



ИНФОРМАЦИОННО-СТАТИСТИЧЕСКИЙ ОБЗОР

**РАССМОТРЕННЫХ В 3 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ
В АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДСКОГО ОКРУГА ГОРОД
ШАРЬЯ КОСТРОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

ВСТУПЛЕНИЕ

Администрацией городского округа город Шарья Костромской области подготовлен «Информационно-статистический обзор рассмотренных в 3 квартале 2016 года обращений граждан, организаций и общественных объединений, адресованных в администрацию городского округа город Шарья Костромской области».

Предметом настоящего обзора являются абсолютные и относительные показатели количества обращений, поступивших в 3 квартале 2016 года, динамика их изменения по сравнению 2 кварталом 2015 года и 3 кварталом 2015 года, а также абсолютные и относительные показатели количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 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 обращениях.

На основе тематического классификатора обращений, сформированного по принципу включения, вопросы объединены в темы, темы – в тематики, а тематики – 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 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. 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 городского округа город Шарья, 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.

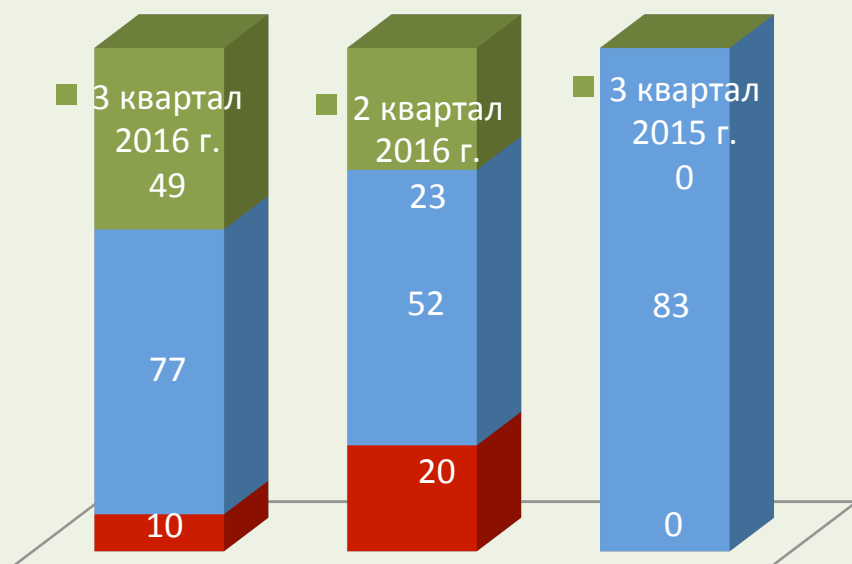
Приводятся данные о количестве обращений, сроки принятия решений по которым не наступили («находятся на рассмотрении»).

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 удовлетворённые заявления или жалобы.

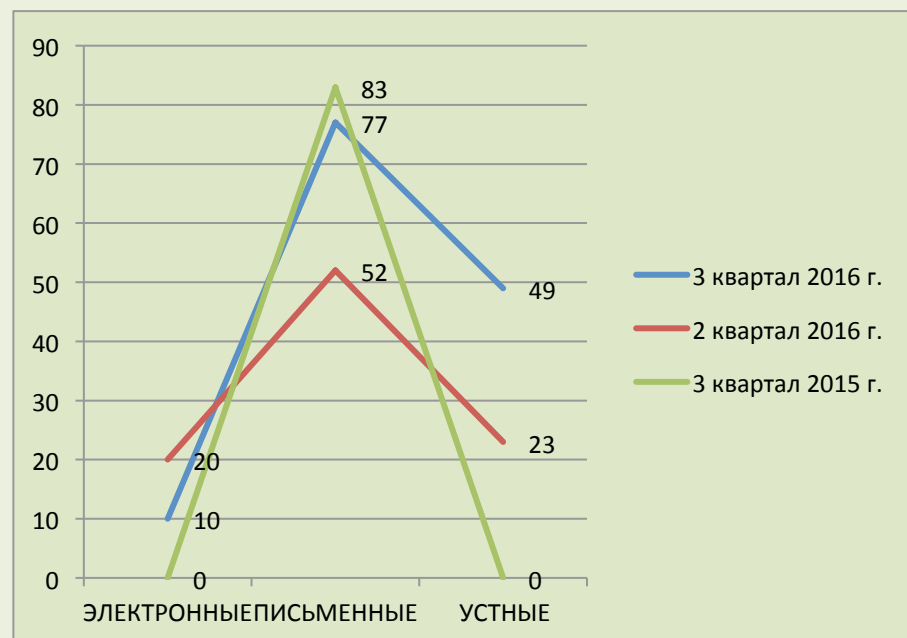
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА, В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И УСТНОЙ ФОРМЕ, ПОСТУПИВШИХ В АДМИНИСТРАЦИЮ ГОРОДСКОГО ОКРУГА

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
3 квартал 2016 г.	10	77	49
2 квартал 2016 г.	20	52	23
3 квартал 2015 г.	0	83	0

■ В устной форме
■ В письменной форме



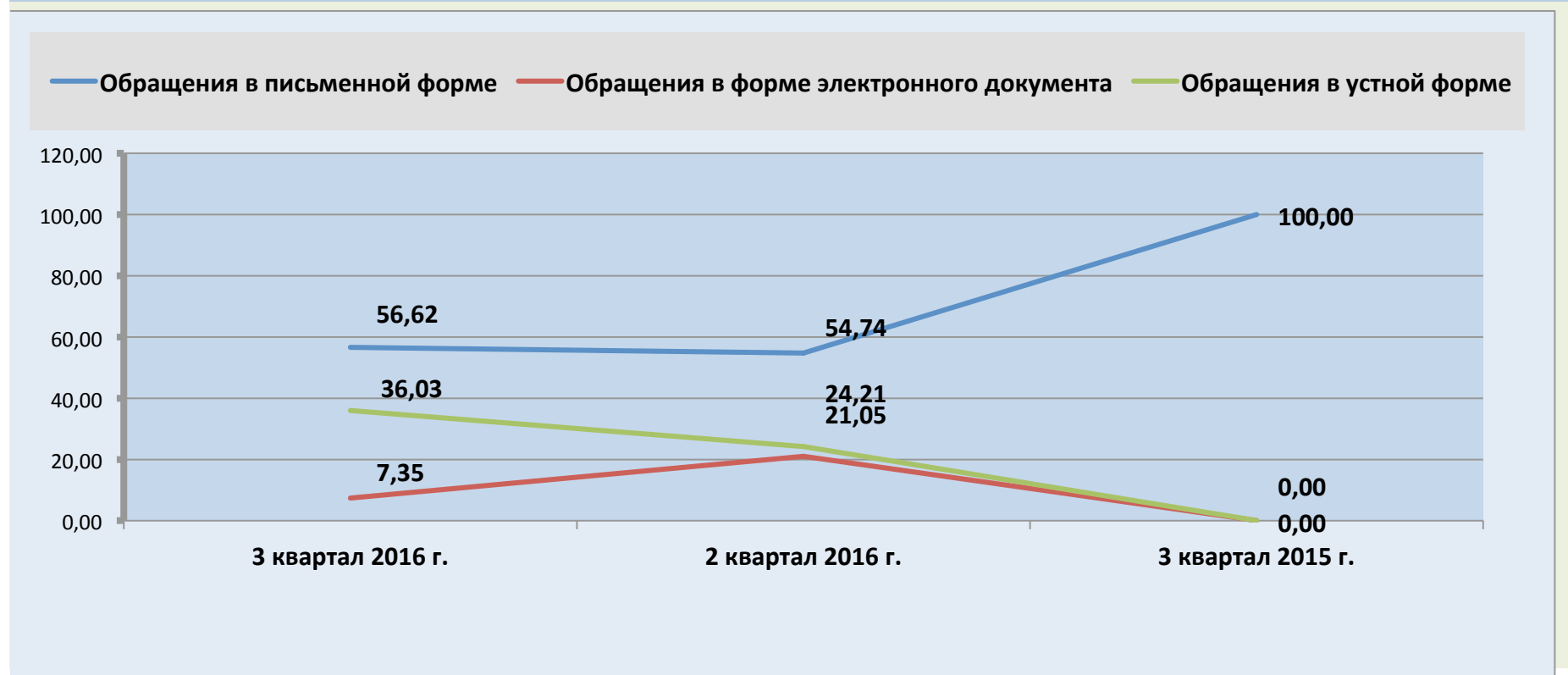
Динамика поступления обращений граждан и организаций



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

В

ПЕРИОД	ЭЛЕКТРОННЫЕ	ПИСЬМЕННЫЕ	УСТНЫЕ
3 квартал 2016 г.	7,35	56,62	36,03
2 квартал 2016 г.	21,05	54,74	24,21
3 квартал 2015 г.	0,00	100,00	0,00



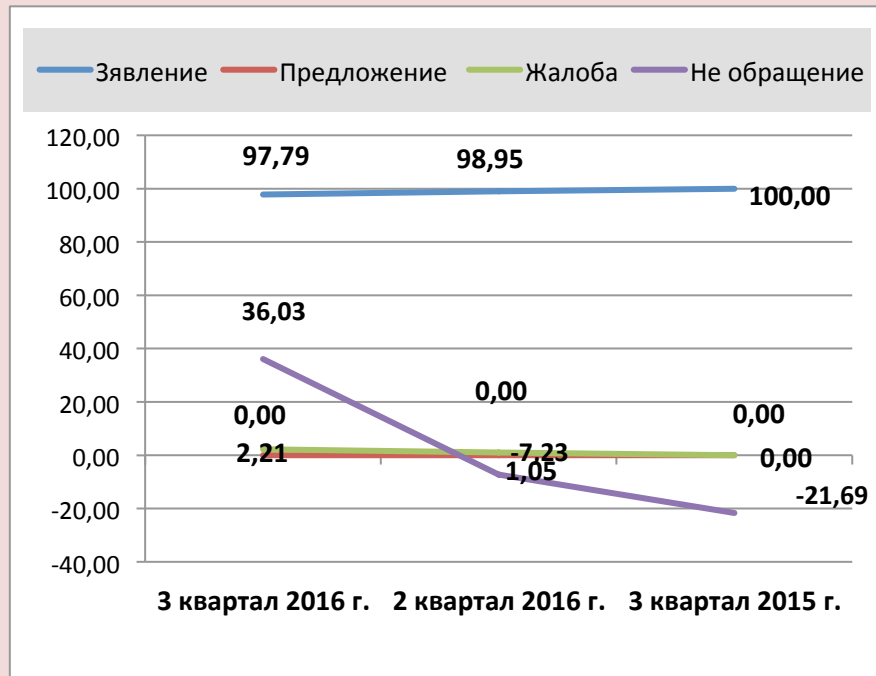
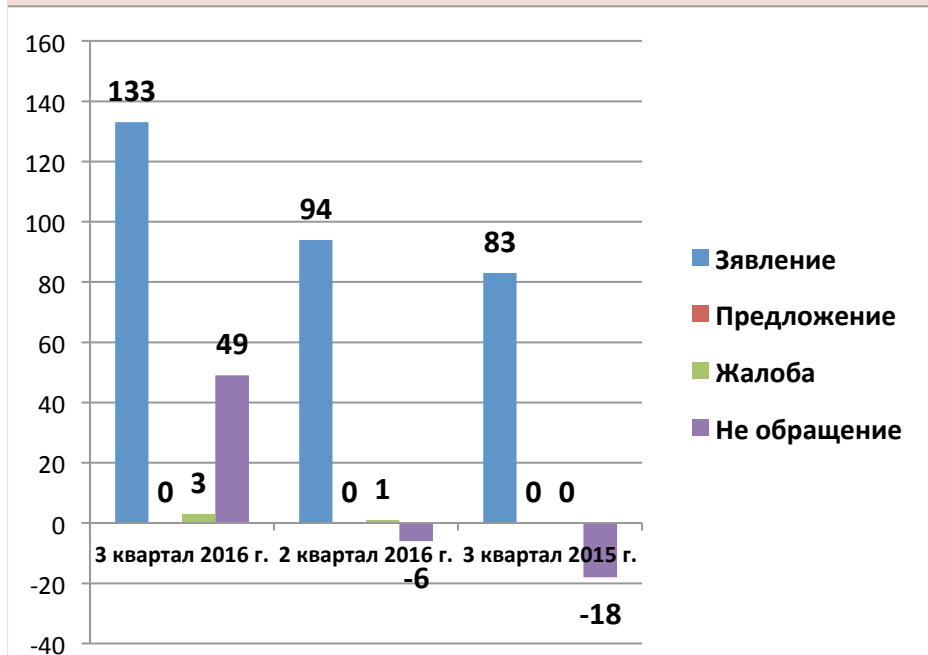
ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ПО ТИПАМ ВИДОВ И ДОЛЯ ТИПОВ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

ПЕРИОД	Заявление	Предложение	Жалоба	Не обращение
3 квартал 2016 г.	133	0	3	49

3 квартал 2016 г.	97,79	0,00	2,21	36,03
2 квартал 2016 г.	94	0	1	-6
	98,95	0,00	1,05	-7,23
3 квартал 2015 г.	83	0	0	-18
	100,00	0,00	0,00	-21,69

ОБЩЕЕ КОЛИЧЕСТВО

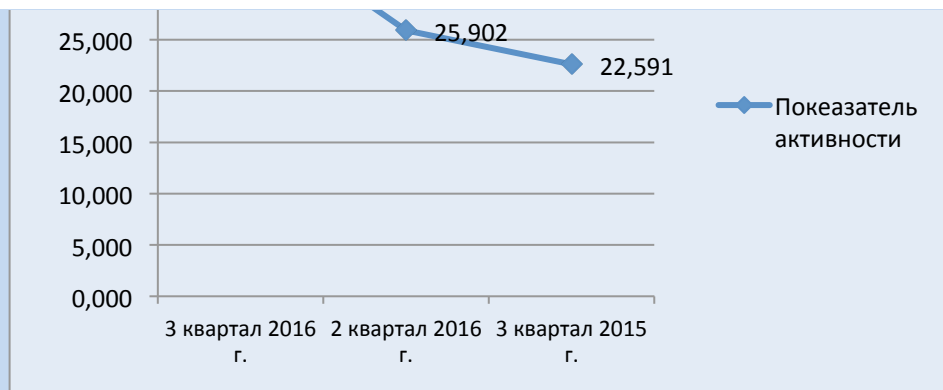
ДОЛЯ



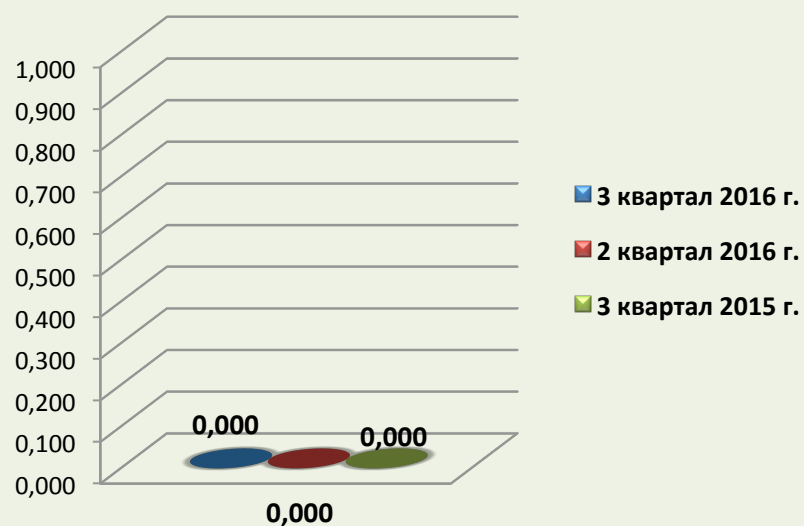
АКТИВНОСТЬ ЖИТЕЛЕЙ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ ПО ОБЩЕМУ КОЛИЧЕСТВУ ОБРАЩЕНИЙ



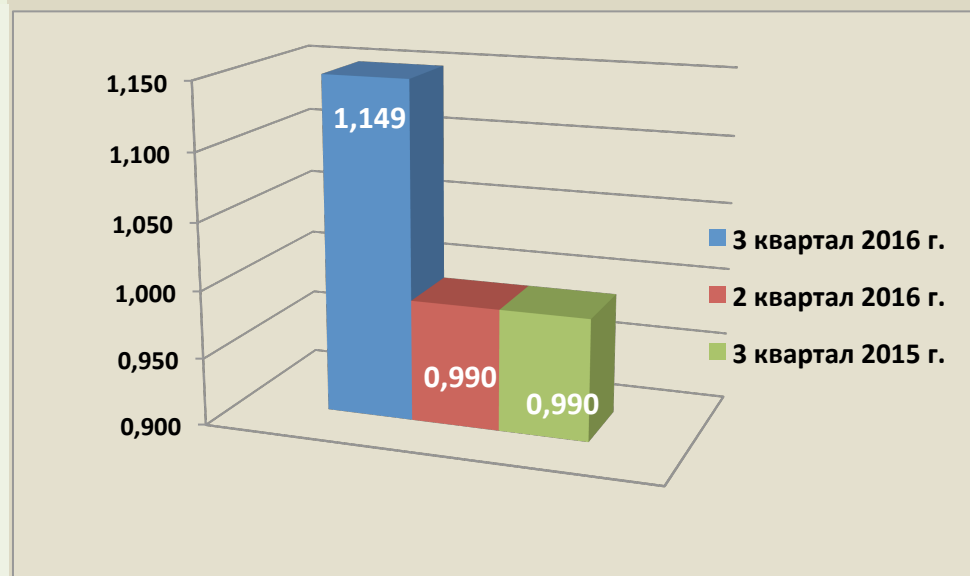
3 квартал 2016 г.	2 квартал 2016 г.	3 квартал 2015 г.
37,080	25,902	22,591



ДОЛЯ ПОВТОРНОСТИ ОБРАЩЕНИЙ






ДОЛЯ ОБРАЩЕНИЙ, АВТОРЫ КОТОРЫХ УКАЗАЛИ СОЦИАЛЬНЫЙ СТАТУС



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

Раздел общероссийского тематического классификатора	3 квартал 2016 г.	2 квартал 2016 г.	3 квартал 2015 г.
Государство, общество, политика	0	1	0
	0,000	1,053	0,000
	0,000	0,273	0,000
Жилищно-коммунальная сфера	68	50	38
	48,921	52,632	45,783
	18,540	13,633	10,361
Оборона, безопасность, законность	0	1	0
	0,000	1,053	0,000
	0,000	0,273	0,000
Социальная сфера	38	21	26
	27,338	22,105	31,325
	10,361	5,726	7,089
Экономика	33	22	19
	23,741	23,158	22,892
	8,997	5,998	5,180

	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

3 квартал 2016 г.

Раздел	Тематика	Количество	Доля	Активность
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	Конституционный строй	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Основы государственного управления	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Международные отношения. Международное право	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Гражданское право	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Индивидуальные правовые акты	0	#ДЕЛ/0!	0,000
ЖИЛИЩНО- КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	Жилищное законодательство и его применение	0	0,000	0,000
	Жилищный фонд	31	45,588	8,452
	Нежилой фонд	0	0,000	0,000
	Обеспечение права на жилище	25	36,765	6,816
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами	12	17,647	3,272
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	Оборона	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Безопасность и охрана правопорядка	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Правосудие	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Уголовное право. Исполнение наказаний	0	#ДЕЛ/0!	0,000
	Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат	0	#ДЕЛ/0!	0,000
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	Семья	0	0,000	0,000
	Труд и занятость населения	1	2,632	0,273
	Социальное обеспечение и социальное страхование	30	78,947	8,180
	Образование. Наука. Культура	2	5,263	0,545
	Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	5	13,158	1,363
ЭКОНОМИКА	Финансы	0	0,000	0,000
	Хозяйственная деятельность	23	69,697	6,271
	Внешнеэкономическая деятельность	0	0,000	0,000
	Природные ресурсы	10	30,303	2,727
	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	В ТОМ ЧИСЛЕ				
					ПОДДЕРЖАНО	МЕРЫ ПРИНЯТЫ	РАЗЪЯСНЕНО	НЕ ПОДДЕРЖАНО	
3 квартал 2016 г.	136	86	0	86	6	19	47	7	50
	100,00	63,24	0,00	100,00	6,98	22,09	54,65	8,14	36,76
2 квартал 2016 г.	95	95	0	95	20	16	35	5	
	100,00	100,00	0,00	100,00	21,05	16,84	36,84	5,26	
3 квартал 2015 г.	83	83	0	83	12	24	53	4	
	100,00	100,00	0,00	100,00	14,46	28,92	63,86	4,82	

	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 3 квартале 2016 года в администрацию городского округа город Шарья поступило на рассмотрение 136 обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее - обращений).

Количество обращений, поступивших в администрацию в 3 квартале 2016 года, по сравнению со 2 кварталом 2016 года выросло на 43 % и так же по сравнению с 3 кварталом 2015 года выросло на 64%.

В поступивших в 3 квартале 2016 года обращениях содержалось 139 вопросов. На одно обращение приходится 1,02 вопроса.

Типы видов вопросов в обращениях граждан и организаций по количеству и долям в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию в 3 квартале 2016 года, характеризуются следующим образом:

133 заявления (97,8%), 3 жалобы (2,2%), 0 предложений (0%), 0 не обращений (0%).

Активность жителей муниципального образования в 3 квартале 2016 года составляет 37,080 пункта, что выше показателей предыдущего периода 2016 года на 12,06 пункта и выше аналогичного периода 2015 года на 14,489 пункта.

Доля вопросов тематического раздела «1. Государство, общество, политика», поступивших в администрацию в 3 квартале 2016 года, составляет 0 % в общем количестве вопросов, поступивших в 3 квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в администрацию в 3 квартале 2016 года, составляет 27,941% в общем количестве вопросов, поступивших в 3 квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «2. Социальная сфера», поступивших в

администрацию в 1 квартале 2016 года, составляет 32,955% в общем количестве вопросов, поступивших в 1 квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «3.Экономика» во 1 квартале 2016 года, составляет 19,318% в общем количестве вопросов, поступивших в 1квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «4. Оборона, безопасность, законность», поступивших в администрацию в 1 квартале в 2016 года, составила 1,136% в общем количестве вопросов, поступивших в 1 квартале 2016 года.

Доля вопросов тематического раздела «5. Жилищно-коммунальная сфера» в 1 квартале 2016 года составила 45,455% в общем количестве вопросов, поступивших в 1 квартале 2016 года.

Доли принятых решений «поддержано» и «меры приняты» в общем количестве принятых решений составляют соответственно 9,41% и 27,06% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений в 1 квартале 2016 года.

Доля принятых решений «разъяснено» в общем количестве принятых решений составляет 55,29% от общего количества обращений, по которым администрацией направлены ответы авторам обращений в 1 квартале 2016 года.

В
О
В
Х
й,
,
В
О
4
1,
Х
2
е
я
1
я
Й
1.
И
4
В
5.
Ь
о-

—

