



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

**РАССМОТРЕННЫХ В III КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД
ВОЛГОРЕЧЕНСК КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ВСТУПЛЕНИЕ

Администрацией городского округа город Волгореченск Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных во III квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в администрацию городского округа город Волгореченск Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в III квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению со II кварталом 2016 года и III кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в III квартале 2016 года.

В обзоре, поступившая в администрацию корреспонденция, по результатам рассмотрения разделена и классифицирована в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором.

Систематизация обращений проводится по вопросам, содержащимся в обращениях. Термины «количество обращений» и «количество вопросов», содержащихся в обращениях, не идентичны: количество вопросов, содержащихся в обращениях, всегда больше количества обращений.

Вопросы, содержащиеся в обращениях в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений, распределены по пяти тематическим разделам: «1. Государство, общество, политика»; «2. Социальная сфера» (в том числе вопросы здравоохранения, культуры, образования, науки, социальной защиты населения, спорта); «3. Экономика» (в том числе вопросы промышленности, связи, сельского хозяйства, строительства).

торговли, транспорта); «4. Оборона, безопасность, законность»; «5. Жилищно-коммунальная сфера». Определяется количество вопросов каждого тематического раздела, содержащихся в обращениях. Определяются доли количества вопросов каждого тематического раздела в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях.

На основе тематического классификатора обращений, сформированного по принципу включения, вопросы объединены в темы, темы – в тематики, а тематики – в тематические разделы, в обзоре представлен анализ содержащихся в обращениях вопросов по тематикам. В соответствии с тематическим классификатором обращений, тематические разделы «1. Государство, общество, политика», «2. Социальная сфера», «3. Экономика» и «4. Оборона, безопасность, законность» включают в себя по пять тематик. Тематический раздел «1. Государство, общество, политика» включает в себя следующие тематики: «1.1 Конституционный строй», «1.2 Основы государственного управления», «1.3 Международные отношения. Международное право», «1.4 Гражданское право», «1.5 Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почётных и иных званий». Тематический раздел «2. Социальная сфера» – тематики: «2.1 Семья», «2.2 Труд и занятость населения», «2.3 Социальное обеспечение и социальное страхование», «2.4 Образование. Наука. Культура», «2.5 Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Тематический раздел «3. Экономика» – тематики: «3.1 Финансы», «3.2 Хозяйственная деятельность», «3.3 Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело», «3.4 Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», «3.5 Информация и информатика». Тематический раздел «4. Оборона, безопасность, законность» – тематики: «4.1 Оборона», «4.2 Безопасность и охрана правопорядка», «4.3 Уголовное право. Исполнение наказаний», «4.4 Правосудие», «4.5 Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат». Однако в соответствии с тематическим классификатором обращений тематический раздел «5.

соответствии с тематическим классификатором обращений тематический раздел «5. Жилищно-коммунальная сфера» включает одну тематику – «жилище» и одиннадцать тем тематического классификатора, поэтому темы тематического раздела «5.

Жилищно-коммунальная сфера» объединены в следующие пять групп тем: «5.1 Жилищное законодательство и его применение» включает в себя темы: «общие положения жилищного законодательства», «разрешение жилищных споров, «ответственность за нарушение жилищного законодательства»; «5.2 Жилищный фонд» – тему «жилищный фонд»; «5.3 Нежилой фонд» – темы: «нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)», «перевод помещений из жилых в нежилые», «дачное хозяйство», «гостиничное хозяйство»; «5.4 Обеспечение права на жилище» – темы: «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)», «риэлтерская деятельность (в жилищном фонде)»; «5.5 Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда» – темы: «коммунальное хозяйство», «оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)».

Определяется количество вопросов каждого тематического раздела, содержащихся в обращениях и доли количества вопросов, в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших из муниципального образования.

В обзоре приведено распределение количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию по их видам – заявление, жалоба, предложение.

Под данными терминами понимаются:

заявление – просьба автора обращения о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных

лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;
жалоба – просьба автора обращения о восстановлении или защите его нарушенных

прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

предложение – рекомендация автора обращения по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Результаты рассмотрения обращений в администрации представлены абсолютными и относительными показателями (долями) принятых по ним решений – «поддержано», «разъяснено», «не поддержано».

«Поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы.

«Разъяснено» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы.

«Не поддержано» означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы.

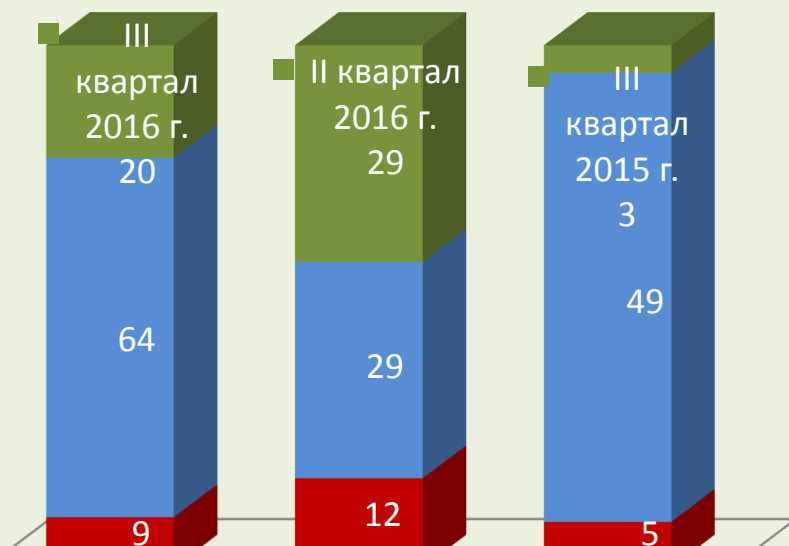
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

Выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением – «поддержано» по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов означает принятие мер. Принятые по обращениям меры – это фактически реализованные предложения, фактически

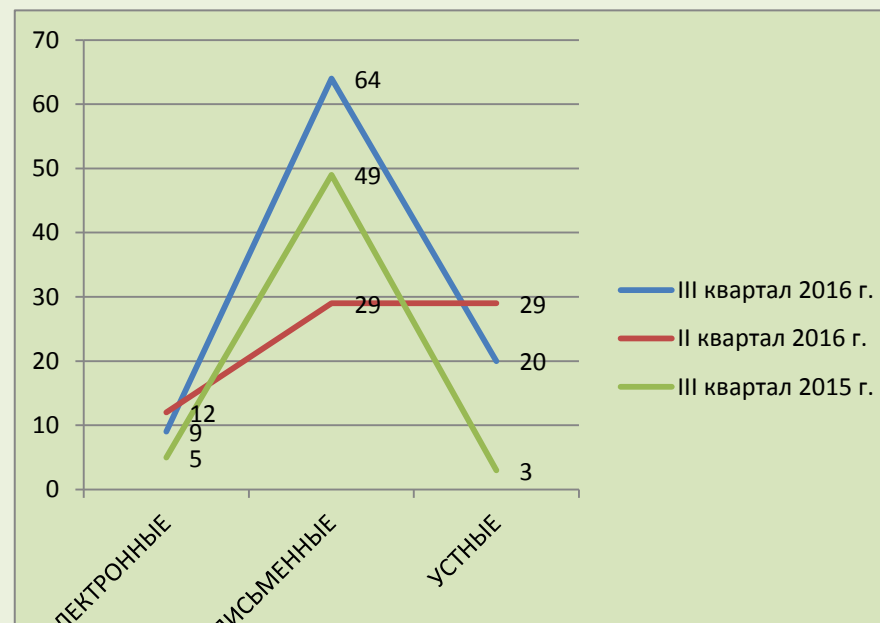
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
III квартал 2016 г.	9	64	20
II квартал 2016 г.	12	29	29
III квартал 2015 г.	5	49	3

■ В устной форме
■ В письменной форме



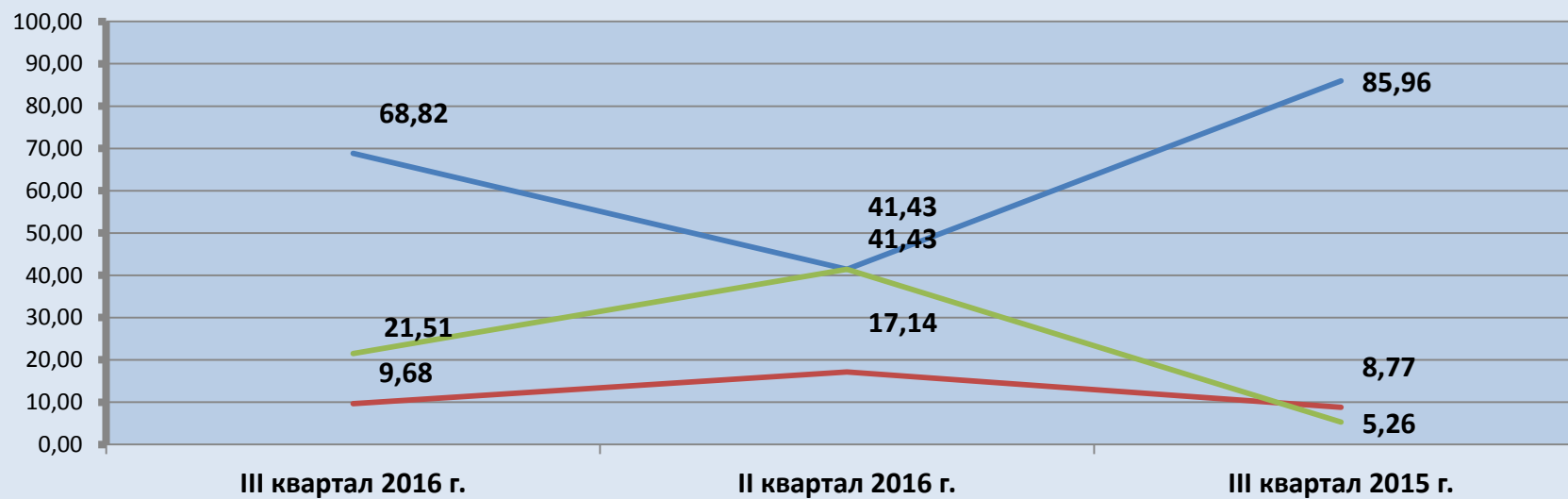
Динамика поступления обращений граждан и организаций



ДОЛЯ КОЛИЧЕСТВА ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
III квартал 2016 г.	9,68	68,82	21,51
II квартал 2016 г.	17,14	41,43	41,43
III квартал 2015 г.	8,77	85,96	5,26

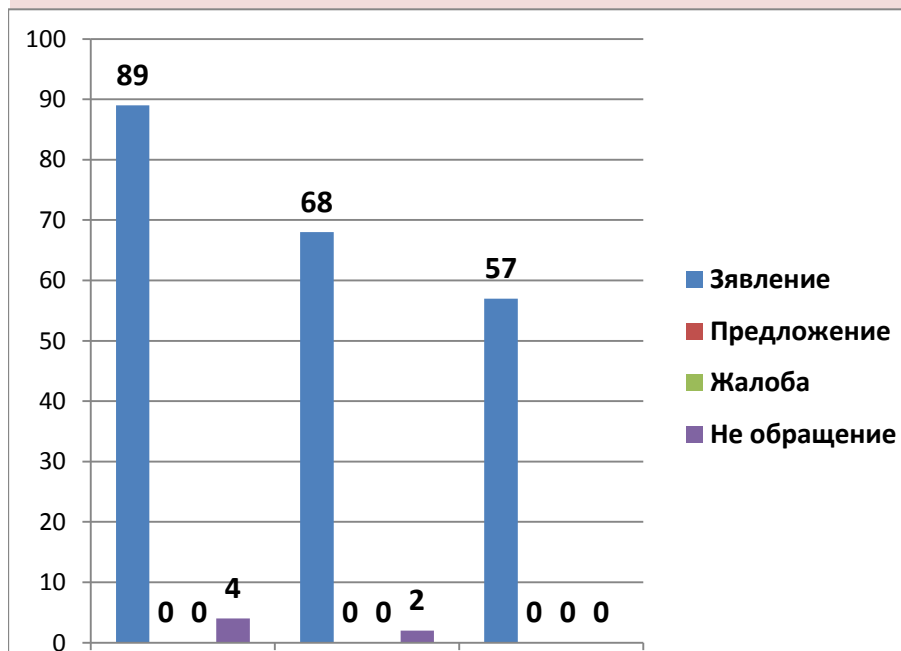
— Обращения в письменной форме — Обращения в форме электронного документа — Обращения в устной форме



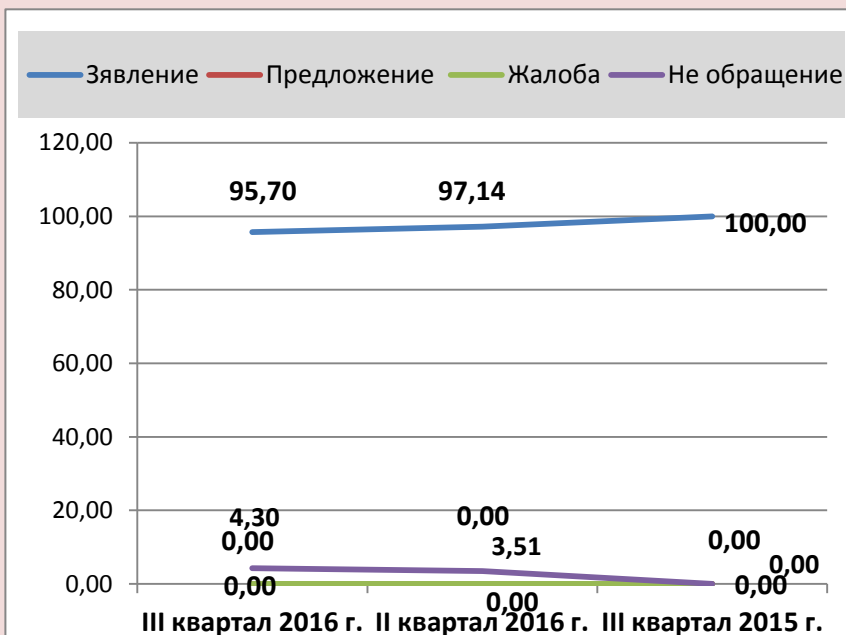
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Зявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
III квартал 2016 г.	89 95,70	0 0,00	0 0,00	4 4,30
II квартал 2016 г.	68 97,14	0 0,00	0 0,00	2 3,51
III квартал 2015 г.	57 100,00	0 0,00	0 0,00	0 0,00

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО

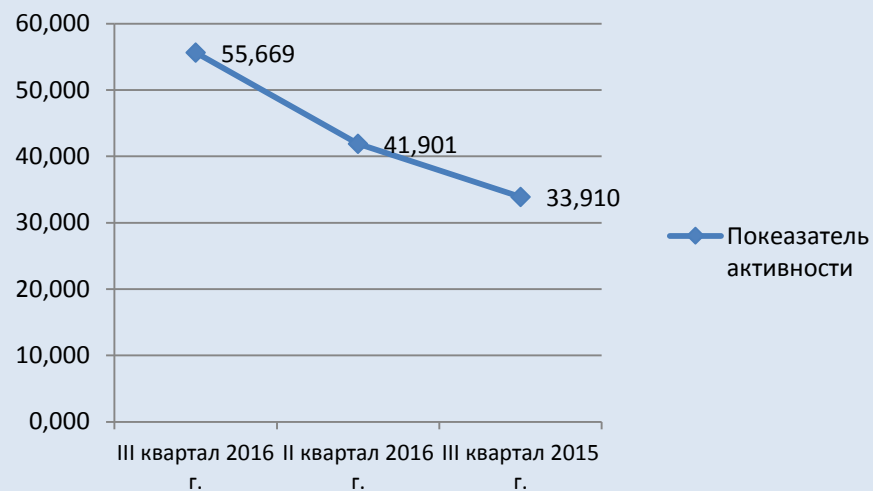


ДОЛЯ

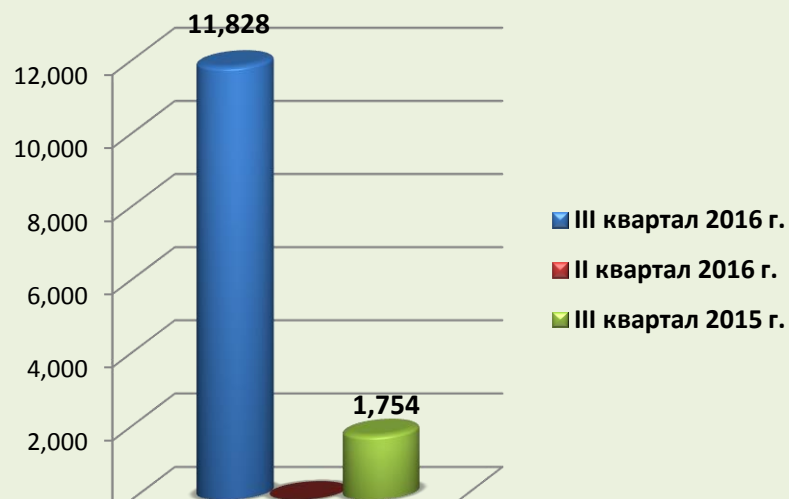


АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ

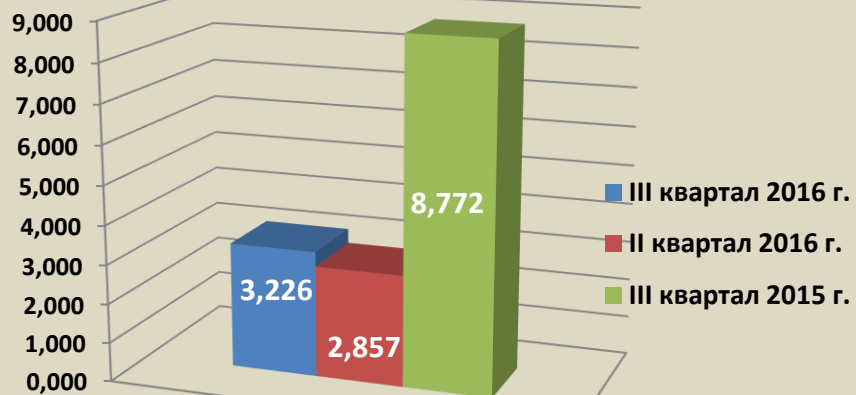
III квартал 2016 г.	II квартал 2016 г.	III квартал 2015 г.
55,669	41,901	33,910



ДОЛЯ ПОВТОРНОСТИ ОБРАЩЕНИЙ



ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ, АВТОРЫ КОТОРЫХ УКАЗАЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС





0,000

0,000

КОЛИЧЕСТВО ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ

Раздел общероссийского тематического классификатора	III квартал 2016 г.	II квартал 2016 г.	III квартал 2015 г.
Государство, общество, политика	4	1	3
	4,494	1,429	4,762
	2,394	0,599	1,796
Жилищно-коммунальная сфера	39	34	45
	43,820	48,571	71,429
	23,345	20,352	26,936
Оборона, безопасность, законность	2	2	0
	2,247	2,857	0,000
	1,197	1,197	0,000
Социальная сфера	3	5	7
	3,371	7,143	11,111
	1,796	2,993	4,190
Экономика	41	28	8
	46,067	40,000	12,698
	24,542	16,760	4,789

 Общее количество вопросов по тематическому разделу

 Доля вопросов в тематическом разделе к общему количеству вопросов

Активность населения муниципального образования по вопросам тематического раздела

КОЛИЧЕСТВО ВОПРОСОВ В ОБРАЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ ПО ТЕМАТИЧЕСКИ РАЗДЕЛАМ

III квартал 2016 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	1	25,000	0,599
	Основы государственного управления	3	75,000	1,796
	Международные отношения. Международное	0	0,000	0,000
	Гражданское право	0	0,000	0,000
	Индивидуальные правовые акты	0	0,000	0,000
ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	Жилищное законодательство и его применение	0	0,000	0,000
	Жилищный фонд	0	0,000	0,000
	Нежилой фонд	2	5,128	1,197
	Обеспечение права на жилище	10	25,641	5,986
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами	27	69,231	16,162
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	Оборона	1	50,000	0,599
	Безопасность и охрана правопорядка	1	50,000	0,599
	Правосудие	0	0,000	0,000
	Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0,000	0,000
	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура.	0	0,000	0,000
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	Семья	0	0,000	0,599
	Труд и занятость населения	0	0,000	0,000
	Социальное обеспечение и социальное страхование	1	33,333	0,599
	Образование. Наука. Культура	1	33,333	0,599
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	1	33,333	0,599
ЭКОНОМИКА	Финансы	0	0,000	0,000
	Хозяйственная деятельность	41	100,000	24,542
	Внешнеэкономическая деятельность	0	0,000	0,000
	Природные ресурсы	0	0,000	0,000

Информация и информатизация	0	0,000	0,000
-----------------------------	---	-------	-------

АБСОЛЮТНЫЕ И ОТНОСИТЕЛЬНЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ РЕЗУЛЬТАТОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	ПОСТУПИЛО ОБРАЩЕНИЙ	РАССМОТРЕНО							НАХОДЯТСЯ НА РАССМОТРЕНИИ
		ВСЕГО	С НАПРАВЛЕНИЕМ ПО КОМПЕТЕНЦИИ	С НАПРАВЛЕНИЕМ ОТВЕТОВ АВТОРАМ ОБРАЩЕНИЙ					
				ВСЕГО	ПОДДЕРЖАНО	МЕРЫ ПРИНЯТЫ	РАЗЪЯСНЕНО	НЕ ПОДДЕРЖАНО	
III квартал 2016 г.	93 100,00	81 87,10	0 0,00	81 100,00	7 8,64	6 7,41	65 80,25	3 3,70	12 12,90
II квартал 2016 г.	70 100,00	70 100,00	1 1,43	69 98,57	4 5,80	3 4,35	55 79,71	7 10,14	
III квартал 2015 г.	57 100,00	57 100,00	3 5,26	54 94,74	0 0,00	2 3,70	40 74,07	1 1,85	

	количество обращений
	доля в процентах в общем количестве рассмотренных и находящихся на рассмотрении обращений
	доля в процентах в общем количестве рассмотренных вопросов с направлением ответов авторам обращений

ОСНОВНЫЕ ИТОГИ

В III квартале 2016 года в администрацию поступило 89 обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращений), в том числе 8 обращений в форме электронного документа, 61 в письменной форме и 20 в устной форме, что соответственно составляет 8,99%, 68,54% и 22,47%.

Количество обращений, поступивших в администрацию в III квартале 2016 года, по сравнению с II кварталом 2016 года, возросло на 27,14% и на 56,14% по сравнению с III кварталом 2015 года.

В поступивших в III квартале 2016 года обращениях содержалось 89 вопросов. На одно обращение приходится 1,00 вопрос.

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию в III квартале 2016 года, характеризуются следующим образом:

89 заявлений (100%), 0 жалоб (0%), 0 предложений (0%), 0 не обращений (0%).

Активность жителей муниципального образования в III квартале 2016 года составляет 36,297 пунктов, что выше показателей предыдущего периода 2016 года и аналогичного периода 2015 года на 7,749 и 13,06 пунктов.

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в администрацию в III квартале 2016 года, составляет 4,49% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в администрацию в III квартале 2016 года, составляет 3,37% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «2.Социальная сфера», поступивших в администрацию в III квартале 2016 года, составляет 3,37% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «3.Экономика» в III квартале 2016 года, составляет 46,067% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в администрацию во II квартале в 2015 года, составила 2,247% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» в III квартале 2016 года составила 43,820% в общем количестве вопросов, поступивших в III квартале 2016 года.

Доли принятых решений «поддержано» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют соответственно 8,64% и 7,41% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений в III квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 80,25% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений в III квартале 2016 года

|

|

|

