**Информационно-статистический обзор рассмотренных за II 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 II квартал 2018 года в администрацию города поступило 735 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 – 643 обращения, 2016 года – 725 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 II квартал 2016-2018 гг.

Диаграмма №1

Анализ поступивших за II квартал 2018 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (735) на 14,3% увеличилось по сравнению с аналогичным периодом 2017 года (643) и увеличилось на 1,37% по отношению ко II кварталу 2016 года (725).

**Форма поступления обращений**

Во II квартале 2018 года наибольшее количество обращений поступило в электронном виде 59,6% (438), количество обращений в письменной форме – 21,1% (155) и устных обращений, поступивших в ходе личных приёмов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 19,3% (142).

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

+20,3%

-2,7%

+32,72%

+25,14%

Диаграмма №2

**Каналы поступления обращений**

Во II квартале 2018 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (437 или 59,5%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети Интернет (на официальный сайт органов местного самоуправления направлено 252 обращения (58%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 102 обращения (23%), на электронную почту – 83 обращения (19%)).

Почтовым отправлением направлено 26 обращений и запросов информации (3,5%), 241 обращения и запроса информации поступило лично от заявителей (32,9%), посредством факсимильной связи направлено 1 обращение (0,1%), курьером передано 28 обращений и запросов информации (3,8%), факсом направлено 1 обращение (0,1%), телеграммой – 1 обращение (0,1%).

Данные представлены в диаграмме №3.

Диаграмма №3

Поступившие за II квартал 2018 года 735 обращений включают 802 вопроса, из них 793 составляют заявления, жалобы – 5, предложения – 4.

**Запросы информации, направленные 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 93 запроса информации, что выше на 57,62% (59) по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и выше на 4,49% (89) по отношению ко II 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", "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»", "Эксплуатация и сохранности автомобильных дорог".

+57,62%

+4,49%

Диаграмма №4

**Запросы информации, направленные 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 11 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 II квартал 2018 года поступило 4 повторных обращения, за аналогичный период 2017 года – 5 обращений, 2016 года – 17 обращений.

**Динамика поступления коллективных обращений**

За II квартал 2018 года поступило 46 коллективных обращений, что составило 6,2% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 43,75% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и уменьшение на 16,36% по отношению ко II кварталу 2016 года. Динамика поступления коллективных обращений представлена в диаграмме №5.

+43,75%

-16,36%

Диаграмма №5

**Динамика поступления обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления**

**и должностных лиц**

За II квартал 2018 года в администрацию города поступило 137 обращений для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, что составило 18,6% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества таких обращений на 37% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и увеличение на 15,1% по отношению ко II кварталу 2016 года.

Динамика поступления обращений, направленных для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц представлена в диаграмме №6.

+37%

+15,1%

Диаграмма №6

**Динамика обращений, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления**

**и должностным лицам.**

За II квартал 2018 года направлено 55 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 7,5 % от общего количества обращений.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 30,95% по сравнению с аналогичным периодом 2017 года и увеличение на 27,9% по отношению ко II кварталу 2016 года.

Динамика поступления обращений, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам представлена в диаграмме №7.

+30,95%

+27,9%

Диаграмма №7

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

**заместителями главы города**

Диаграмма №8

**Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

Во II квартале 2018 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам "Экономика" (345 вопросов или 43% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (189 вопросов или 23,6%), "Социальная сфера" (166 вопросов или 20,7%).

Наименьшее количество вопросов по разделам "Государство, общество, политика" (52 вопроса или 6,5%), "Оборона, безопасность, законность" (50 вопросов или 6,2%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили во II квартале 2018 года, представлено в диаграмме №9.

Диаграмма №9

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" во II квартале 2018 года поступило 345 вопросов, что составляет 43% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 25,45% (275 вопросов), 2016 года – на 46,18% (236 вопросов).

Состав тематического раздела "Экономика" по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) представлен в диаграмме №10.

Диаграмма №10

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (254 вопроса), которая составляет 73,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Комплексное благоустройство" (58 вопросов), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (46 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (40 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (28 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (24 вопроса), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (24 вопроса), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (15 вопросов).

Наименьшее количество вопросов наблюдается по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" (75 вопросов), что составляет 21,7% от общего количества анализируемого тематического раздела. Актуальные вопросы: "Отлов животных" (16 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (10 вопросов), "Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров" (8 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с «дальневосточным гектаром»" (7 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (5 вопросов).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" во II квартале 2018 года поступило 189 вопросов, что составляет 23,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 10,84% (212 вопросов), 2016 года на – 38,03% (305 вопросов).

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №11.

Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Коммунальное хозяйство" (85 вопросов), что составляет 45% 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)" (27 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (12 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (12 вопросов) "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (6 вопросов).

Относительно тематики "Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)" (64 вопроса), которая составляет 34% 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" (18 вопросов), "Предоставление субсидий на жилье" (17 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защищенной зоны" (12 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (5 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)" (5 вопросов).

По тематике "Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (13 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" во II квартале 2018 года поступило 166 вопросов, что составляет 20,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 49,54% (111 вопросов), 2016 года на 27,06% (130 вопросов).

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №12.

Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Социальное обеспечение и социальное страхование" (55 вопросов), которая составляет 33% 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" (12 вопросов), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (12 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (9 вопросов),

"Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (8 вопросов).

Относительно тематики "Образование. Наука. Культура" (36 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают «Конфликтные ситуации в образовательных организациях» (8 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (7 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (7 вопросов).

Относительно тематики "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (29 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывают "Работа медицинских учреждений и их сотрудников" (8 вопросов), "Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта" (6 вопросов).

Относительно тематики "Труд и занятость населения" (25 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывает "Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях" (8 вопросов), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (7 вопросов), "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (7 вопросов).

Относительно тематики "Семья" (21 вопрос) чаще всего интерес граждан вызывает "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (14 вопросов).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2018 года поступило 52 вопроса, что составляет 6,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 28,76% (73 вопроса), и уменьшился на 5,45% в сравнении с 2016 годом (55 вопросов).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №13.

Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Основы государственного управления" (34 вопроса), которая составляет 65,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Арендные отношения" (6 вопросов); "Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения" (5 вопросов), "Результаты рассмотрения обращения" (5 вопросов).

Относительно тематики "Конституционный строй" (12 вопросов) чаще всего интерес граждан вызывает "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)" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2018 года поступило 50 вопросов, что составляет 6,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2017 года на 117,39% (23 вопроса), и на 92,3% в сравнении с 2016 годом (26 вопросов).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен в диаграмме №14.

Диаграмма №14

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (47 вопросов), которая составляет 94% 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" (10 вопросов); "Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности" (5 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (5 вопросов).

В целом по результатам рассмотрения обращений даны разъяснения на 476 вопроса, поддержано 160 вопросов, меры приняты по 98 вопросам, не поддержано 7 вопросов, перенаправлен 61 вопрос для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации.

Рассмотрено с выездом на место 172 обращения (21,4%), за аналогичный период 2017 года – 143 обращения (20,6%) и 2016 года – 169 обращений (22,5%).