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В I квартале 2019 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (289 вопросов или 37% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (241 вопрос или 31%), "Социальная сфера" (128 вопросов или 17%). Наименьшее количество вопросов по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (66 вопросов или 9%), "Государство, общество, политика" (48 вопросов или 6%).

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

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе*

*тематических разделов за I квартал 2019 года*

Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в I квартале 2019 года поступило 289 вопросов, что составляет 37% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 14,68% (252 вопроса) и на 78,39% (162 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" (219 вопросов), которая составляет 76% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (75 вопросов), "Комплексное благоустройство" (13 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (13 вопроса), "Комплексное благоустройство" (13 вопросов), "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (10 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (9 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (8 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (11 вопросов), "Уличное освещение" (8 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (7 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (5 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (5 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (5 вопросов), "Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) " (5 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (59 вопросов), что составляет 20% от общего количества анализируемого тематического раздела. Актуальные вопросы: "Арендные отношения в области землепользования" (12 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (12 вопросов), "Отлов животных" (9 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (7 вопросов).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в I квартале 2019 года поступило 241 вопрос, что составляет 31% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 13,67% (212 вопросов) и на 13,14% (213 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" (110 вопросов), что составляет 45% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (30 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (23 вопроса), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (10 вопросов), "Нежилые помещения" (9 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (7 вопросов), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (7 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (6 вопросов), "Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы" (5 вопросов), "Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения" (5 вопросов).

По тематике "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" поступило 96 вопросов, что составляет 40% 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" (23 вопроса), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (16 вопросов), "Выселение из жилища" (5 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в I квартале 2019 года поступило 128 вопросов, что составляет 17% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 6,6% (120 вопросов) и на 1,5% (126 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" (47 вопросов), которая составляет 36% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Поступление в образовательные организации" (7 вопросов), "Деятельность спортивных школ" (6 вопросов), "дошкольное образование" (5 вопросов), "Начальное общее образование" (4 вопроса), "Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях" (4 вопроса).

По тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" 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, малоимущим гражданам" (8 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (4 вопроса), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (3 вопроса), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) " (3 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (26 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта" (12 вопросов), "Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере здравоохранения" (2 вопроса), "медицинская профилактика" (2 вопроса), "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта" (2 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" (20 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (9 вопросов), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (6 вопросов).

По тематике "Семья" (10 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (7 вопросов).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в I квартале 2019 года поступило 48 вопросов, что составляет 6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 18,6% (59 вопросов) и на 7,6% (52 вопроса) – 2017 года.

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

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в I квартале 2019 года поступило 66 вопросов, что составляет 9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2018 года на 144,4% (27 вопросов) и на 266,6% (18 вопросов) – 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" (64 вопроса), которая составляет 97% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (20 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (9 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (7 вопросов), "Ответственность за нарушение в сфере ЖКХ" (5 вопросов), "Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях" (5 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (5 вопросов).

*Количество вопросов тематического раздела*

*"Государство, общество, политика"*

Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Основы государственного управления" (28 вопросов), которая составляет 60% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (9 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (5 вопросов), "Арендные отношения" (4 вопроса), "Работа официального сайта федерального органа исполнительной власти" (3 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (16 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)" (5 вопросов), "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (2 вопроса), "Права и свободы человека и гражданина" (2 вопроса), "Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен" (2 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 563 вопроса, поддержано 161 вопрос, меры приняты по 133 вопросам, 4 вопроса не поддержано, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 44 вопроса.

Рассмотрено с выездом на место 180 обращений (26%), за аналогичные периоды 2018 года – 92 обращения (15%) и 2017 года – 116 обращений (21%).

26.03.2019 руководителями администрации города проведен "прямой провод" с жителями города, в ходе которого поступило 43 вопроса от 32 жителей города (за 1 квартал 2018 года – поступил 51 вопрос от 42 жителей города).