**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РАДУЖНЫЙ**

**ОТДЕЛ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Информационно-статистический обзор

рассмотренных в III квартале 2023 года обращений и запросов информации граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших Главе города Радужный, заместителям Главы города Радужный, в администрацию города Радужный Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, а также результатов рассмотрения и принятых мер

1. **Динамика поступивших Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города Радужный обращений, запросов информации и необращений**

В III квартале 2023 года количество обращений, запросов информации2 , необращений3 (далее также – корреспонденция), поступивших от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее также – заявители), Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города Радужный (92), **уменьшилось** относительно аналогичного периода 2022 года (166) на 44,58% и на 45,24% в сравнении с III кварталом 2021 (168).

Таблица 1

Информация о количестве корреспонденции, поступившей главе города, заместителям главы города, в администрацию города, в III квартале 2021-2023 гг

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденция | 3 квартал 2021 г. | 3 квартал 2022 г. | 3 квартал 2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. | Динамика 2023г. / 2021г. |
| Обращения (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 153 (157) | 150 (172) | 84 (95) | -44,00 | -45,10 |
| Запросы информации2 | 15 | 16 | 8 | - 0,5 раза | - 0,53 раза |
| Необращения3 | 0 | 4 | 0 | -100,00 | -100,00 |
| Общий итог: | 168 | 166 | 92 | -44,58 | -45,24 |

Анализ поступившей корреспонденции показал следующее:

**уменьшилось** количество обращений (84) на 44,00% по отношению к периоду 2022 года (150), в сравнении с периодом 2021 года (153) отмечено **снижение на** 45,10%;

**уменьшилось** количество запросов информации (8) на 0,5 раза и на 0,53 в сравнении с III кварталом 2022 (16) и 2021 (15) годов;

**снизилось** количество необращений (0) на 100,00 % относительно сопоставимого периода 2022 года (4), в сравнении с III кварталом 2021 года **ровно** (0).

1 Обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

2 Запрос информации – обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа.

3 Необращение - текст без изложения вопроса, не соответствующий требованиям, предъявляемым Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» к обращениям, либо направляемый для ознакомления, либо содержащий поздравление, соболезнование, либо положительную оценку деятельности, коммерческое предложение, либо просьбу, не основанную на законодательстве, либо состоящий из ссылок на содержание страниц в сети Интернет, а также направленные журналы, газеты, книги, буклеты, листовки, рукописи, аудио- и видеоматериалы или иная продукция.

**2. Форма поступления обращений**

В отчетном периоде наибольшее количество обращений - 44,04% поступило в форме электронного документа, а их доля в письменной и устной формах составила 35,71% и 20,23%.

*Таблица 2*

*Информация о количестве обращений, поступивших*

*в* *III квартале 2021-2023 гг., с распределением по формам поступления*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Форма поступления обращений | 3 квартал 2021 г. | 3 квартал 2022 г. | 3 квартал 2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. | Динамика 2023г. / 2021г. |
| В письменной форме | 61 (63) | 89 (99) | 30 (34) | - 66,29 | -50,82 |
| В форме электронного документа  электронногоэлектронныобращения | 37 (38) | 33 (37) | 37 (39) | 12,12 | 0,00 |
| В устной форме | 55 (56) | 28 (36) | 17 (22) | -39,29 | -69,09 |
| Общий итог: | 153 (157) | 150 (172) | 84 (95) | -44,00 | -45,10 |

По результатам анализа данных, отраженных в таблице 2, отмечено следующее:

**уменьшилось** количество поступивших обращений в письменной форме

(30) на 66,29% в сравнении с III кварталом 2022 года (89), по отношению к сопоставимому периоду 2021 года (61) установлено снижение на 50,82%;

**увеличилось** количество поступивших обращений в форме электронного документа (37) относительно периода 2022 года (33) на 12,12 %, по отношению к сопоставимому периоду 2021 года **ровно** (37);

**изменилось в сторону уменьшения** количество поступивших обращений в устной форме (17) на 39,29% и 69,09 в сравнении с III кварталом 2022 года (28) и 2021 (55) годов.

1. **Каналы поступления обращений**

Наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 37 обращений (44,04%), из них в интернет – приемную официального сайта администрации города Радужный https://www.admrad.ru/ поступило 22 обращения (59,00%), 7 обращений (18,92%) поступили на электронный адрес администрации города Радужный, 8 обращений граждан поступило от государственных, муниципальных и иных органов по каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот).

В письменной форме в III квартале 2023 года поступило 30 обращений, что составило 35,71%, из которых доставлено лично - 20 (67%), почтовым отправлением - 4 (13,33%), 6 обращений для рассмотрения по компетенции поступило от государственных, муниципальных и иных органов по каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот).

1. **Характеристика запросов информации, поступивших Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города**

В анализируемом периоде Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города направлено 8 запросов информации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», что в 0,50 раз и в 0,53 раз **меньше,** чем в аналогичные периоды 2022 (16) и 2021 (15) годов.

Запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан, чаще всего поступали из (от):

- департамента дорожного хозяйства и транспорта ХМАО-Югры, по вопросу ремонта дороги по ул. Индустриальная;

- департамента промышленности ХМАО-Югры, о возможности реализации сувенирной продукции ИП;

- департамента внутренней политики ХМАО-Югры, о публикации информации;

- департамента строительства и жилищно-коммунального комплекса, по вопросу отопительного сезона;

- уполномоченного по правам человека ХМАО-Югры, по вопросу реализации жилищных прав заявителя;

- правительства ХМАО-Югры, по вопросу работы медицинских учреждений и их сотрудников.

1. **Динамика поступления повторных обращений**

В III квартале 2023 года отмечено увеличение количества повторных обращений, направленных Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города (4), в 4 раза по отношению к III кварталу 2022 (1) и 2021 (0) годов.

В повторных обращениях заявители выражали вопросы:

- об оформлении опекунства или приёмной семьи (обращение направлено по компетенции в УСЗН, опеки и попечительства);

- по вопросу работоспособности полотенцесушителя;

- по вопросу транспортной доступности;

- по вопросу фауны на озерах.

1. **Динамика поступления коллективных обращений**

В анализируемом периоде гражданами направлено 4 коллективных обращения, что составило 4,76% от общего объема поступивших обращений. Отмечено уменьшение количества обращений на 75 % и 20 % относительно III квартала 2022 (16) и 2021 (5) годов.

Тематика коллективных обращений сводится к вопросам:

- устранения причины скопления сточных вод;

- предоставлении помещения для учебно-тренировочного процесса команды пожилых людей г. Радужного;

- о проведении капитального ремонта дома с утеплением фасада;

- жалоба на бездействие управляющей компании по вопросу циркуляции горячей воды.

1. **Динамика поступления обращений для рассмотрения из других**

**государственных органов, органов местного самоуправления или от иных должностных лиц**

За отчетный период из государственных органов, от должностных лиц в соответствии со статьей 8 Федерального закона № 59-ФЗ в администрацию города поступило на рассмотрение 14 обращений (16,66 % от общего количества поступивших обращений). Относительно аналогичного периода 2022 года (47)

установлено снижение на 70,21%, в сравнении с 2021 годом (9) увеличение на 55,56 %.

1. **Динамика поступления вопросов, содержащихся в обращениях**

Поступившие за отчетный период обращения (84) включают 95 вопросов, из них 88,42 % составляют заявления (84), 3,15% предложения (3), 8,42%-жалобы (8).

*Таблица 3*

*Информация о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, с распределением по видам вопросов за III квартал 2021-2023 гг.*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Вид вопросов | 3 квартал 2021 г. | 3 квартал 2022 г. | 3 квартал 2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. | Динамика 2023г. / 2021г. |
| Заявления | 150 | 165 | 84 | - 49,09 | -44,00 |
| Предложения  электронногоэлектронныобращения | 1 | 2 | 3 | 50,00 | 200,00 |
| Жалобы | 2 | 5 | 8 | 60,00 | 300,00 |
| Общий итог: | 153 | 172 | 95 | -44,77 | 37,91 |

1. **Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В отчетном периоде актуальными для жителей города Радужный стали вопросы тематических разделов «Жилищно-коммунальная сфера» (52 вопроса, или 54,73%), «Социальная сфера» (18 вопросов или 18,94%).

*Таблица 4*

*Распределение количества вопросов,*

*поступивших в III квартале 2021-2023 гг. по тематическим разделам*

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Тематический раздел** | **3 квартал 2021 г.** | **3 квартал 2022 г.** | **3 квартал 2023 г.** | **Динамика 2023г. / 2022г.** | **Динамика 2023г. / 2021г.** |
| **Государство, общество, политика** | 5 | 15 | 7 | -53,33 | 40,00 |
| **Социальная сфера** | 22 | 26 | 18 | -30,77 | -18,18 |
| **Экономика** | 24 | 51 | 13 | -74, 51 | -45,83 |
| **Оборона, безопасность, законность** | 3 | 1 | 5 | 400,00 | 66,67 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 99 | 79 | 52 | -34,18 | -47,47 |
| Общий итог: | 153 | 172 | 95 | -44,77 | -37,91 |

По итогам анализа сопоставимых периодов складывалась тенденция по снижению количества вопросов тематических разделов «Государство, общество, политика», «Социальная сфера», «Экономика», «Жилищно-коммунальная сфера». Количество вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» увеличилось в 2023 году на 400%, по сравнению с периодом 2022 года.

**Тематический раздел «Социальная сфера»**

По тематическому разделу «Социальная сфера» в III квартале 2023 года поступило 18 вопросов (18,94% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель **уменьшился** на 30,77% и на 18,18% в сравнении с сопоставимыми периодами 2022 (26) и 2021 (22) годов.

**Тематический раздел «Оборона, безопасность, законность»**

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» в III квартале 2023 года поступило 5 вопросов, что составило 5,26% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **значительно увеличился** на 400,00% и на 66,67 %в сравнении с сопоставимыми периодами 2022 (1) и 2021 (3) годов. Значительное увеличение количества вопросов данного тематического раздела связано с проведением специальной военной операции.

**Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера»**

За отчетный период по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» поступило 52 вопроса, что составляет 54,73% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 44,77% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (172), относительно периода 2021 года (153) установлено снижение на 37,91%.

**Тематический раздел «Экономика»**

По тематическому разделу «Экономика» в III квартале 2023 года поступило 13 вопросов, что составило 13,68% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с III кварталом 2022 (51) и 2021 (24) годов данный показатель уменьшился на 74,51% и на 45,83% соответственно.

**Тематический раздел «Государство, общество, политика»**

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в III квартале 2023 года поступило 7 вопросов, что составило 7,36% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 53,33% по сравнению с аналогичным периодом 2022 (15) и увеличился на 40,00% по сравнению с 2021 годом (5).