

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
во II 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 II квартал 2020 года в администрацию города поступило 681 обращение 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 748 обращений, 2018 года – 735 обращений.

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 II квартал 2018-2020 годов*

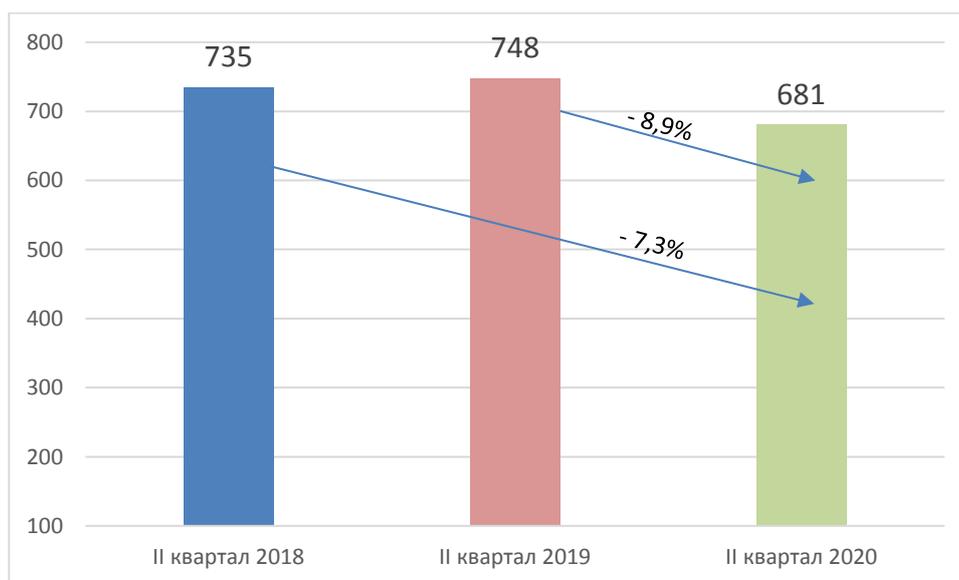


Диаграмма №1

Анализ поступивших за II квартал 2020 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (681) уменьшилось на 8,9% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (748 обращений) и на 7,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (735 обращений).

**Форма поступления обращений**

Во II квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 547 (80,3%), количество обращений в письменной форме – 134 (19,7%). В связи с тем, что с 24.03.2020 временно прекращены личные приемы граждан главой города, заместителями главы города и управляющим делами администрации города (в целях предотвращения распространения новой

коронавирусной инфекции) в устной форме в ходе проведения личных приемов обращений не поступало.

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

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

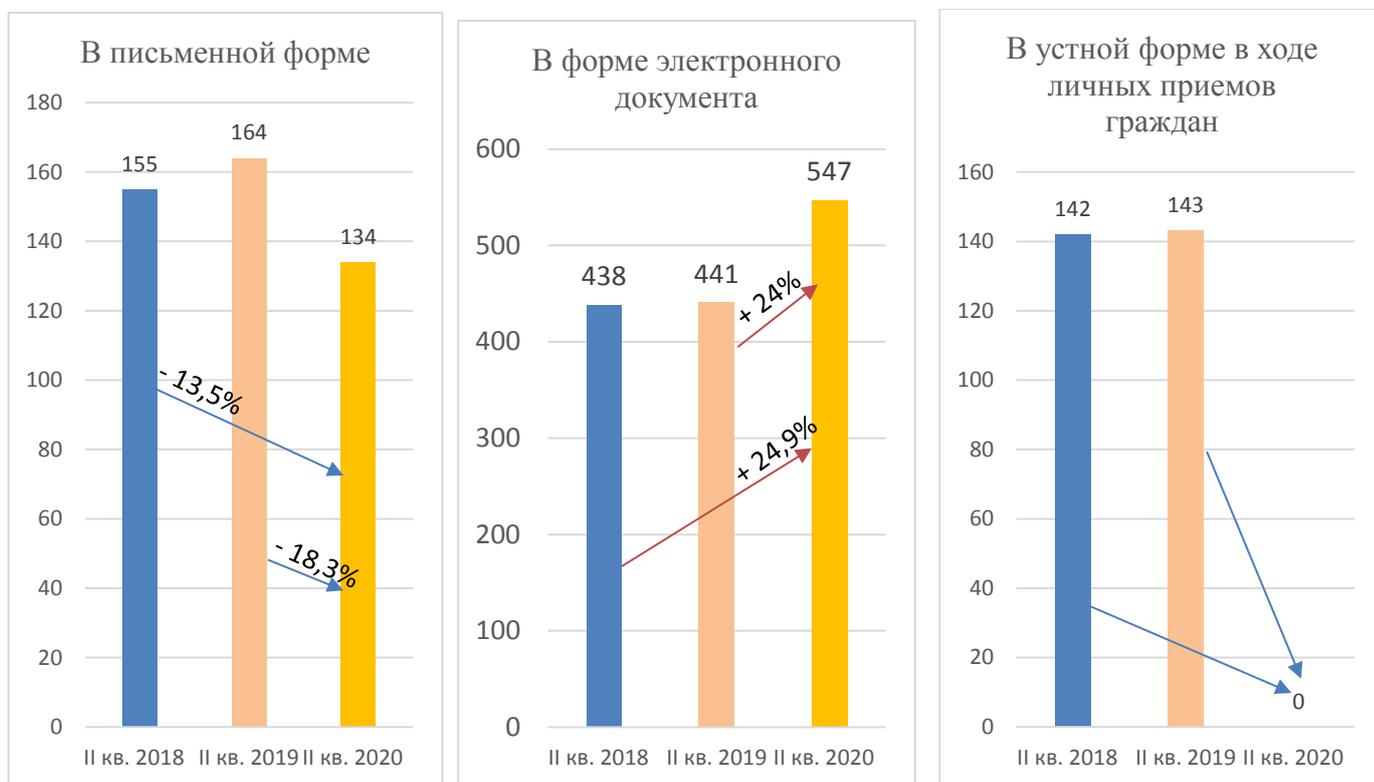


Диаграмма №2

### Каналы поступления обращений

Во II квартале 2020 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (547 или 80,3%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования данной информационно-телекоммуникационной сети (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 397 обращений (72,6%), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 42 обращения (7,7%), на электронную почту – 108 обращений (19,7%).

14 обращений поступило лично от заявителей (2,1%), почтовым отправлением – 36 обращений (5,3%), иным способом – 84 обращения (12,3%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений  
по каналам связи за II квартал 2020 года*

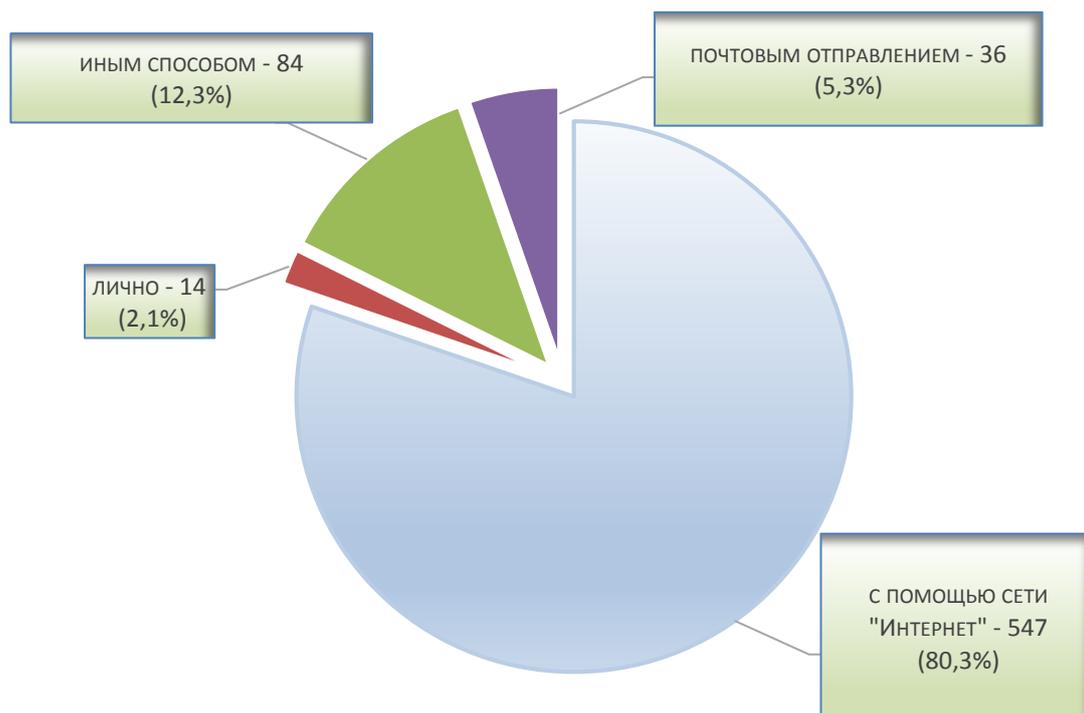


Диаграмма №3

В поступивших за II квартал 2020 года 681 обращении поставлены 788 вопросов, из них 787 составляют заявления, 1 предложение.

За II квартал 2020 года поступило 25 повторных обращений, за аналогичный период 2019 года – 11 обращений, 2018 года – 5 обращений.

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 431 вопрос, поддержано 128 вопросов, по 4 вопросам рассмотрение обращений продлено, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 99 вопросов. На рассмотрении находятся 126 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 130 обращений (19,1%), за аналогичные периоды 2019 года – 213 обращений (28,5%), 2018 года – 172 обращения (21,4%).

**Динамика поступления коллективных обращений**

За II квартал 2020 года поступило 41 коллективное обращение, что составило 6% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 40,6% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (69) и на 10,9% – 2018 года (46).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

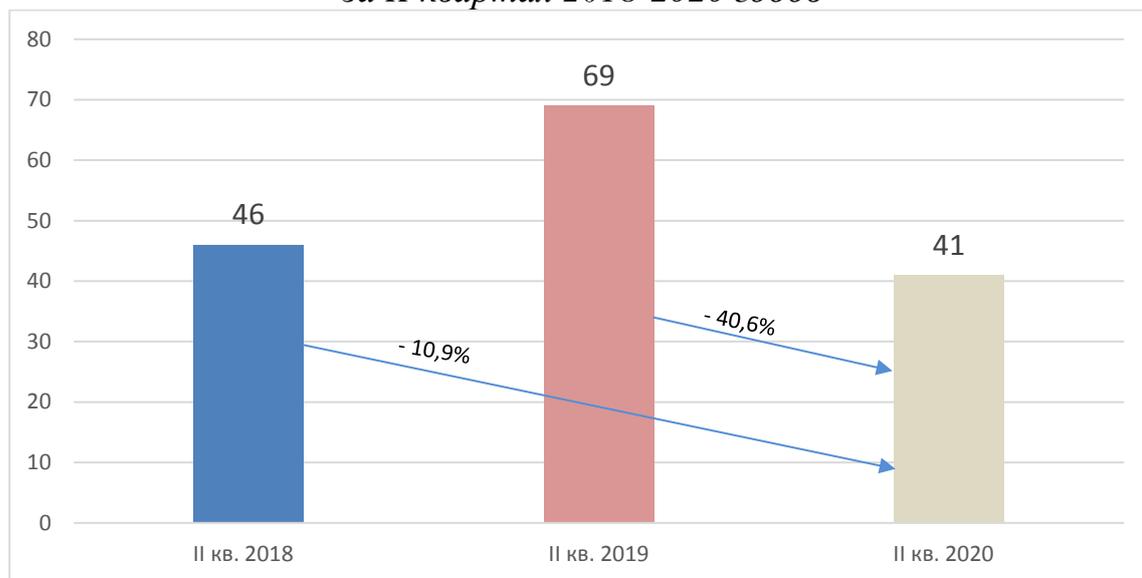


Диаграмма №4

**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 поступил 1 запрос информации.

Заявителю дан ответ разъяснительного характера, в том числе о том, где он может ознакомиться с интересующей его информацией.

**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 76 запросов информации, что меньше на 32,7% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (113) и на 18,3% – 2018 года (93).

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 II квартал 2018-2020 годов*

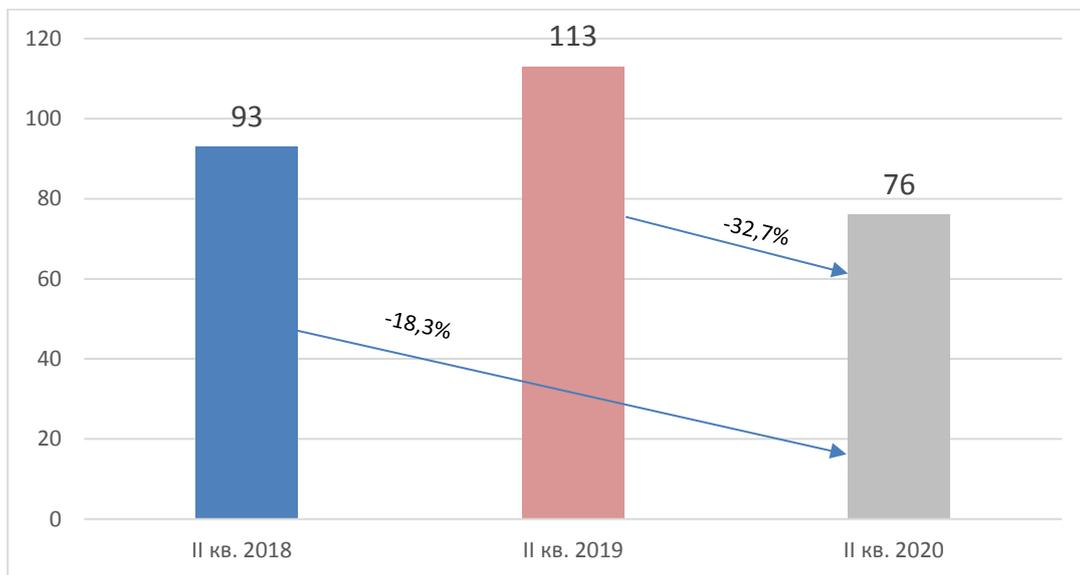


Диаграмма №5

**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 II квартал 2020 года в администрацию города поступило 184 вопроса для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 23,4% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 5,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (194) и увеличением на 34,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (137).

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 II квартал 2018-2020 годов*

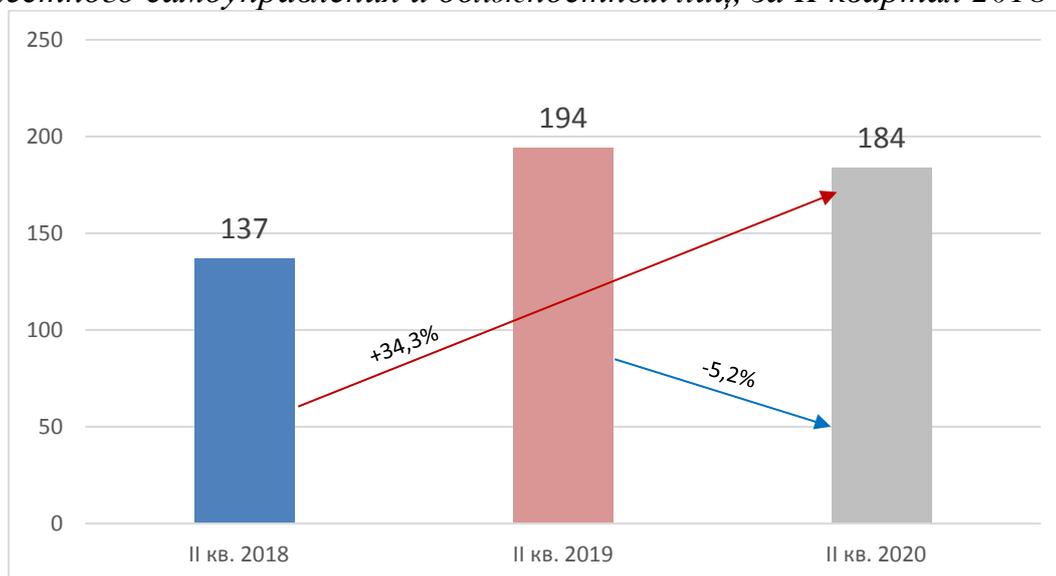


Диаграмма №6

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

За II квартал 2020 года направлено 99 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 12,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 50% по сравнению с аналогичными периодами 2019 года (66) и на 80% – 2018 года (55).

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 II квартал 2018-2020 годов*

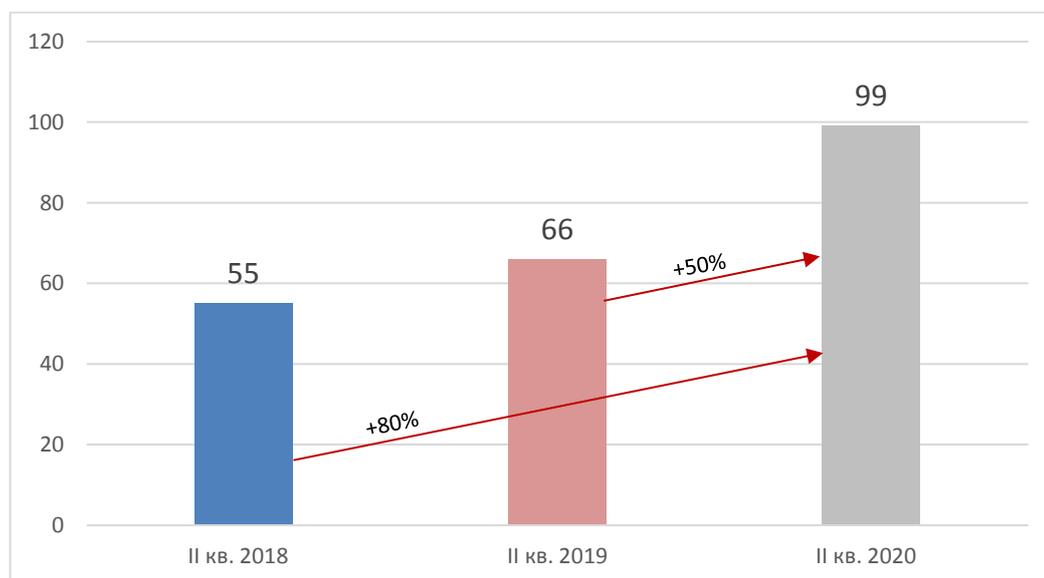


Диаграмма №7

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

Во II квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (314 вопросов или 39,8% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (175 вопросов или 22,2%), "Социальная сфера" (151 вопрос или 19,2%). Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (92 вопроса или 11,7%), "Государство, общество, политика" (56 вопросов или 7,1%).

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

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

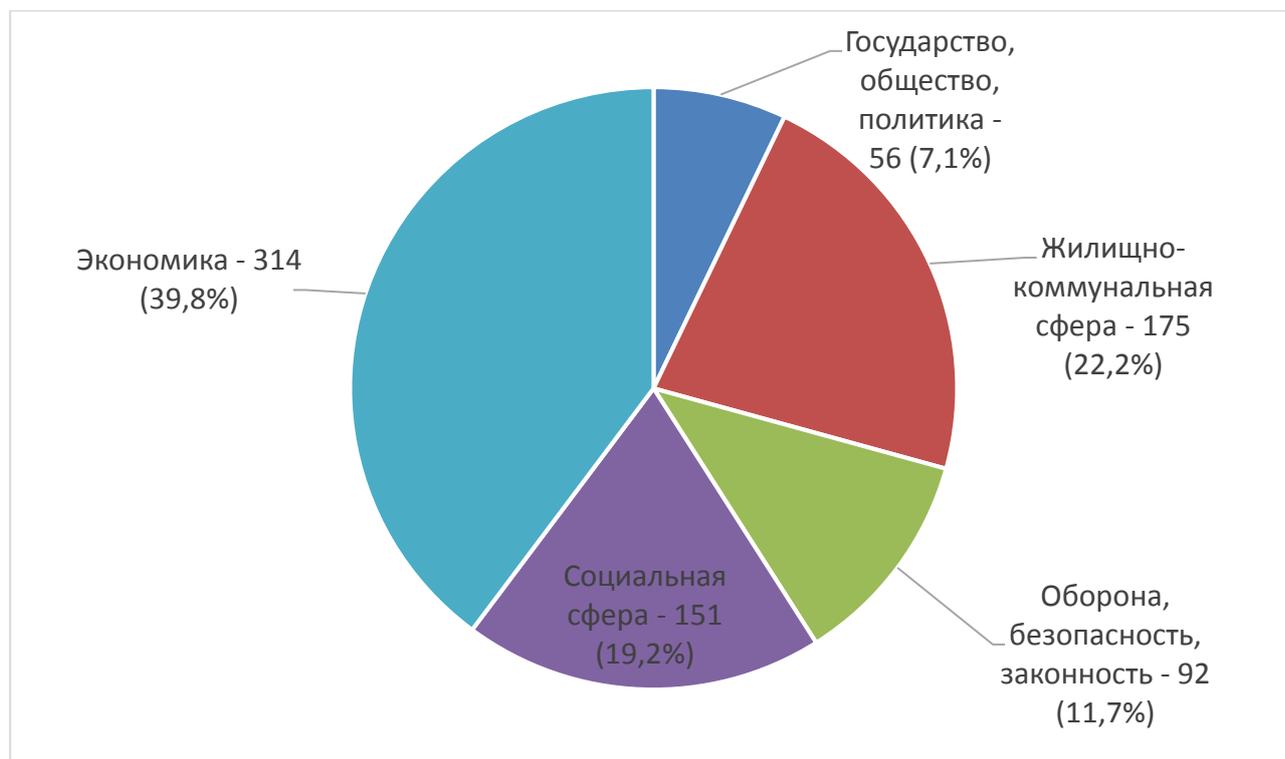


Диаграмма №8

### **Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" во II квартале 2020 года поступило 314 вопросов, что составляет 39,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 19,1% (388 вопросов) и на 9% – 2018 года (345 вопросов).

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"*

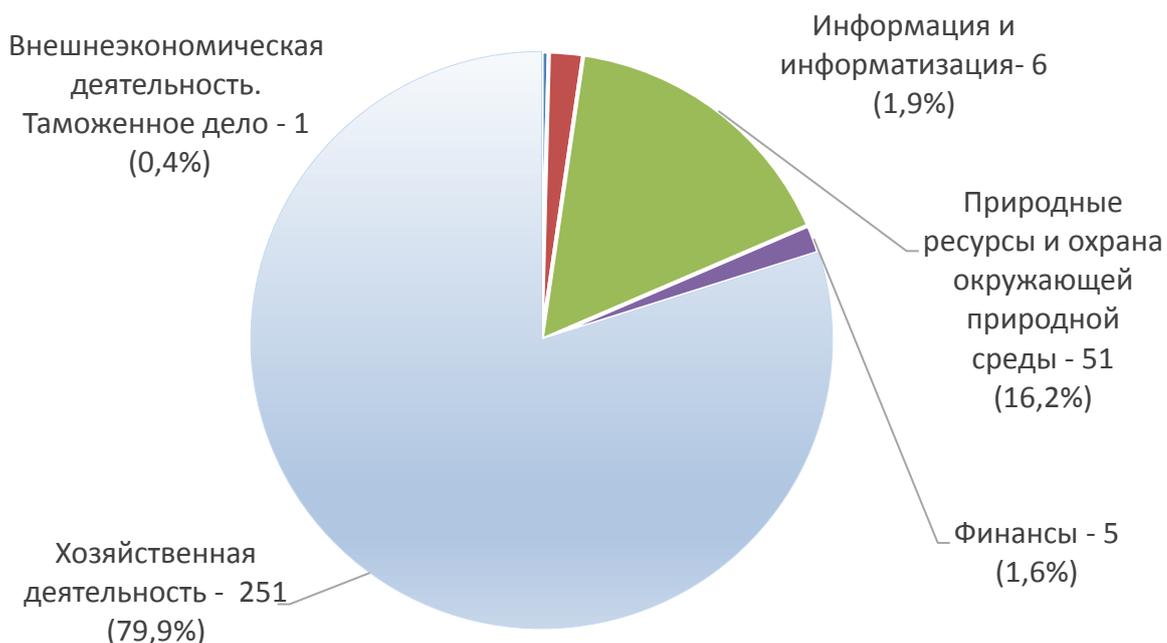


Диаграмма №9

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (251 вопрос), которая составляет 79,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (36 вопросов), "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (23 вопроса), "Комплексное благоустройство" (20 вопросов), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (17 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (14 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (11 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (10 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (8 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (8 вопросов), "Предприятия бытового обслуживания населения. Бытовые услуги" (8 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (8 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (7 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (7 вопросов), "Озеленение" (7 вопросов), "Работа спецавтохозяйства" (5 вопросов), "Акарицидная обработка" (5 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (5 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" поступил 51 вопрос, что составляет 16,2% от общего количества анализируемого тематического раздела.

Актуальные вопросы: "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (8 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание

приютов для животных" (6 вопросов), "Отлов животных" (6 вопросов), "Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных" (4 вопроса).

### Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" во II квартале 2020 года поступило 175 вопросов, что составляет 22,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 25,8% (236 вопросов) и на 7,4% – 2018 года (189 вопросов).

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

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

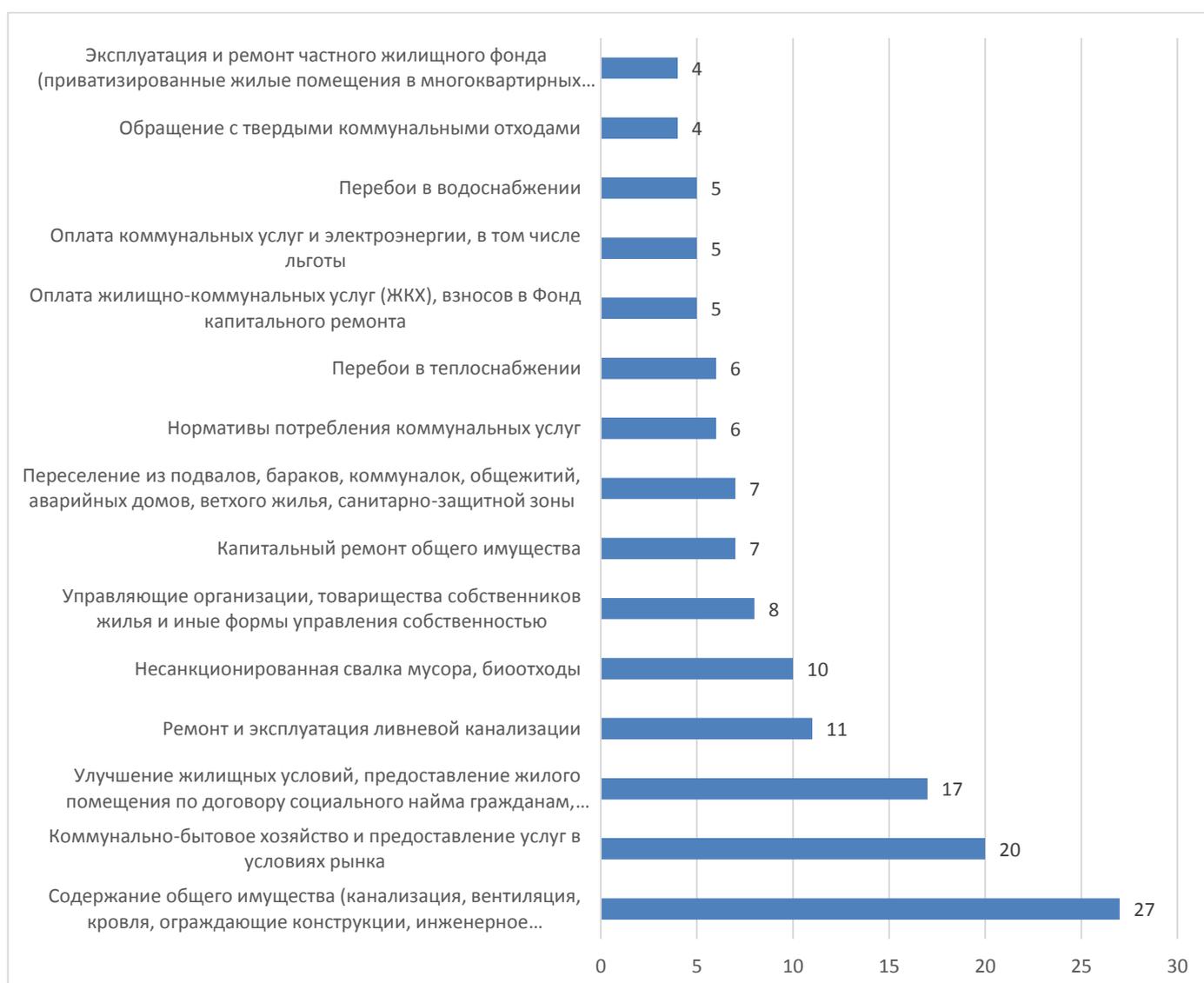


Диаграмма №10

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (27 вопросов),

"Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (20 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" (17 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (11 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (10 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (8 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (7 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (7 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (7 вопросов), "Нормативы потребления коммунальных услуг" (6 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (5 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (5 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (4 вопроса), "Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)" (4 вопроса).

### Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" во II квартале 2020 года поступил 151 вопрос, что составляет 19,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 11,8% (135 вопросов) и уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 9% (166 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

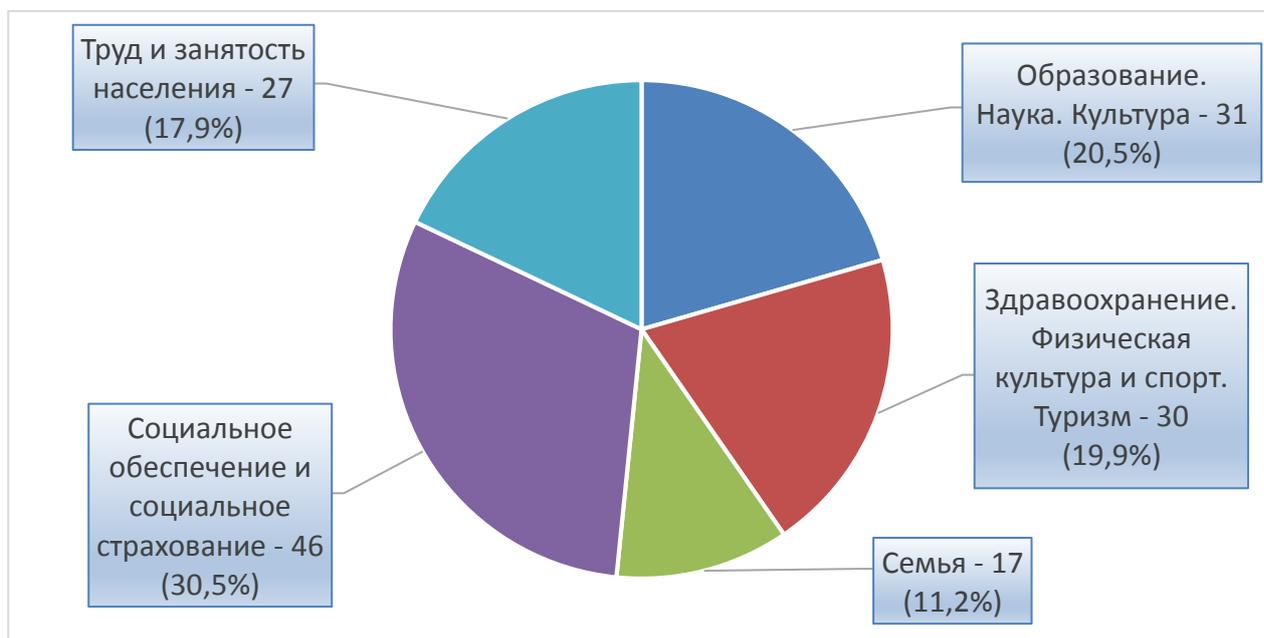


Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Социальное обеспечение и социальное страхование" (46 вопросов), что составляет 30,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

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" (15 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (14 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (4 вопроса), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (3 вопроса).

По тематике "Образование. Наука. Культура" поступил 31 вопрос, что составляет 20,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Поступление в образовательные организации" (6 вопросов), "Контроль качества и надзор в сфере образования" (4 вопроса), "Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)" (3 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (3 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" поступило 30 вопросов (19,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (6 вопросов), "Лекарственное обеспечение" (5 вопросов), "Лечение и оказание медицинской помощи" (5 вопросов), "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта" (3 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" поступило 27 вопросов (17,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (8 вопросов), "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (5 вопросов), "Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора" (3 вопроса).

По тематике "Семья" поступило 17 вопросов, что составляет 11,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Выплата пособий и компенсаций на ребенка" (8 вопросов), "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2020 года поступило 56 вопросов, что составляет 7,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 1,8% (55 вопросов) и на 7,7% – 2018 года (52 вопроса).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №12.

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

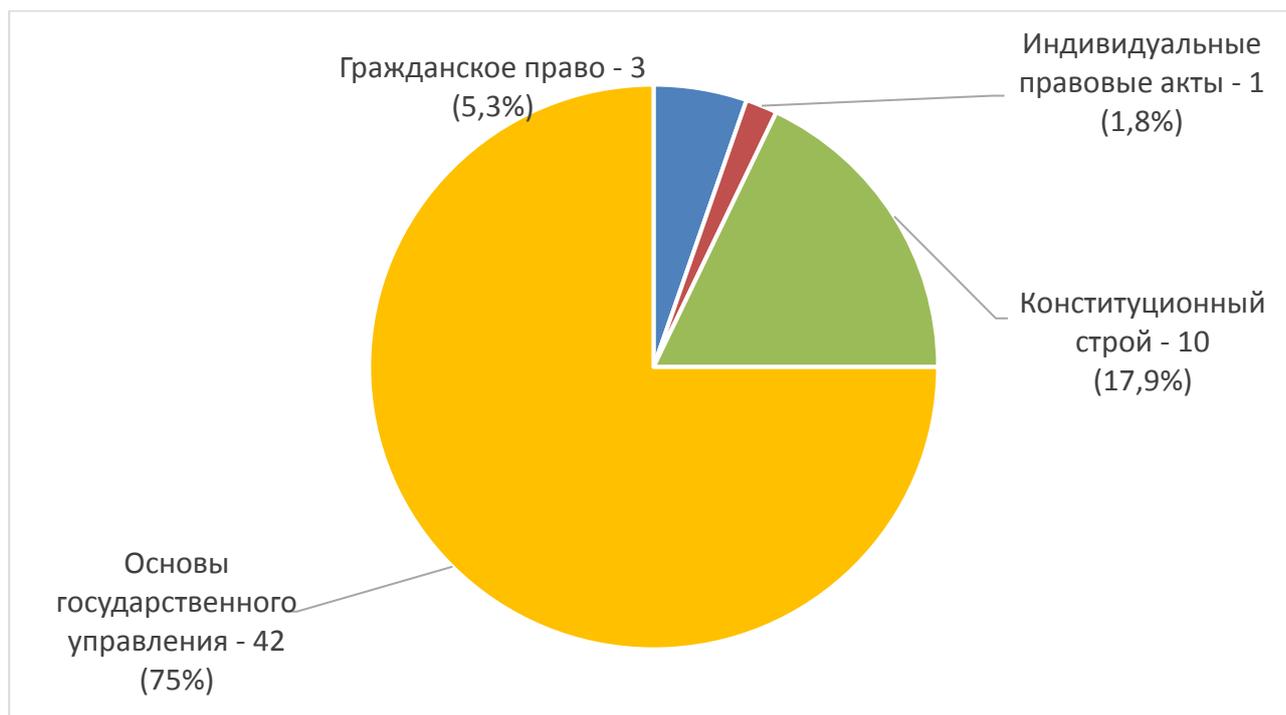


Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Основы государственного управления» (42 вопроса), которая составляет 75% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры)" (10 вопросов), "Результаты рассмотрения обращения" (7 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (5 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (4 вопроса), "Арендные отношения" (3 вопроса), "Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов" (3 вопроса).

По тематике "Конституционный строй" (10 вопросов или 17,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (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)" (2 вопроса), "Права и свободы человека и гражданина на территории Российской Федерации" (2 вопроса).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2020 года поступило 92 вопроса, что составляет 11,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 84% относительно уровня аналогичных периодов 2019 года (50 вопросов) и 2018 года (50 вопросов).

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

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

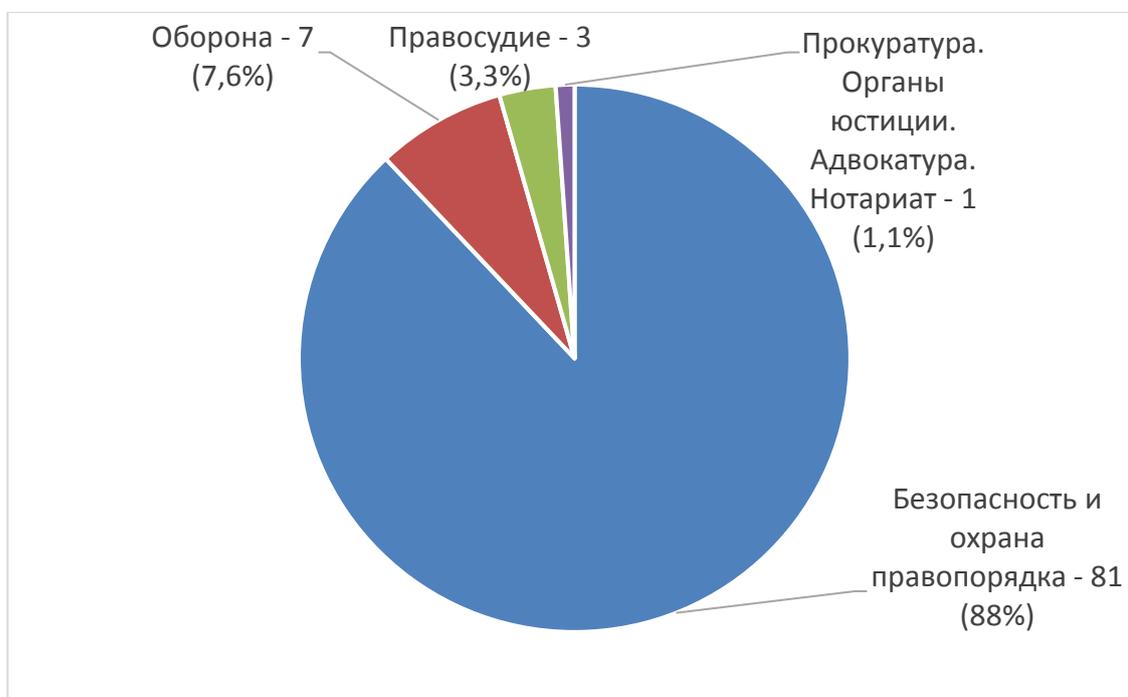


Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (81 вопрос), что составляет 88% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (38 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворотовой территории и вне организованных автостоянок" (12 вопросов), "Охрана общественного порядка" (11 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (4 вопроса), "Ответственность за нарушение законодательства" (4 вопроса).

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

Средний уровень активности населения Нижневартовска во II квартале 2020 года составил 28,49 вопросов на 10 тыс. жителей. В сравнении с II кварталом 2019 года (31,24) данный показатель уменьшился на 8,8%, по отношению к II кварталу 2018 года (29,00) – на 1,76%.

Данные представлены на диаграмме 14.

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

