**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РАДУЖНЫЙ**

**ОТДЕЛ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

Информационно-статистический обзор

рассмотренных в I квартале 2024 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 I квартале 2024 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 (153), **увеличилось** относительно аналогичного периода 2023 года (118) на 29,7%.

Таблица 1

Информация о количестве корреспонденции, поступившей главе города, заместителям главы города, в администрацию города, в I квартале 2023-2024 гг

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденция | 1 квартал 2023 г. | 1 квартал 2024 г. | Динамика 2024г. / 2023г. |
| Обращения[[1]](#footnote-1) (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 95 (105) | 146 (158) | 53,7 (50,4) |
| Запросы информации[[2]](#footnote-2) | 23 | 7 | -3,3 раз |
| Необращения[[3]](#footnote-3) | 0 | 0 | 0 |
| Общий итог: | 118 | 153 | -29,7 |

Анализ поступившей корреспонденции показал следующее:

**увеличилось** количество обращений (146) на 53,7% по отношению к периоду 2023 года (95);

**снизилось** количество запросов информации (7) на 3,3 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 30,1% и 32,9%.

*Таблица 2*

*Информация о количестве обращений, поступивших*

*в* *I квартале 2023-2024 гг., с распределением по формам поступления*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма поступления обращений | 4 квартал 2023 г. | 1 квартал 2024 г. | Динамика 2023г. / 2022г в % |
| В письменной форме (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 20 (23) | 44 (52) | 120,0 (126,1) |
| В форме электронного документа (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 29 (32) | 54 (54) | 86,2 (68,7) |
| В устной форме (кол-во вопросов содержащихся в обращениях) | 46 (50) | 48 (52) | 4,35 (4,0) |
| Общий итог (кол-во вопросов содержащихся в обращениях): | 95 (105) | 146 (158) | 53,7 (50,5) |

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

**увеличилось** количество поступивших обращений в письменной форме (44) на 120 % в сравнении с I кварталом 2023 года (20);

**увеличилось** количество поступивших обращений в форме электронного документа (54) относительно периода 2023 года (29) на 86,2%;

**увеличилось** количество поступивших обращений в устной форме (48) на 4,3% в сравнении с I кварталом 2023 года (46).

1. **Каналы поступления обращений**

Наибольшее количество обращений поступило в форме электронного документа 54 обращения (37,0%), из них в интернет – приемную официального сайта администрации города Радужный https://www.admrad.ru/ поступило 14 обращений (25,9%), 24 обращения (44,4%) поступили через систему обработки сообщений и обращений граждан «ОНФ. Помощь», через систему ГИС ЖКЖ поступило 1 обращение (1,8%), 11 обращений (20,4%) поступили на электронный адрес администрации города Радужный, 4 (7,4%) обращения граждан поступило от государственных, муниципальных и иных органов по каналам электронного обмена (межведомственный электронный документооборот).

В письменной форме в I квартале 2024 года поступило 44 обращения, что составило 30,1%, из которых доставлено лично - 29 (65,9%), почтовым отправлением – 11 (25%), 4 (9,1%) обращения 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 3,3 раза **меньше,** чем в аналогичный период 2023 (23).

Запросы информации, необходимой для рассмотрения обращений граждан, чаще всего поступали из департамента строительства и жилищно-коммунального комплекса, прокуратуры города Радужный, департамента образования и науки Ханты-Мансийского автономного округа-Югра, департамента дорожного хозяйства и транспорта Ханты-Мансийского автономного округа-Югра.

1. **Динамика поступления повторных обращений**

В I квартале 2024 года повторных обращений, направленных Главе города, заместителям Главы города, в администрацию города (1), в I квартале 2023 года количество повторных обращений также (1).

В повторном обращении заявитель обращался по вопросу перебоя температурного режима горячей воды.

1. **Динамика поступления коллективных обращений**

В анализируемом периоде гражданами направлено 9 коллективных обращения, что составило 6,1% от общего объема поступивших обращений. Отмечено увеличение количества обращений на 80% относительно I квартала 2023 (5).

Тематика коллективных обращений сводится к вопросам:

- об утеплении торцевой стены и подвального помещения дома;

- инициативный проект по благоустройству общественной территории;

- о защите трудовых прав работников;

- о защите прав и законных интересов;

- об оплате труда работников организации;

- о содержании бездомных животных в приюте.

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 8 обращений (5,4% от общего количества поступивших обращений). Относительно аналогичного периода 2023 года (10)

установлено снижение на 20,0%.

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

Поступившие за отчетный период обращения (146) включают 158 вопросов, из них 94,3% составляют заявления (149), предложения (0), 5,7% жалобы (9).

*Таблица 3*

*Информация о количестве вопросов, содержащихся в обращениях, с распределением по видам вопросов за I квартал 2023-2024 гг.*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид вопросов | 1 квартал 2023 г. | 1 квартал 2024 г. | Динамика 2023г. / 2022г. в % |
| Заявления | 93 | 149 | 60,2 |
| Предложения | 5 | 0 | - |
| Жалобы | 7 | 9 | 28,6 |
| Общий итог: | 105 | 158 | 50,5 |

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

В отчетном периоде актуальными для жителей города Радужный стали вопросы тематических разделов «Жилищно-коммунальная сфера» (79 вопросов, или 50%), «Социальная сфера» (29 вопросов или 18,3%), «Экономика» (24 вопроса или 15,2%).

*Таблица 4*

*Распределение количества вопросов,*

*поступивших в I квартале 2023-2024 гг. по тематическим разделам*

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Тематический раздел** | **1 квартал 2023 г.** | **1 квартал 2024 г.** | **Динамика 2023г. / 2022г. в%** |
| **Государство, общество, политика** | 6 | 12 | 100,0% |
| **Социальная сфера** | 30 | 29 | -3,3 |
| **Экономика** | 11 | 24 | 118,0 |
| **Оборона, безопасность, законность** | 6 | 14 | 133,3 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 52 | 79 | 51,9 |
| Общий итог: | 105 | 158 | 50,5 |

По итогам анализа сопоставимых периодов складывалась тенденция по увеличению количества вопросов тематических разделов «Государство, общество, политика», «Экономика», «Оборона, безопасность, законность» «Жилищно-коммунальная сфера». Количество вопросов тематического раздела «Социальная сфера» уменьшилось в 1 квартале 2024 года, по сравнению с аналогичным периодом 2023 года.

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

По тематическому разделу «Государство, общество, политика» в I квартале 2024 года поступило 12 вопросов, что составило 7,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель **увеличился** на 100% по сравнению с аналогичным периодом 2023 (6).

**Тематический раздел «Социальная сфера»**

По тематическому разделу «Социальная сфера» в I квартале 2024 года поступило 29 вопросов (18,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях).

Данный показатель уменьшился незначительнона 3,3% в сравнении с сопоставимым периодом 2023 года - 30.

**Тематический раздел «Экономика»**

По тематическому разделу «Экономика» в I квартале 2024 года поступило 24 вопроса, что составило 15,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

В сравнении с I кварталом 2023 года - 11, данный показатель увеличился на 118%.

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

По тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» в I квартале 2024 года поступило 14 вопросов, что составило 8,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель значительно увеличился на 133,3% с сопоставимым периодом 2023 года - 6. 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 79 вопросов, что составляет 50% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 51,9% в сравнении с аналогичным периодом 2023 года - 52.

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)