**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РАДУЖНЫЙ**

**ОТДЕЛ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Информационно-статистический обзор

рассмотренных в IV 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 IV 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 (107), **уменьшилось** относительно аналогичного периода 2022 года (149) на 28,2%.

Таблица 1

Информация о количестве корреспонденции, поступившей главе города, заместителям главы города, в администрацию города, в IV квартале 2022-2023 гг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденция | 4 квартал2022 г. | 4 квартал2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. |
| Обращения[[1]](#footnote-1) (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 136 (145) | 100 (110) | -26,5 (-24,1) |
| Запросы информации[[2]](#footnote-2) | 13 | 7 | -1,9 раз |
| Необращения[[3]](#footnote-3) | 0 | 0 | 0 |
| Общий итог: | 149 | 107 | -28,2 |

 Анализ поступившей корреспонденции показал следующее:

 **уменьшилось** количество обращений (100) на 26,5% по отношению к периоду 2022 года (136);

 **снизилось** количество запросов информации (7) на 1,9 раза;

 количество необращений не изменилось.

**2. Форма поступления обращений**

 В отчетном периоде наибольшее количество обращений - 37% поступило в форме электронного документа, а их доля в письменной и устной формах составила 30% и 33%.

*Таблица 2*

*Информация о количестве обращений, поступивших*

*в* *IV квартале 2022-2023 гг., с распределением по формам поступления*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма поступления обращений | 4 квартал2022 г. | 4 квартал2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. |
| В письменной форме (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 48 (51) | 30 (38) | - 37,5 (-25,5) |
| В форме электронного документа (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 38 (40) | 37 (37) | -2,6 (-7,5) |
| В устной форме (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 50 (54) | 33 (35) | -34,0 (-35,19) |
| Общий итог (кол-во вопросов содержащихся в обращениях): | 136 (145) | 100 (110) | -26,5 (-24,1) |

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

**уменьшилось** количество поступивших обращений в письменной форме (30) на 37,5% в сравнении с IV кварталом 2022 года (48);

**уменьшилось** количество поступивших обращений в форме электронного документа (37) относительно периода 2022 года (38) на 2,6%;

**изменилось в сторону уменьшения** количество поступивших обращений в устной форме (33) на 34,0% в сравнении с IV кварталом 2022 года (50).

1. **Каналы поступления обращений**

 Наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 37 обращений (37,0%), из них в интернет – приемную официального сайта администрации города Радужный https://www.admrad.ru/ поступило 23 обращения (62,2%), 4 обращений (10,8%) поступили на электронный адрес администрации города Радужный, 10 (27,0%) обращений граждан поступило от государственных, муниципальных и иных органов по каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот).

В письменной форме в IV квартале 2023 года поступило 30 обращений, что составило 30,0%, из которых доставлено лично - 15 (50%), почтовым отправлением - 4 (13,3%), 11 (36,7%) 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 7 запросов информации в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», что в 1,9 раза **меньше,** чем в аналогичные периоды 2022 (13).

 Запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан, чаще всего поступали из департамента строительства и жилищно-коммунального комплекса.

1. **Динамика поступления повторных обращений**

 В IV квартале 2023 года отмечено снижение количества повторных обращений, направленных Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города (1), в 2 раза по отношению к IV кварталу 2022 (2).

 В повторном обращении заявитель ходатайствовал в присвоении ему медали «Отцовская слава».

1. **Динамика поступления коллективных обращений**

В анализируемом периоде гражданами направлено 7 коллективных обращения, что составило 6,4% от общего объема поступивших обращений. Отмечено увеличение количества обращений на 133,3% относительно IV квартала 2022 (3).

Тематика коллективных обращений сводится к вопросам:

- о содействии в защите и восстановлении прав опекунов и подопечных;

- работа коммунальной службы;

- парковочные места возле многоквартирного жилого дома;

- условия содержания домашних животных;

- социально экономическое развитие муниципального образования

- работа общеобразовательной организации.

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 21 обращений (19,1% от общего количества поступивших обращений). Относительно аналогичного периода 2022 года (30)

установлено снижение на 30,0%.

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

Поступившие за отчетный период обращения (100) включают 110 вопросов, из них 76,4% составляют заявления (84), 6,4% предложения (7), 17,2% жалобы (19).

*Таблица 3*

*Информация о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, с распределением по видам вопросов за IV квартал 2022-2023 гг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид вопросов | 4 квартал2022 г. | 4 квартал2023 г. | Динамика 2023г. / 2022г. |
| Заявления | 130 | 84 | - 35,4 |
| Предложения | 0 | 7 | - |
| Жалобы | 15 | 19 | 26,7 |
| Общий итог: | 145 | 110 | -24,1 |

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 IV квартале 2022-2023 гг. по тематическим разделам*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематический раздел**  | **4 квартал2022 г.** | **4 квартал2023 г.** | **Динамика 2023г. / 2022г.** |
| **Государство, общество, политика** | 28 | 13 | -53,6 |
| **Социальная сфера**  | 19 | 25 | 31,6 |
| **Экономика**  | 20 | 21 | 5,0 |
| **Оборона, безопасность, законность** | 4 | 8 | 100,0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 74 | 43 | -41,9 |
| Общий итог: | 145 | 110 | -24,1 |

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

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

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в IV квартале 2023 года поступило 13 вопросов, что составило 11,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** на 53,6% по сравнению с аналогичным периодом 2022 (28).

**Тематический раздел «Социальная сфера»**

По тематическому разделу «Социальная сфера» в IV квартале 2023 года поступило 25 вопросов (22,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель увеличилсяна 31,6% в сравнении с сопоставимым периодом 2022 года - 19.

**Тематический раздел «Экономика»**

По тематическому разделу «Экономика» в IV квартале 2023 года поступило 21 вопросов, что составило 19,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с IV кварталом 2022 года - 20, данный показатель увеличился на 5%.

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

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» в IV квартале 2023 года поступило 8 вопросов, что составило 7,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **значительно увеличился** на 100,0% с сопоставимым периодом 2022 года - 4. 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 43 вопроса, что составляет 39,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **уменьшился** на 41,9% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года - 74.

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. [↑](#footnote-ref-1)
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. [↑](#footnote-ref-2)
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. [↑](#footnote-ref-3)