

# Информационно-статистический обзор рассмотренных за I квартал 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 I квартал 2020 года в администрацию города поступило 700 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 695 обращений, 2018 года – 623 обращения.

Данные представлены на диаграмме №1.

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

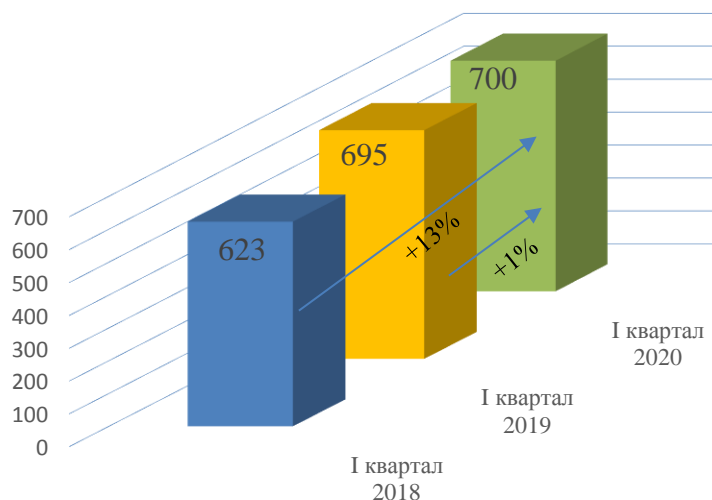


Диаграмма №1

Анализ поступивших за I квартал 2020 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (700) увеличилось на 1% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (695) и на 13% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (623).

## Форма поступления обращений

В I квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 411 (58,7%), количество обращений в письменной форме – 143 (20,4%), в устной форме в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города – 146 (20,9%).

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

*Динамика количества обращений и запросов информации по формам поступления за I квартал 2018-2020 годов*

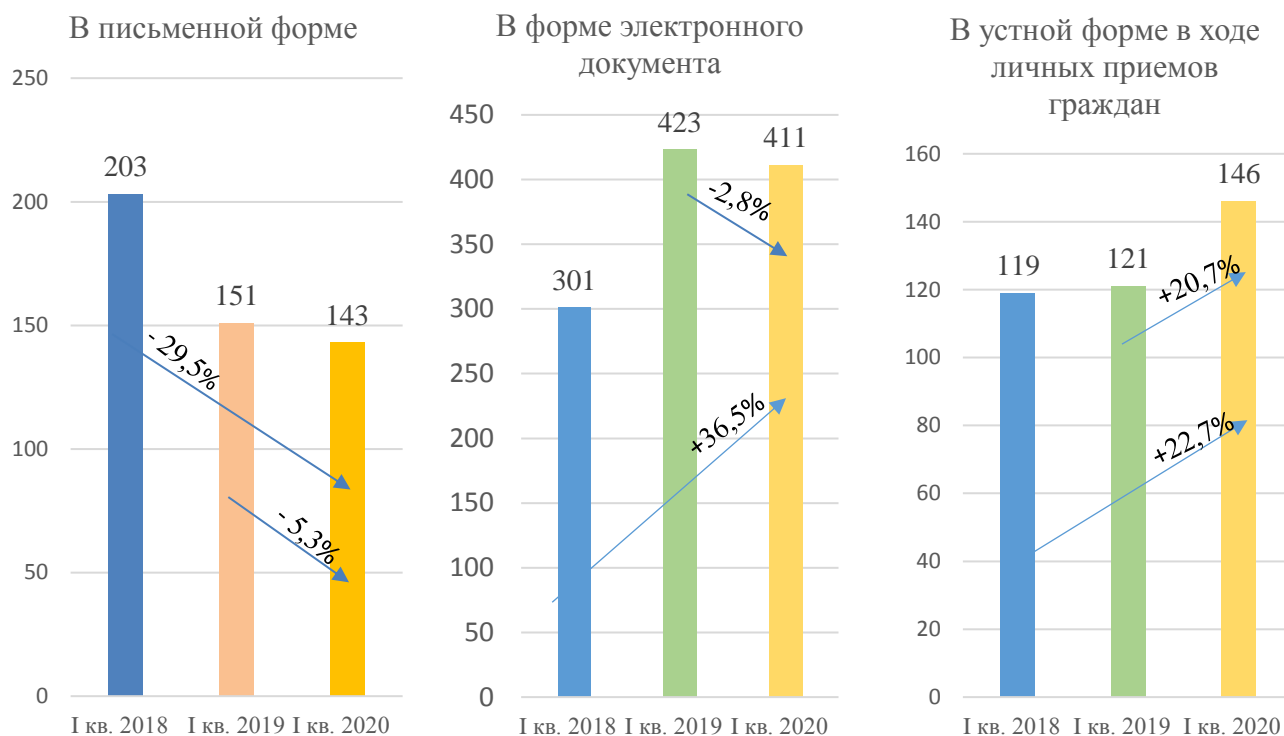


Диаграмма №2

### Каналы поступления обращений

В I квартале 2020 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (411 или 59%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 272 обращения (39,0%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 90 обращений (13,0%), на электронную почту – 49 обращений (7%).

201 обращение поступило лично от заявителей (28,5%), почтовым отправлением – 14 обращений (2%), иным способом – 74 обращения (10,5%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений и запросов информации  
по каналам связи за I квартал 2020 года*

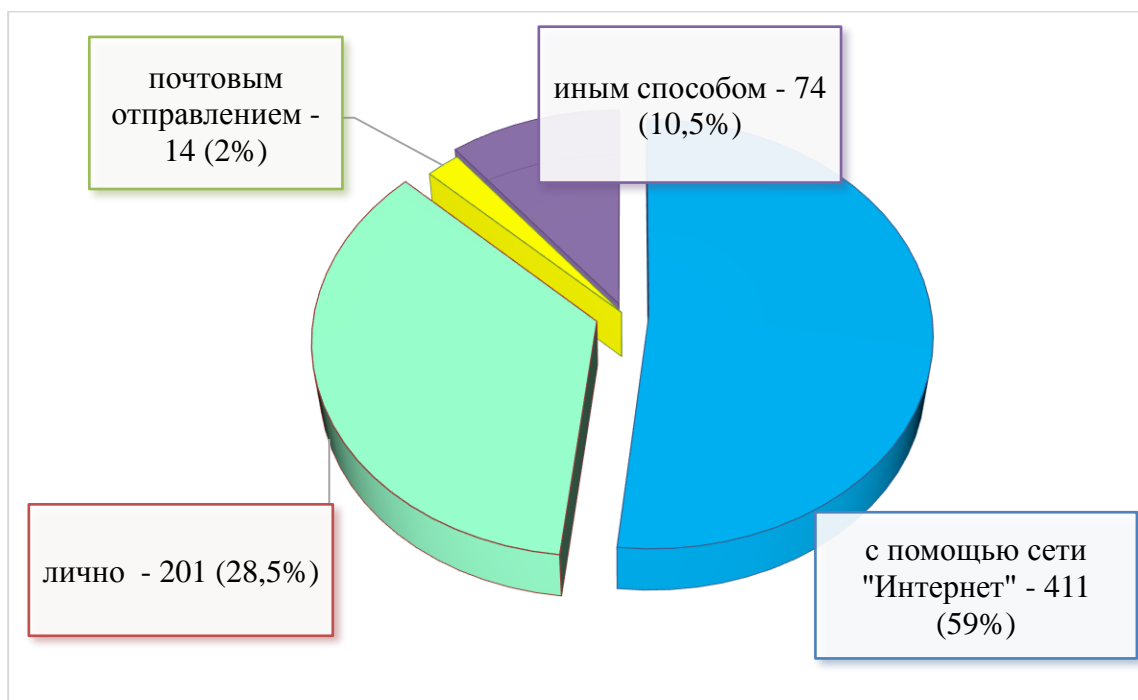


Диаграмма №3

В поступивших за I квартал 2020 года 700 обращениях поставлены 794 вопроса, из них 792 составляют заявления, 2 – предложения, 0 – жалобы.

За I квартал 2020 года поступило 16 повторных обращений, за аналогичный период 2019 года – 20 обращений, 2018 года – 4 обращения.

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 457 вопросов, поддержано 267 вопросов (из них меры приняты по 107 вопросам), 3 вопроса не поддержано, 67 вопросов перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации.

Рассмотрено с выездом на место 172 обращения (24,5%), за аналогичные периоды 2019 года – 180 обращений (26%) и 2018 года – 92 обращения (15%).

**Динамика поступления коллективных обращений**

За I квартал 2020 года поступило 62 коллективных обращения, что составило 9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается рост количества коллективных обращений на 29,2% (48) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и уменьшение на 7,5% (67) по отношению к I кварталу 2018 года.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

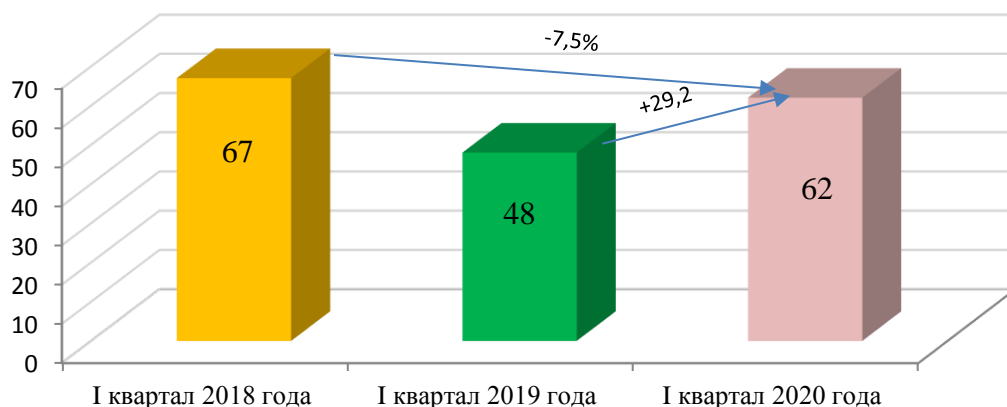


Диаграмма №4

**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 3 запроса информации.

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 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 53 запроса информации, что больше на 3,9% (51) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и меньше на 33,75% (80) – 2018 года.

Данные представлены на диаграмме №5.

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

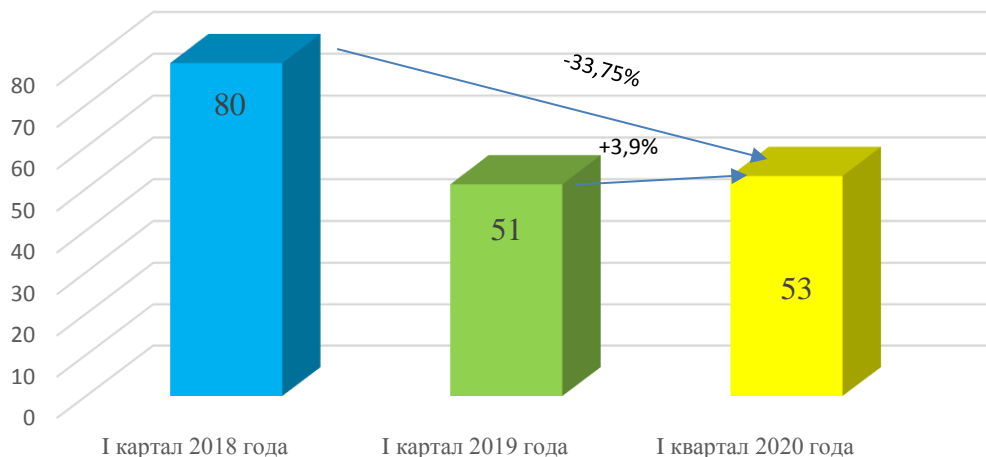


Диаграмма №5

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

За I квартал 2020 года в администрацию города поступил 181 вопрос для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, что составило 22,8% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 24% (146) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и на 88,5% (96) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и 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*

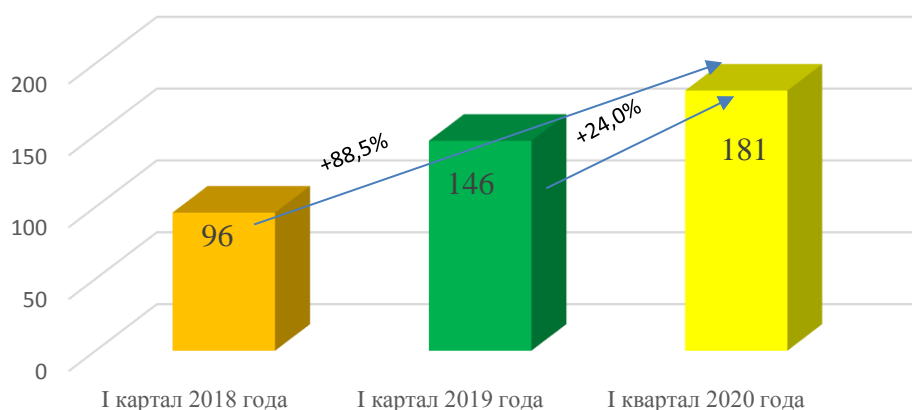


Диаграмма №6

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

За I квартал 2020 года направлено 67 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 52,3% (44) по сравнению с аналогичным периодом 2019 года и на 21,8% (55) по сравнению с 2018 годом.

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

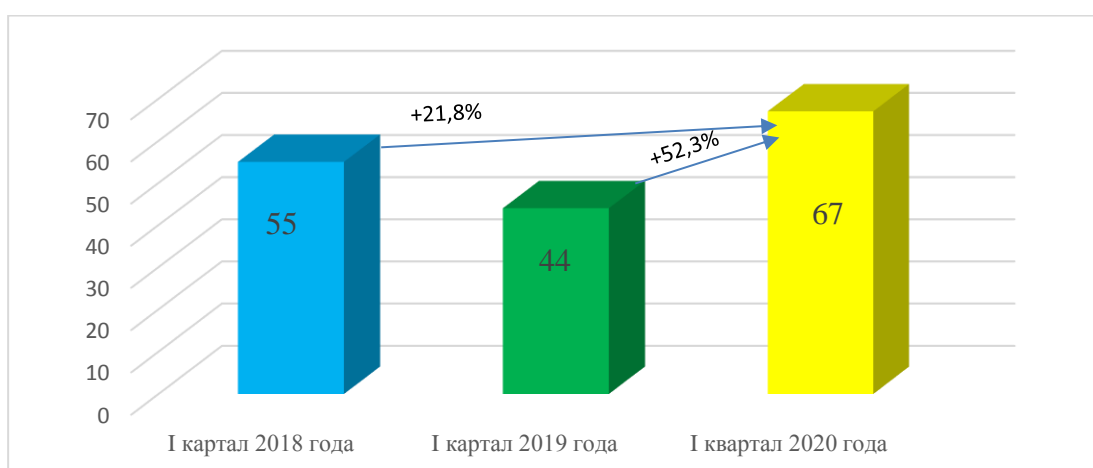


Диаграмма №7

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

В I квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (306 вопросов или 38,5% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (238 вопросов или 30%), "Социальная сфера" (127 вопросов или 16%). Наименьшее количество вопросов по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (73 вопроса или 9,2%), "Государство, общество, политика" (50 вопросов или 6,3%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, которые поступили в I квартале 2020 года, представлено на диаграмме №8.

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

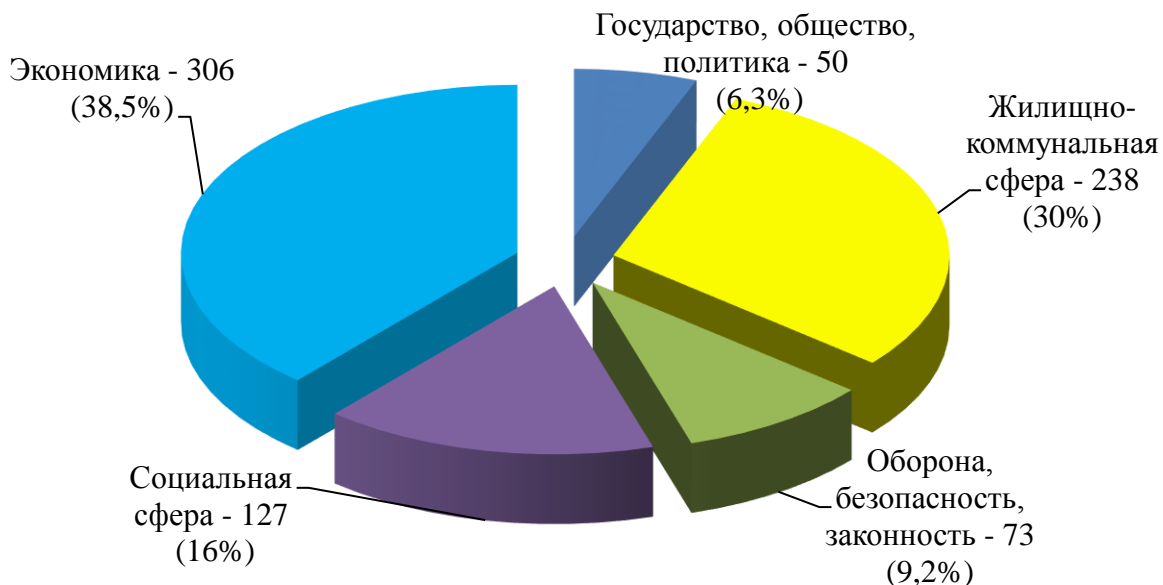


Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в I квартале 2020 года поступило 306 вопросов, что составляет 38,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 5,9% (289 вопросов), 2018 года – на 21,43% (252 вопроса).

Состав тематического раздела "Экономика" по тематикам Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) представлен на диаграмме №9.

*Количество вопросов тематического раздела "Экономика"*



Диаграмма №9

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (237 вопросов), которая составляет 77,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (94 вопроса), "Комплексное благоустройство" (18 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (12 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (10 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (9 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (9 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (7 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (7 вопросов), "Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок" (6 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (5 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" поступило 59 вопросов, что составляет 19,3% от общего количества анализируемого тематического раздела.

Актуальные вопросы: "Арендные отношения в области землепользования" (18 вопросов), "Отлов животных" (15 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (9 вопросов), "Государственный мониторинг земель. Землеустройство. Установление (изменение) границ земельных участков. Резервирование земель для государственных и муниципальных нужд" (6 вопросов), "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (6 вопросов).

### **Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"**

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в I квартале 2020 года поступило 238 вопросов, что составляет 30% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель снизился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 1,2% (241 вопрос) и увеличился на 12,3% (212 вопросов) по сравнению с аналогичным периодом 2018 года.

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №10.



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



Диаграмма №10

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (37 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (32 вопроса), "Переселение из подвалов, барачных домов, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (29 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (25 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (16 вопросов), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (11 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (7 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (6 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (6 вопросов), "Нежилые помещения" (5 вопросов), "Эксплуатация и

ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов" (5 вопросов), "Предоставление субсидий на жилье" (5 вопросов).

### Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в I квартале 2020 года поступило 127 вопросов, что составляет 16% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель снизился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 0,8% (128 вопросов) и увеличился на 5,8% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (120 вопросов).

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №11.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

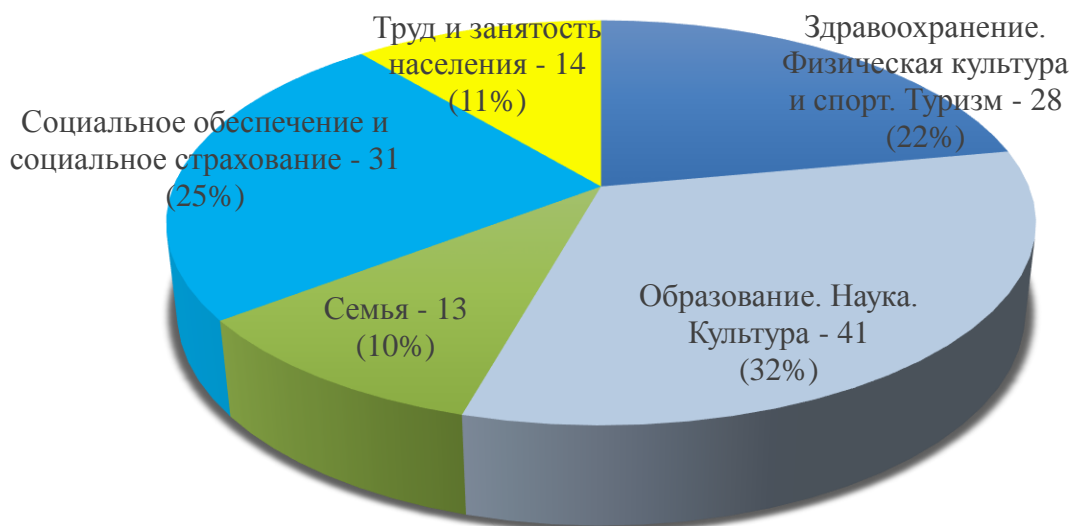


Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Образование. Наука. Культура" (41 вопрос), которая составляет 32% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Поступление в образовательные организации" (7 вопросов), "Деятельность спортивных школ" (6 вопросов), "Дошкольное образование" (4 вопроса), "Начальное общее образование" (3 вопроса), "Условия проведения образовательного процесса" (3 вопроса).

По тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" поступил 31 вопрос, что составляет 25% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "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" (13 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (10 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и

доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (3 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" поступило 28 вопросов (22% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Массовый спорт" (8 вопросов), "Работа аптек" (5 вопросов), "Доступность физической культуры и спорта" (2 вопроса), "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (2 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" поступило 14 вопросов (11% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (8 вопросов), "Рабочие места для инвалидов, трудоустройство инвалидов (лиц с ограниченными возможностями)" (2 вопроса), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (2 вопроса).

По тематике "Семья" поступило 13 вопросов, что составляет 10% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (7 вопросов), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в I квартале 2020 года поступило 50 вопросов, что составляет 6,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 4,2% (48 вопросов) и снизился на 15,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (59 вопросов). Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №12.

*Количество вопросов тематического раздела*

## *"Государство, общество, политика"*



Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Основы государственного управления» (37 вопросов), которая составляет 74% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Арендные отношения" (6 вопросов), "Развитие предпринимательской деятельности" (5 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (4 вопроса), "Результаты рассмотрения обращения" (4 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (12 вопросов или 24% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц" (4 вопроса), "Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов Российской Федерации, фондов, автономных некоммерческих организаций)" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в I квартале 2020 года поступило 73 вопроса, что составляет 9,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 10,6% (66 вопросов) и 2018 года – на 170,4% (27 вопросов).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №13.

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

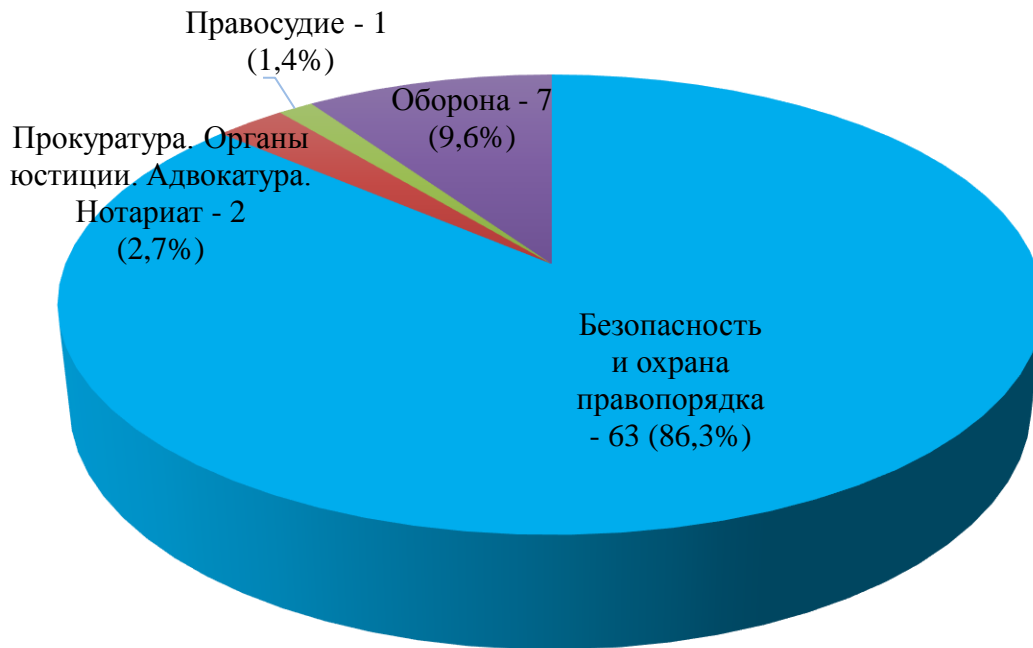


Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (63 вопроса), которая составляет 86,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (12 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (12 вопросов), "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (9 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (8 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (5 вопросов), "Правонарушения среди несовершеннолетних. Беспризорность" (4 вопроса).

#### **Личный прием граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города**

В поступивших 146 обращениях в устной форме в ходе личных приемов граждан поставлены 157 вопросов.

Количество вопросов, поступивших в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города в I квартале 2020 года, представлено на диаграмме №14.

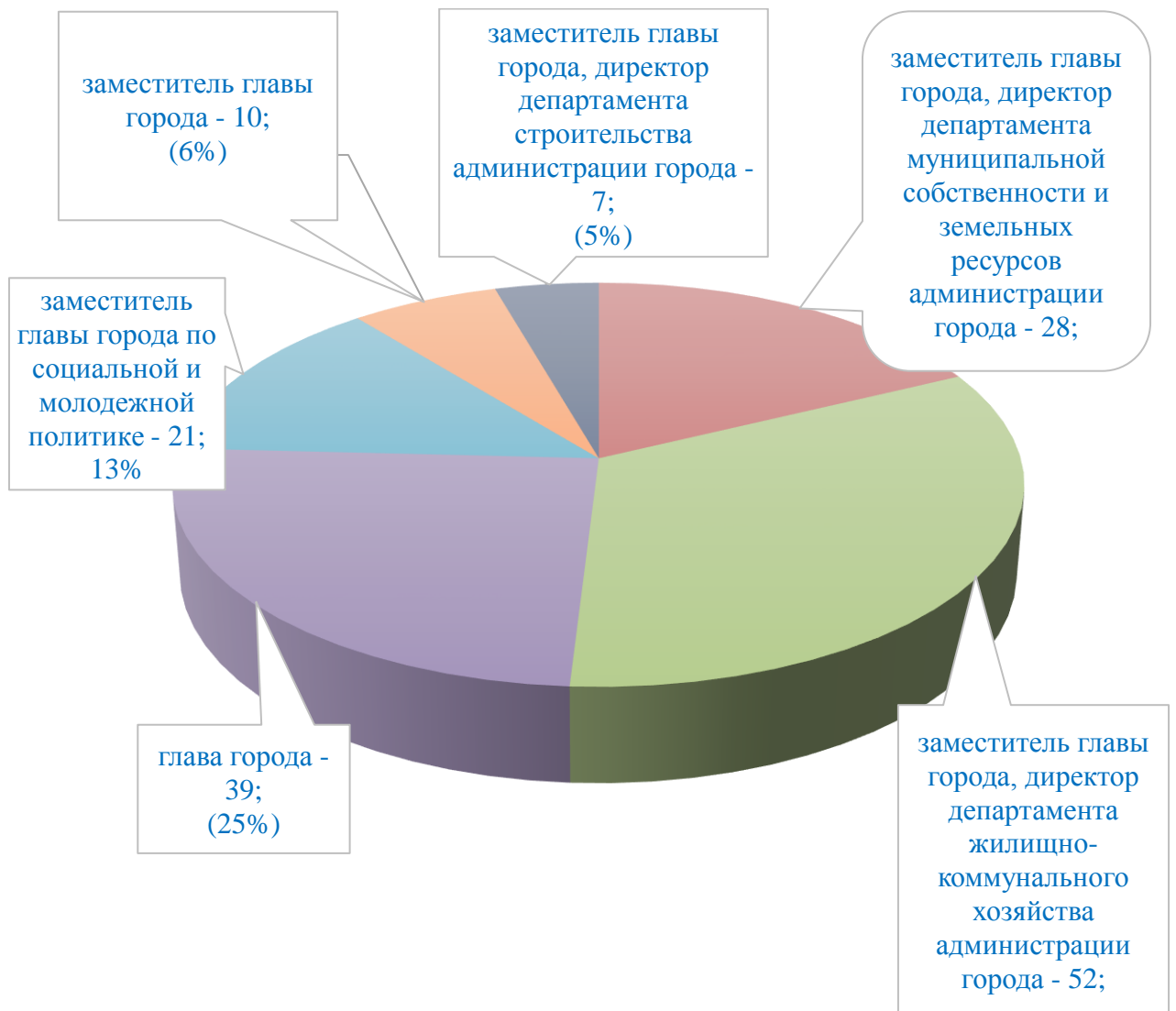


Диаграмма №14