

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
в IV квартале 2020 года обращений и запросов информации граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших  
в администрацию города, а также результатов рассмотрения и принятых мер**

**Динамика поступления обращений в адрес администрации города**

За IV квартал 2020 года в администрацию города поступило 580 обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (письменных, в электронном виде, устных обращений в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города). За аналогичный период 2019 года поступило 960 обращений, 2018 года – 751 обращение.

Данные представлены на диаграмме №1.

*Динамика поступления обращений от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города, за IV квартал 2018-2020 годов*

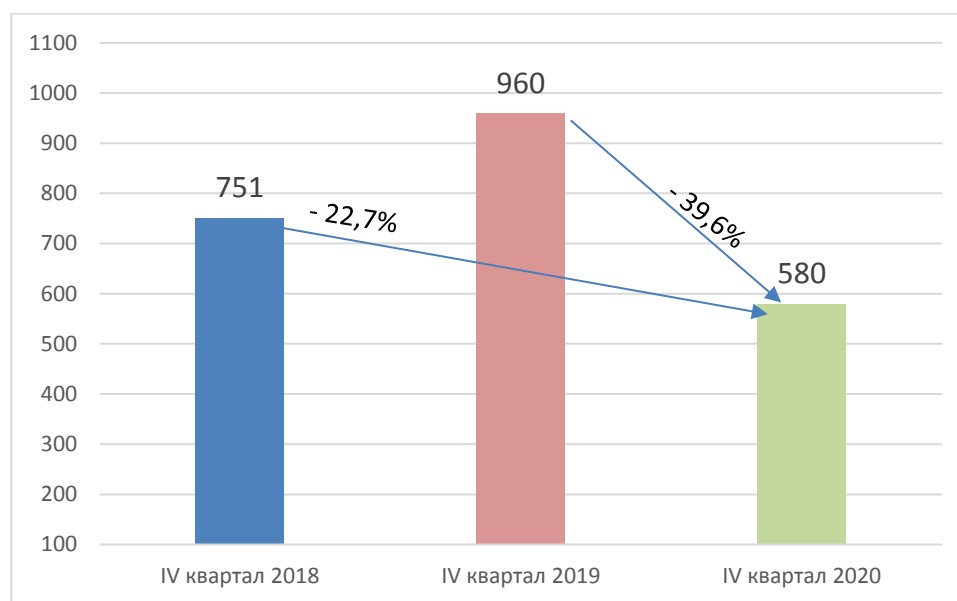


Диаграмма №1

Анализ поступивших за IV квартал 2020 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (580) уменьшилось на 39,6% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (960 обращений) и на 22,7% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (751 обращение).

**Форма поступления обращений**

В IV квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 429 (73,97%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 143 (24,65%). В IV квартале 2020 года продолжена практика проведения личных приемов в формате видеоконференцсвязи. В связи с тем,

что техническая возможность для участия в личном приеме в вышеозначенном формате имеется не у всех заявителей, за отчетный период в устной форме было проведено 8 приемов главой города и заместителями главы города (1,38%).

Динамика количества обращений по формам поступления за IV квартал 2018-2020 годов представлена на диаграмме №2.

*Динамика количества обращений по формам поступления за IV квартал 2018-2020 годов*

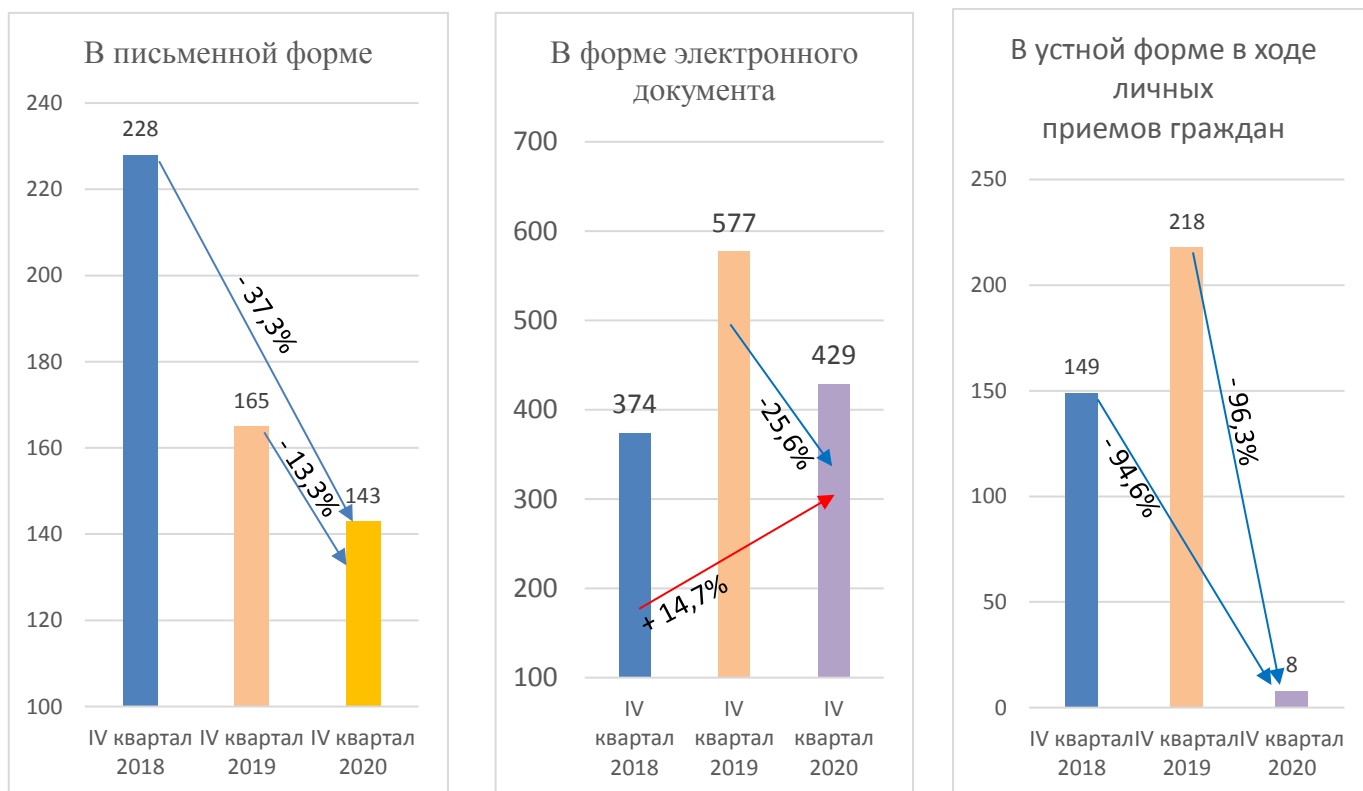


Диаграмма №2

Анализ поступивших за IV квартал 2020 года обращений показал следующее:

- **уменьшилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (143) на 13,3% и 37,3% по сравнению с IV кварталом 2019 (165) и 2018 (228) годов соответственно;
- **снизилось** количество обращений в форме электронного документа (429) на 25,6% в сравнении с IV кварталом 2019 года (577), по отношению к IV кварталу 2018 года (374) отмечено **увеличение** на 14,7%;
- **снизилось** количество личных приемов граждан (8) на 96,3% и 94,6% по отношению к аналогичным периодам 2019 (218) и 2018 (149) годов соответственно.

### Каналы поступления обращений

В IV квартале 2020 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (412 обращений или 71,0%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования данной информационно-телекоммуникационной сети (через "Интернет-приемную" официального сайта

органов местного самоуправления направлено 305 обращений или 74,0% от количества обращений в электронном виде, на электронную почту – 107 обращений или 26,0%).

Почтовым отправлением направлено 21 обращение (3,6%), 19 обращений переданы лично заявителями (3,3%), иным способом – 128 обращений и запросов информации (22,1%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Каналы поступления обращений  
в IV квартале 2020 года*

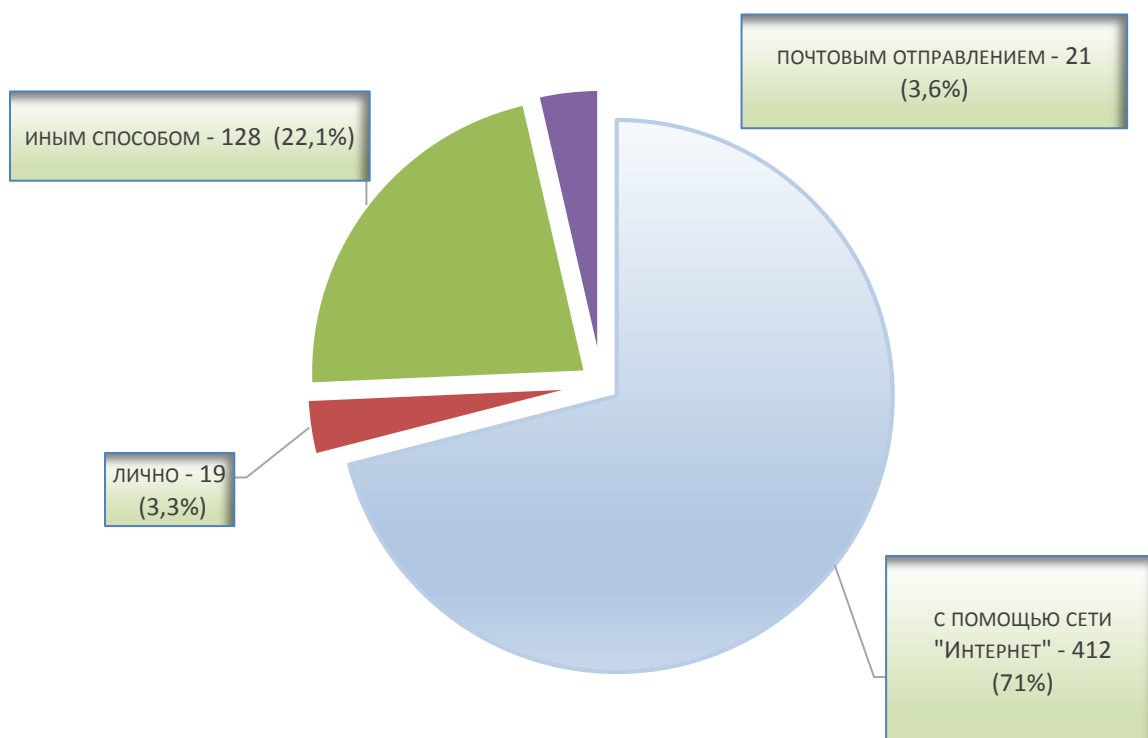


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений  
по каналам связи за IV квартал 2018-2020 гг.*

Таблица 1

Каналы поступления	2020г.	2020г. доля в %	2019г.	2019г. доля в %	Измене ние доли 2020г. к 2019г. в %	2018г.	2018г. доля в %	Измене ние доли 2020г. к 2018г. в %
Сеть «Интернет»	412	71	577	60	↑ 11	395	52,6	↑ 18,4
Почтовое отправление	21	3,6	17	2	↑ 1,6	22	3	↑ 0,6
Лично	19	3,3	281	29	↓ -25,7	318	42,3	↓ -39
Иным способом	128	22,1	85	9	↑ 13,1	16	2,1	↑ 20

В IV квартале 2020 года отмечается:

- **увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с IV кварталом 2019 года на 11%, по отношению к IV кварталу 2018 года установлено увеличение на 18,4%;
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 25,7%, в сравнении с IV кварталом 2018 года на 39%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 13,1% по отношению к IV кварталу 2019 года, в сравнении с IV кварталом 2018 года установлено увеличение на 20%;
- **незначительно изменение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (+1,6% к 2019 году; +0,6% к 2018 году).

В поступивших в IV квартале 2020 года 580 обращениях поставлены 678 вопросов, из них 678 составляют заявления, жалоб и предложений не поступало.

В IV квартале 2020 года поступило 21 повторное обращение (3,6% от общего количества поступивших обращений). Отмечается снижение количества повторных обращений на 40% по отношению к аналогичному периоду 2019 года (35), в сравнении с IV кварталом 2018 года установлено увеличение на 5% (20).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 417 вопросов, поддержано 144 вопроса (в том числе меры приняты по 105 вопросам), по 2 вопросам рассмотрение обращений продлено, не поддержано 2 вопроса, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 113 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 149 вопросов (22%), за аналогичные периоды 2019 года – 198 вопросов (21%), 2018 года – 172 вопроса (21,4%).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В IV квартале 2020 года поступило 37 коллективных обращений, что составило 6,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 47,1% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (70) и увеличение на 5,7% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (35).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений  
за IV квартал 2018-2020 годов*

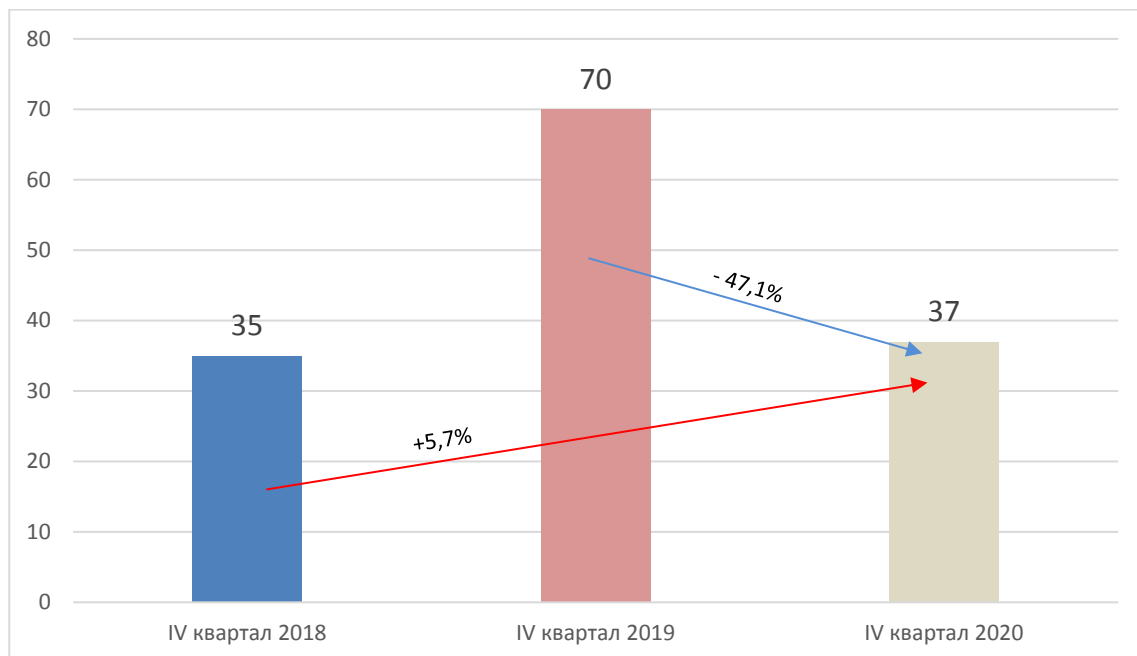


Диаграмма №4

**Запросы информации, поступившие в администрацию города в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"**

За отчетный период поступило 4 запроса информации. За аналогичный период 2019 года 4 запроса информации, в IV квартале 2018 года – 14.

На все запросы гражданам даны ответы разъяснительного характера, в том числе о том, куда и в каком порядке им следует обратиться по решению их вопросов.

**Запросы информации, поступившие в администрацию города из других органов и от других должностных лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"**

За отчетный период в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ поступило 56 запросов информации, что меньше на 29,1% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (79) и больше на 30,2% – 2018 года (43).

Данные представлены на диаграмме №5.

*Динамика поступления запросов информации в администрацию города из других органов и от других должностных лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" за IV квартал 2018-2020 годов*

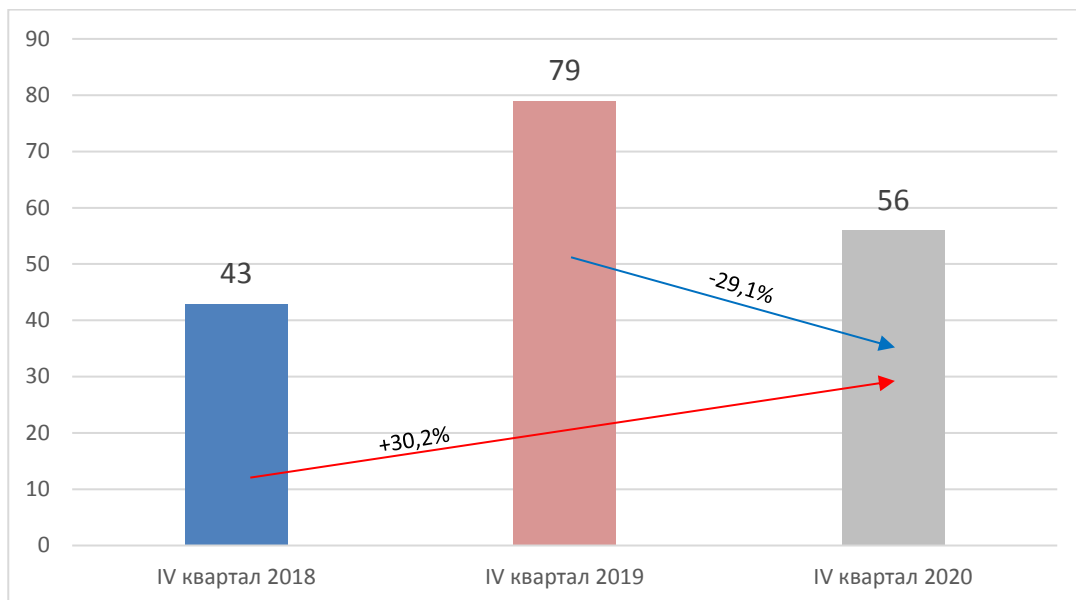


Диаграмма №5

**Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в администрацию города для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц**

За IV квартал 2020 года в администрацию города поступило 179 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 26,4% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 32,7% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (266) и на 16,0% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (213).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, представлена на диаграмме №6.

*Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, за IV квартал 2018-2020 годов*

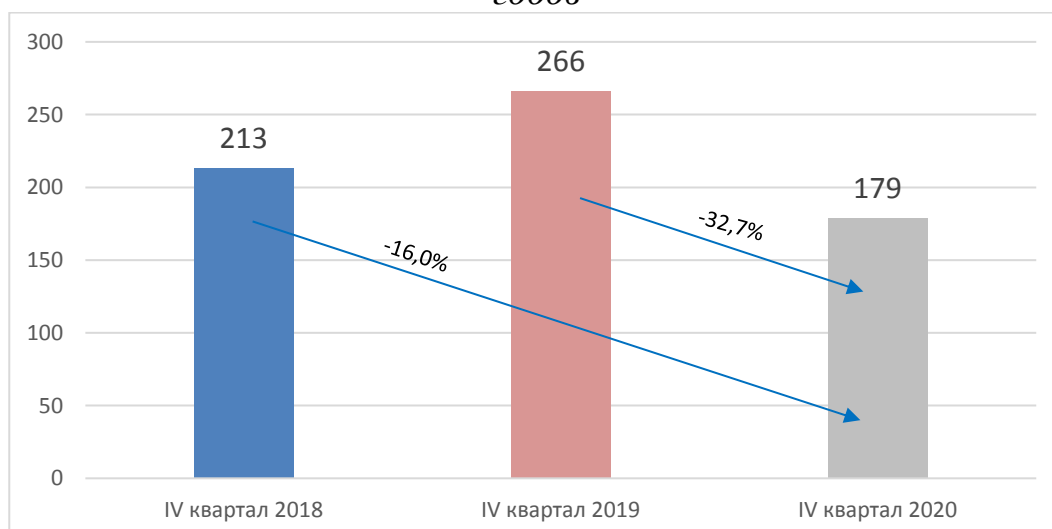


Диаграмма №6

## **Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам**

В IV квартале 2020 года направлено 110 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 16,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 44,7% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (76) и на 144,4% – 2018 года (45).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам представлена на диаграмме №7.

*Динамика вопросов в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, за IV квартал 2018-2020 годов*

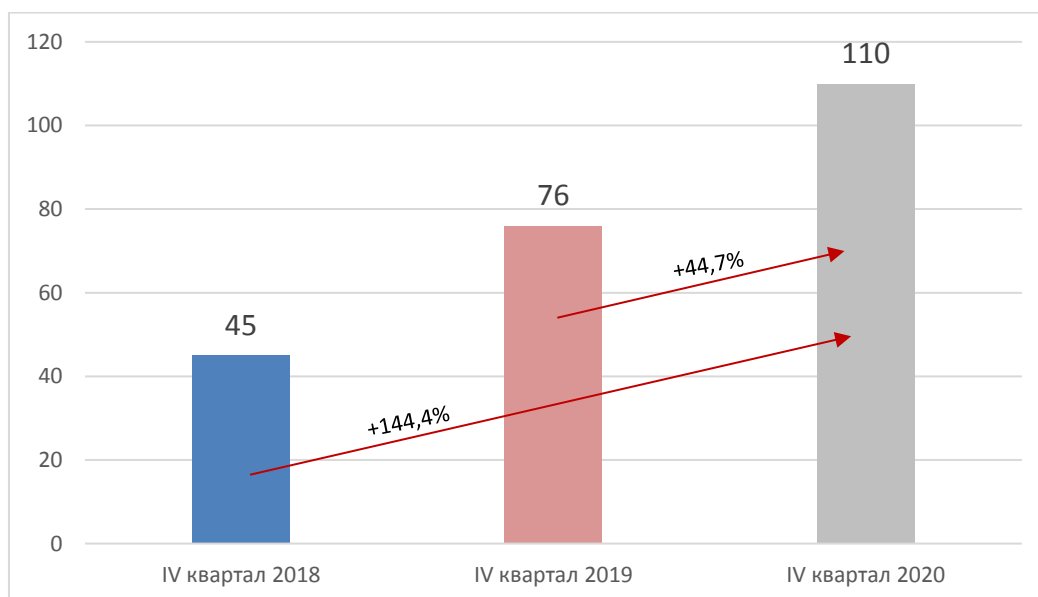


Диаграмма №7

## **Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В IV квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (219 вопросов или 32,3% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (221 вопрос или 32,6%), "Социальная сфера" (122 вопроса или 18%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (74 вопроса или 10,9%), "Государство, общество, политика" (42 вопроса или 6,2%).

Количество вопросов по тематическим разделам, содержащихся в обращениях, которые поступили в IV квартале 2020 года, представлено на диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за IV квартал 2020 года*

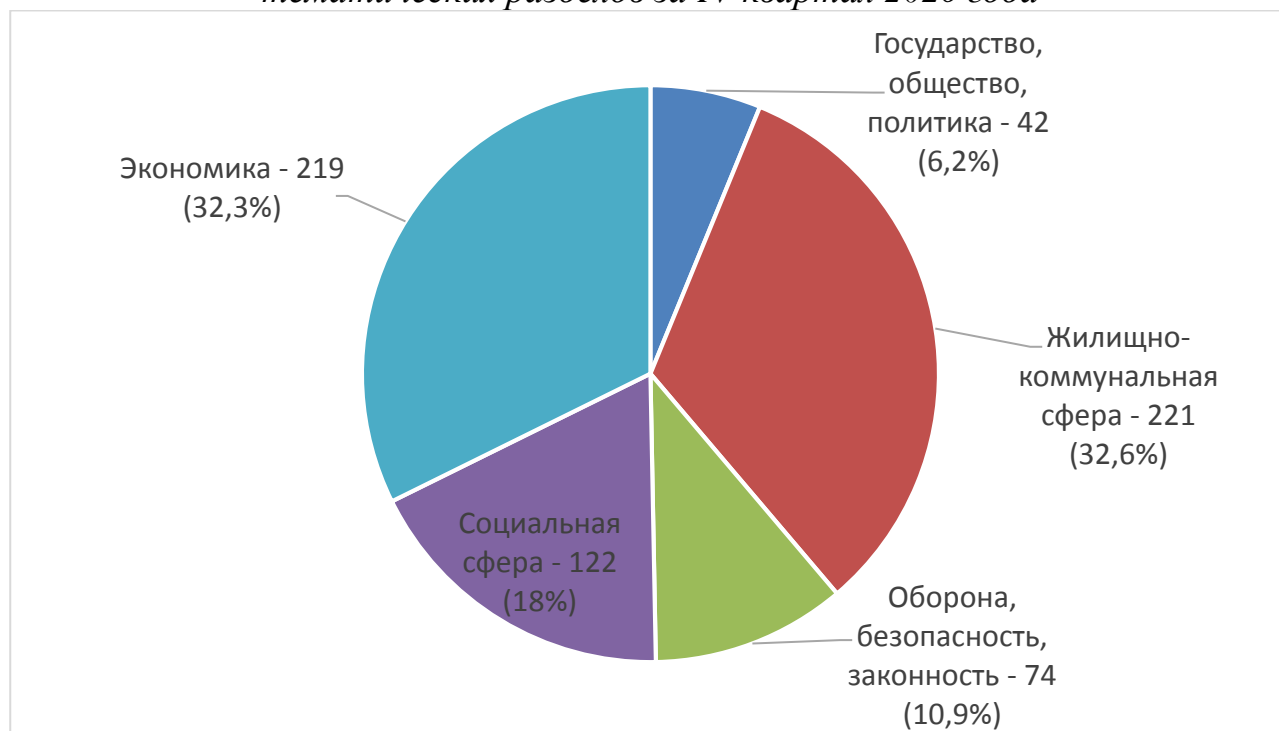


Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2020 года поступило 219 вопросов, что составляет 32,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 53% (466 вопросов) и на 20,9% – 2018 года (277 вопросов).

Состав тематического раздела "Экономика" по тематическому классификатору представлен на диаграмме №9.

*Количество вопросов тематического раздела "Экономика"*

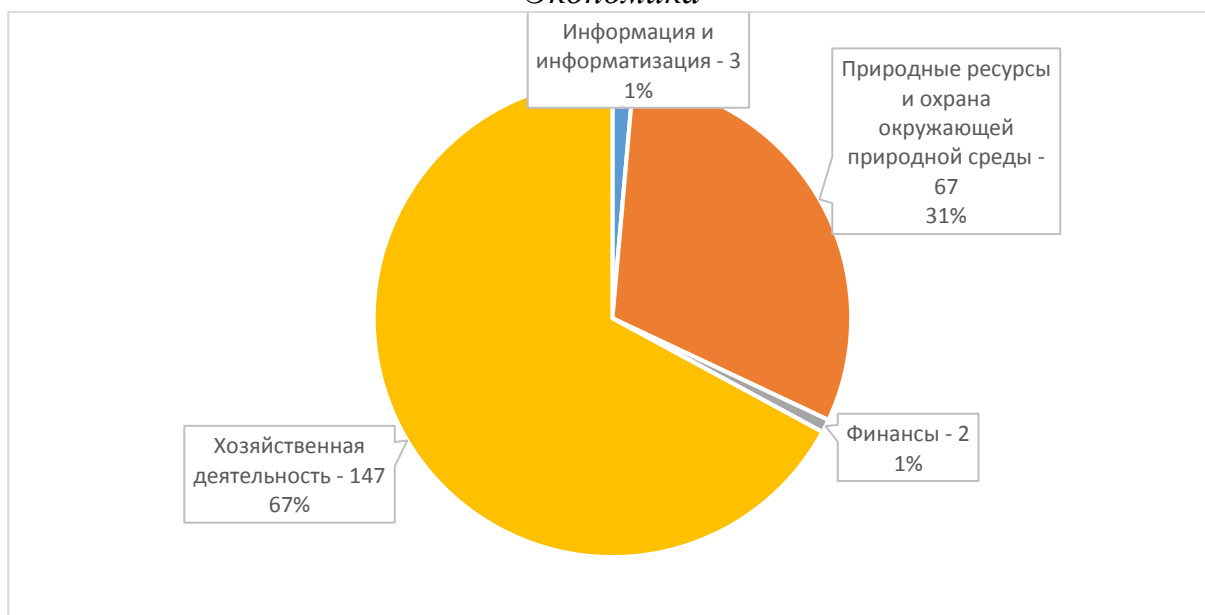


Диаграмма №9



Динамика вопросов тематического раздела «Экономика» Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за IV квартал 2018-2020 годов представлена на диаграмме 10.

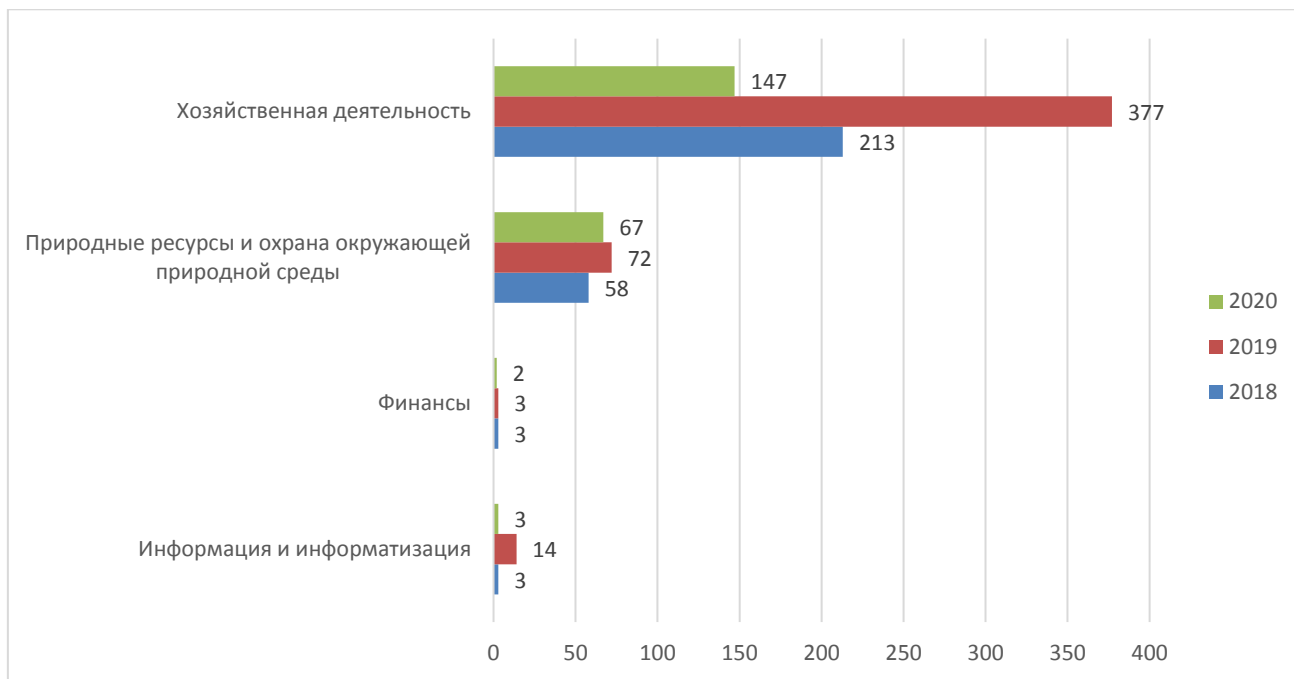


Диаграмма №10

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 10, отмечается следующее:

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Хозяйственная деятельность» (147 или 67,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 2,56 раза** в сравнении с IV кварталом 2019 года (377), по отношению к IV кварталу 2018 года (213) установлено **уменьшение** на 30,9%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (21 вопрос), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (13 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (11 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (67 или 30,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 6,9% в сравнении с аналогичным периодом 2019 года (72), по отношению к IV кварталу 2018 года (58) установлено **увеличение** на 15,5%; чаще всего интерес для заявителей представляют вопросы: "Отлов животных" (18 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (18 вопросов), "Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных" (12 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (6 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике «Информация и информатизация» (3 или 1,4%) **в 4,66 раза** в сравнении с IV кварталом 2019 года (14), по отношению к IV кварталу 2018 года (3) количество вопросов

не изменилось; актуальным вопросом данной тематики является «Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. Персональные данные граждан» (2 вопроса);

- **незначительно изменение** количества вопросов, поступивших по тематике «Финансы» (2 или 0,9%), за аналогичные периоды 2019 и 2018 годов поступило 3 вопроса и 2 вопроса соответственно; актуален вопрос «Платежные услуги» (2 вопроса).

### Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2020 года поступил 221 вопрос, что составляет 32,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 32,8% (329 вопросов) и на 13% – 2018 года (254 вопроса).

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №11.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Жилищно-коммунальная сфера"*

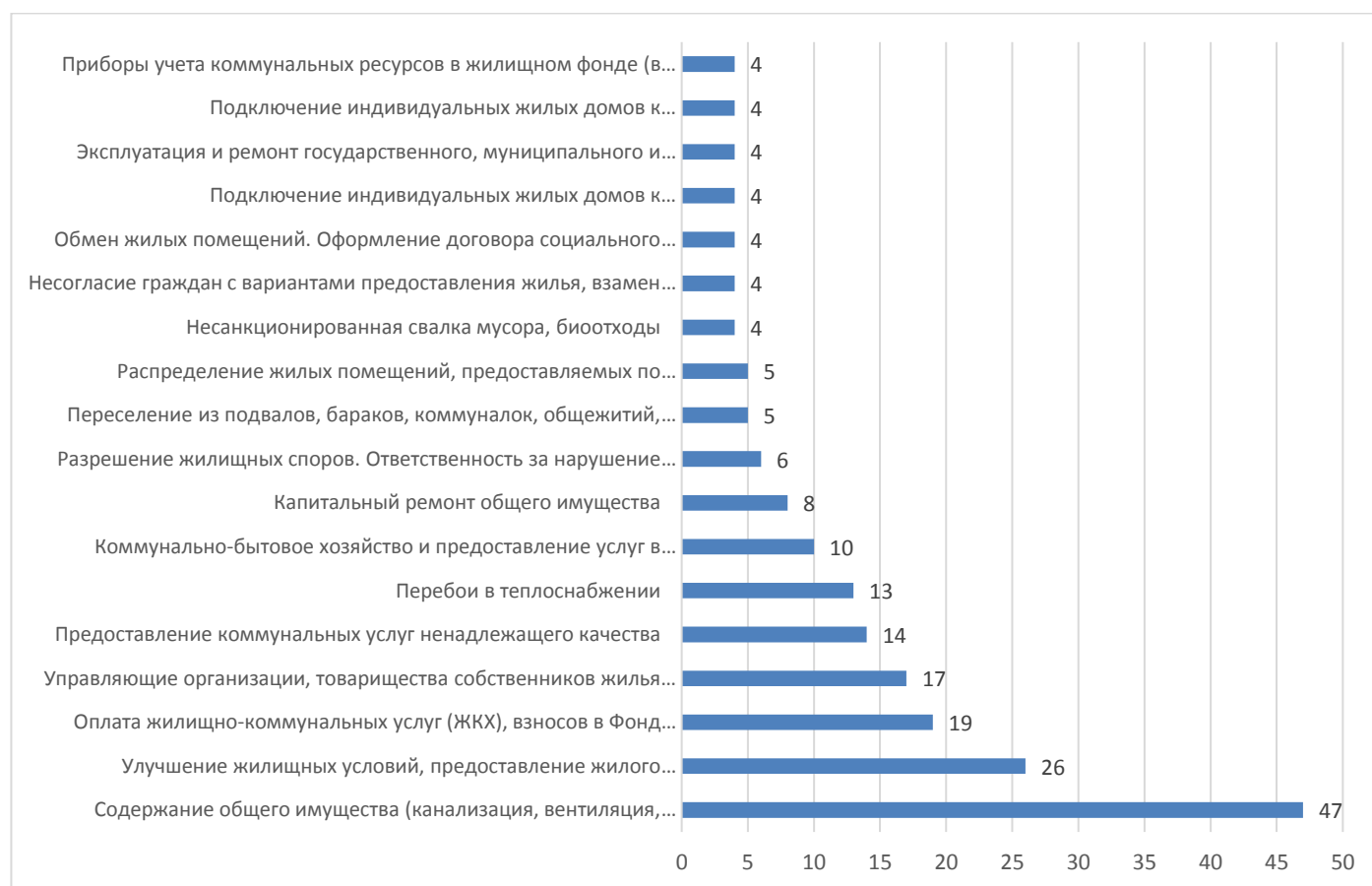


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (47 вопросов), "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения"

по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (26 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (19 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (17 вопросов), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (14 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (13 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (10 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (8 вопросов).

### Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2020 года поступило 122 вопроса, что составляет 18% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 21,8% (156 вопросов) и на 40% – 2018 года (203 вопроса).

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №12.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

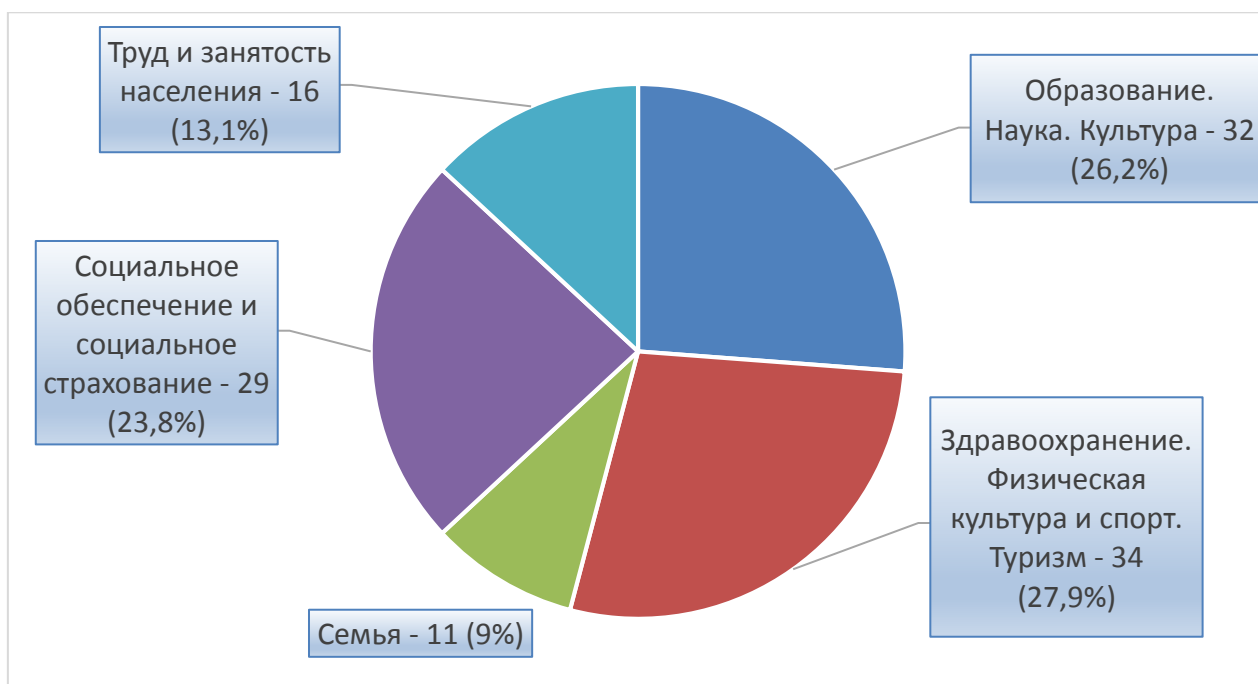


Диаграмма №12

Динамика вопросов тематического раздела «Социальная сфера» по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 13.

*Динамика вопросов тематического раздела «Социальная сфера» в разрезе тематик за IV квартал 2018-2020 годов*

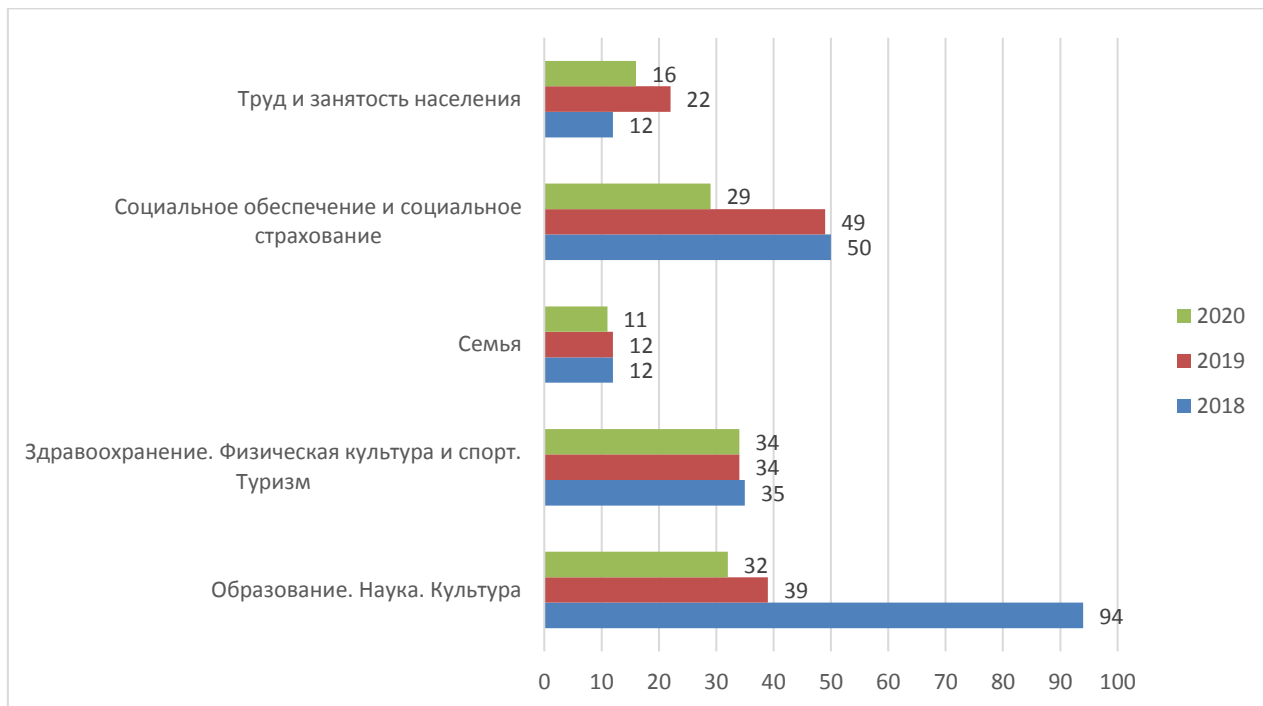


Диаграмма №13

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 13, отмечается следующее:

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике «Труд и занятость населения» (16 или 13,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 27,3% в сравнении с IV кварталом 2019 года (22), по отношению к IV кварталу 2018 года (12) установлено **увеличение** на 33,3%; в тематике актуален вопрос "Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора" (7 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» (29 или 23,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 40,8% и 42% в сравнении с аналогичным периодом 2019 (49) и 2018 (50) годов соответственно; актуальными вопросами данной тематики являются: "Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам" (11 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (9 вопросов);
- **незначительно изменилось** количество вопросов, поступивших по тематике «Семья» (11 или 9%), за аналогичные периоды 2019 и 2018 годов поступило по 12 вопросов, актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (6 вопросов);
- **незначительно изменилось** количество вопросов, поступивших по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (34 или 27,9%), за аналогичные периоды 2019 и 2018 годов поступило 34 вопроса и 35 вопросов

соответственно, актуальны вопросы: "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта " (6 вопросов), "Доступность физической культуры и спорта" (5 вопросов), "Массовый спорт" (5 вопросов);

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике «Образование. Наука. Культура» (32 или 26,2%) на 17,9% в сравнении с IV кварталом 2019 года (39), по отношению к IV кварталу 2018 года (94) установлено уменьшение **в 2,9 раза**, выявлено, что актуальны вопросы "Контроль качества и надзор в сфере образования" (9 вопросов), "Дистанционное образование" (5 вопросов).

### Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2020 года поступило 42 вопроса, что составляет 6,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 54,8% (93 вопроса) и на 8,7% – 2018 года (46 вопросов).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №14.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Государство, общество, политика"*

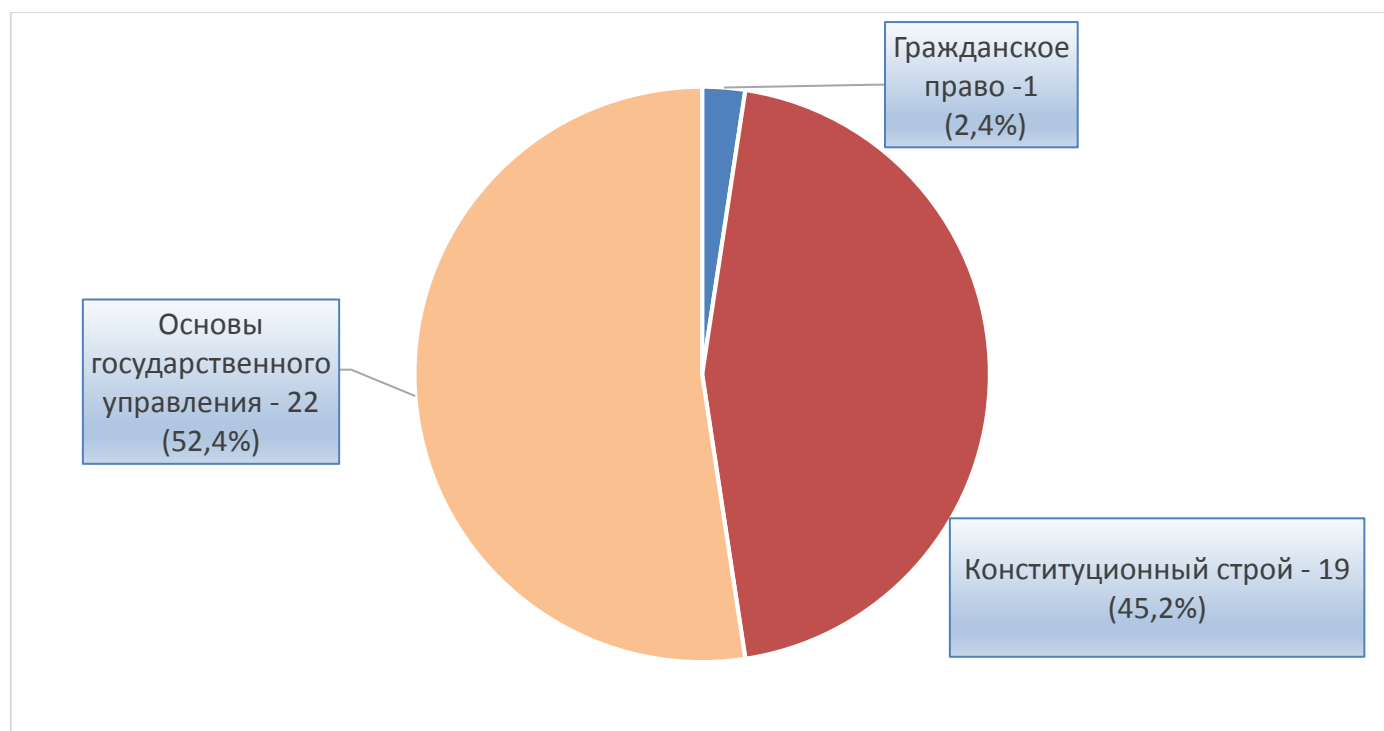


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за IV квартал 2018-2020 годов представлена на диаграмме 15.

*Динамика вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за IV квартал 2018-2020 годов*

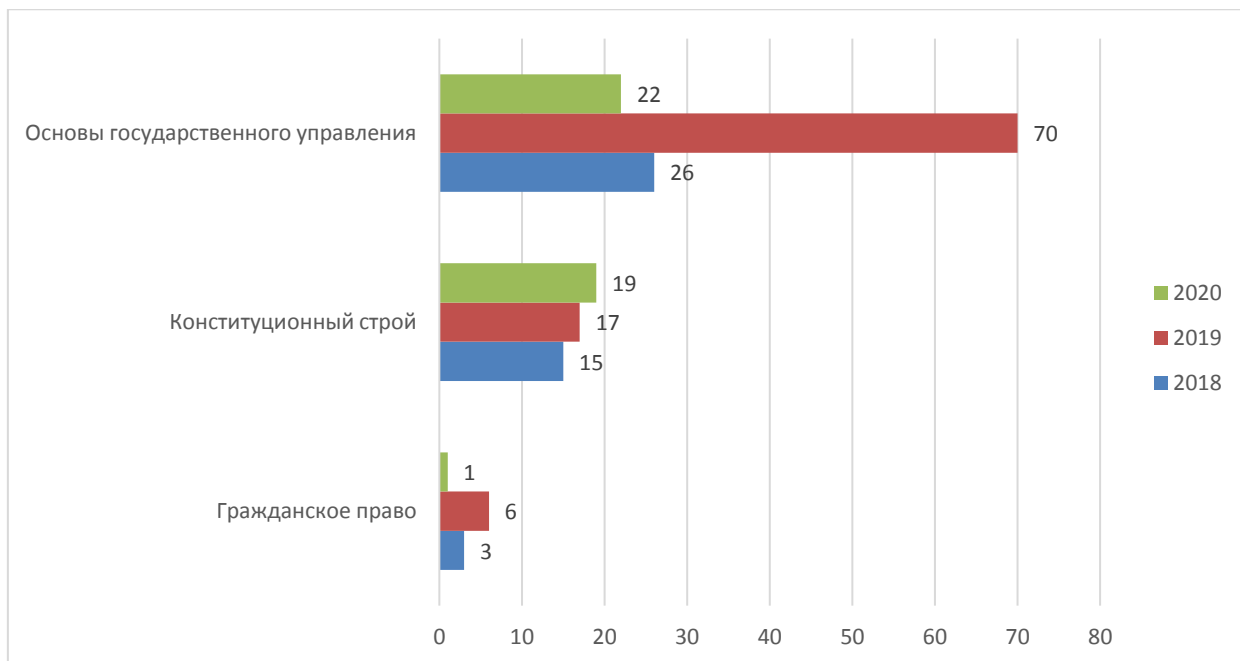


Диаграмма №15

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 15, отмечается следующее:

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Основы государственного управления» (22 или 52,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 3,18** раза в сравнении с 2019 годом (70), по отношению к 2018 году (26) установлено уменьшение на 15,4%; актуальными для заявителей являются вопросы "Арендные отношения" (4 вопроса), "Подарки, книги, фотографии, автографы" (4 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике «Конституционный строй» (19 или 45,2%) на 11,8% и 26,6% в сравнении с 2019 (17) и 2018 (15) годами соответственно; актуальным для заявителей является вопрос «Наименование и переименование населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций, а также физико-географических объектов» (3 вопроса);
- количество поступивших вопросов по тематике «Гражданское право» (1 или 2,4%) в сравнении с аналогичным периодом 2019 года (6) уменьшилось **в 6 раз**, в сравнении с IV кварталом 2018 года (3) уменьшилось **в 3 раза**.

### **Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"**

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2020 года поступило 74 вопроса, что составляет 10,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 29,8% относительно уровня аналогичного периода 2019 года (57 вопросов) и на 155,2% – 2018 года (29 вопросов).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №16.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Оборона, безопасность, законность"*

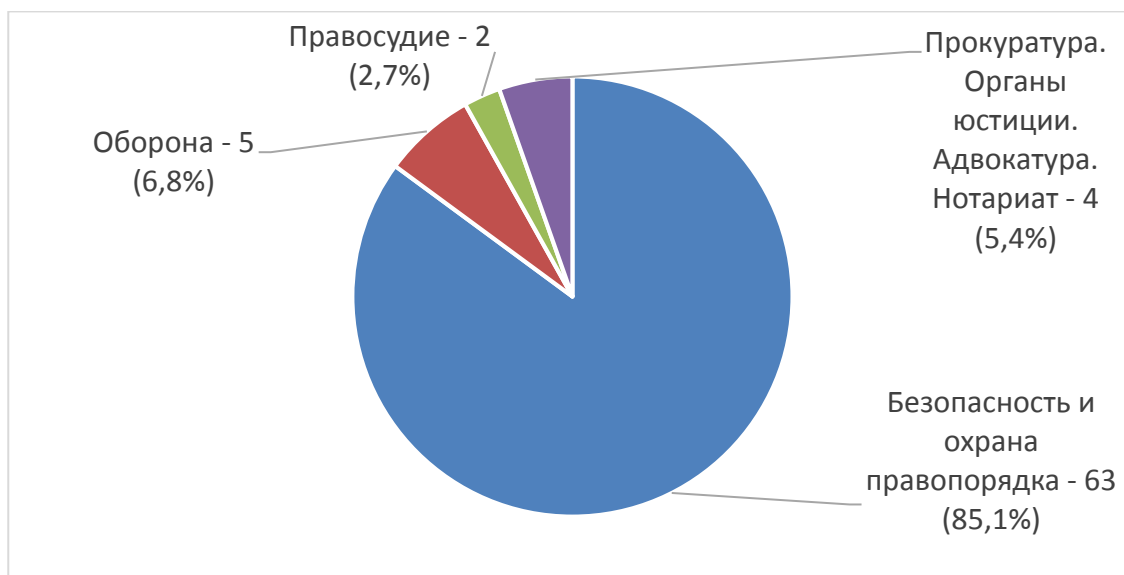


Диаграмма №16

Динамика вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 17.

*Динамика вопросов тематического раздела «Оборона, безопасность, законность» в разрезе тематик за IV квартал 2018-2020 годов*

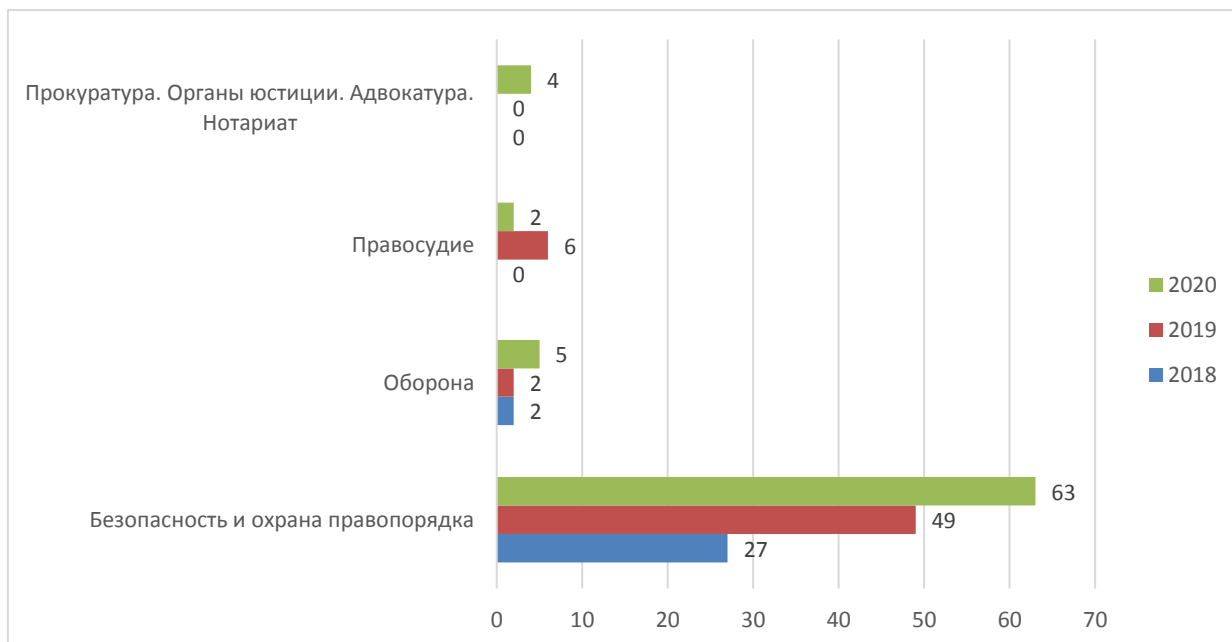


Диаграмма 17

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 17, отмечается следующее:

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» (63 или 85,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 28,6% в сравнении с IV кварталом 2019 года (49), по отношению к IV кварталу 2018 года (27) установлено **увеличение в 2,3 раза**; актуальными вопросами данной тематики являются

"Органы внутренних дел" (16 вопросов), "Охрана общественного порядка" (15 вопросов), "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (9 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (9 вопросов).

- **незначительно изменилось** количество поступивших вопросов по тематике «Оборона» (5 или 6,8%), за аналогичные периоды 2019 и 2018 годов поступило по 2 обращения данной тематики;
- **незначительно изменилось** количество поступивших вопросов по тематике «Правосудие» (2 или 2,7%), за аналогичный период 2019 года поступило 6 обращений, за IV квартал 2018 года обращений данной тематики не поступало;
- количество поступивших вопросов по тематике «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 4 (5,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела), за аналогичные периоды 2019 и 2018 годов обращений данной тематики не поступало; заявители чаще всего обращались с вопросом «Деятельность судебных приставов» (3 вопроса).

### **Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях**

Средний уровень активности населения Нижневартовска в IV квартале 2020 года составил 24,52 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с IV кварталом 2019 года (39,82) данный показатель уменьшился на 38,4%, по отношению к IV кварталу 2018 года (29,26) – на 16,2%.

Данные представлены на диаграмме №18.

*Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за IV квартал 2018-2020 гг.*

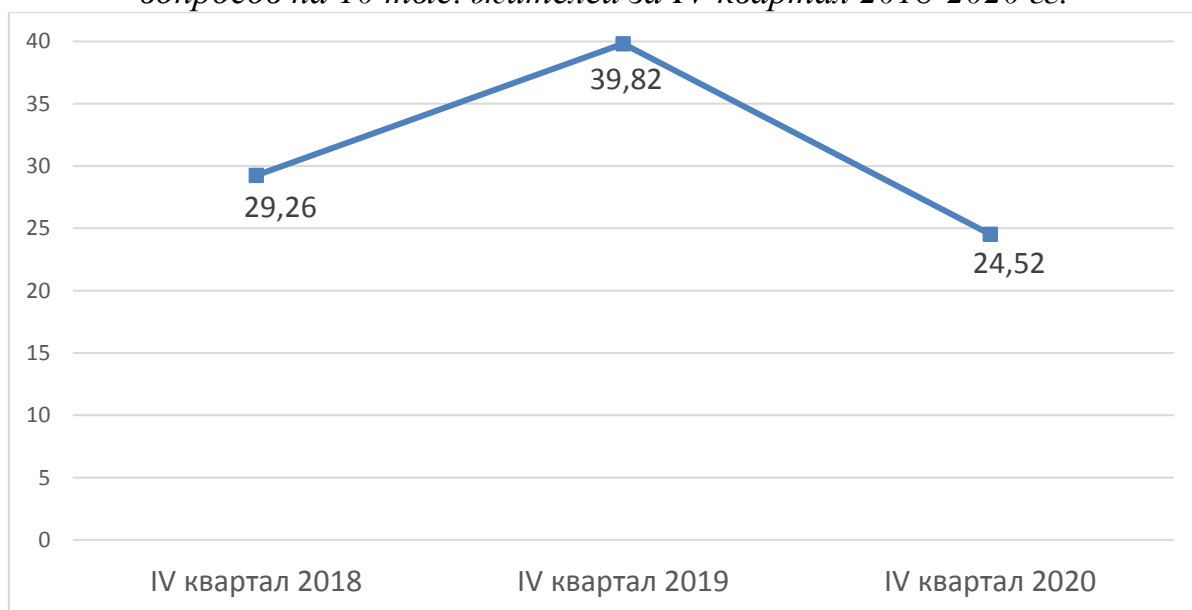


Диаграмма № 18

Активность населения Нижневартовска в IV квартале 2020 года по сравнению с аналогичными периодами 2019 и 2018 годов снизилась за счет снижения количества проведенных в администрации города личных приемов.