

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в III 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 III квартал 2020 года в администрацию города поступило 598 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 785 обращений, 2018 года – 696 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 III квартал 2018-2020 годов

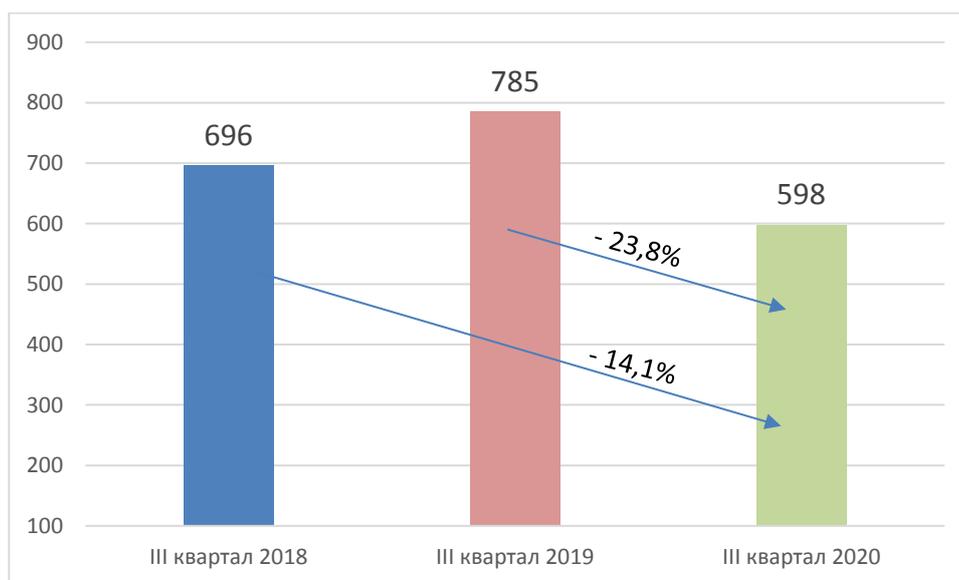


Диаграмма №1

Анализ поступивших за III квартал 2020 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (598) уменьшилось на 23,8% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (785 обращений) и на 14,1% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (696 обращений).

Форма поступления обращений

В III квартале 2020 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 446 (74,6%), количество обращений в письменной форме – 147 (24,6%). В целях предотвращения распространения новой коронавирусной инфекции с 24.03.2020 в администрации города временно было прекращено проведение очных личных приемов граждан главой города, заместителями главы

города и управляющим делами администрации города. В III квартале 2020 года личные приемы проводились в формате видеоконференцсвязи. В связи с тем, что техническая возможность для участия в личном приеме в формате видеоконференцсвязи имеется не у всех заявителей, за отчетный период в устной форме было проведено 5 приемов главой города и заместителями главы города (0,8%).

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

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

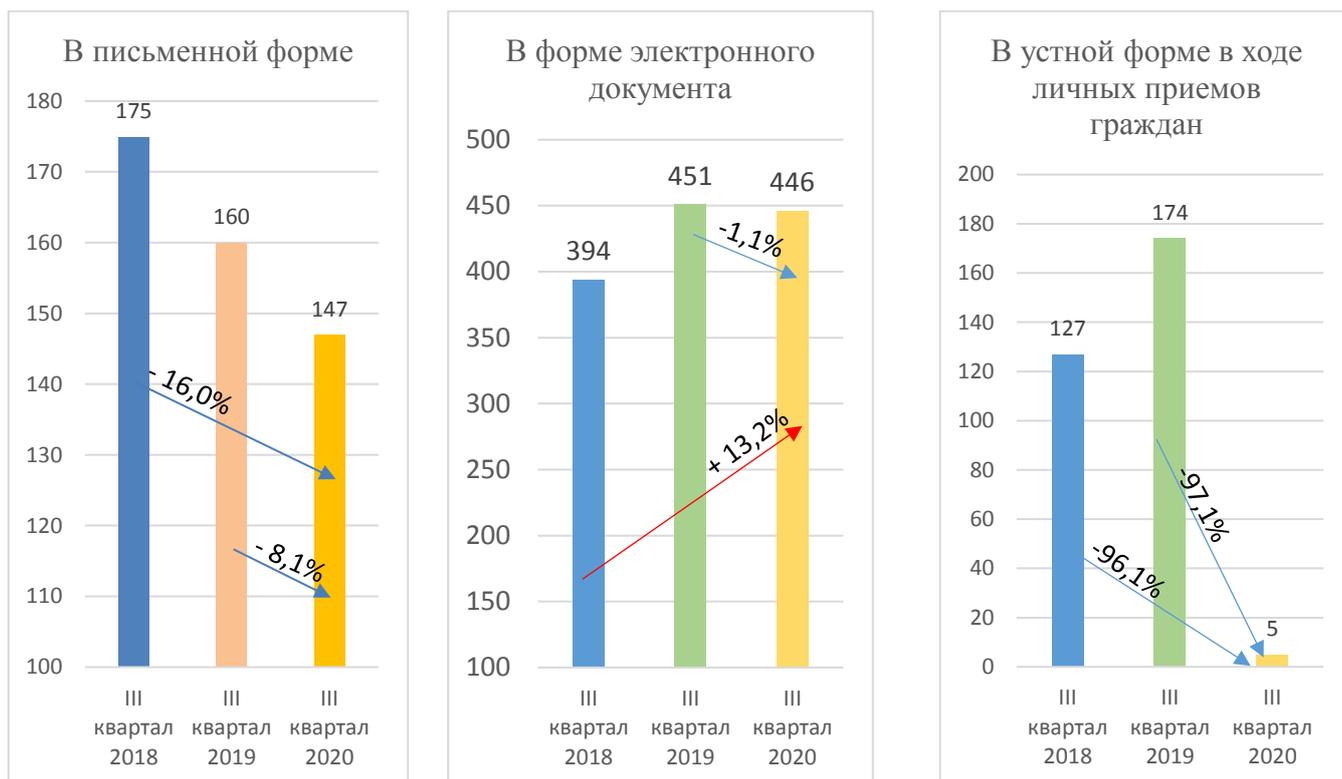


Диаграмма №2

Каналы поступления обращений

В III квартале 2020 года при направлении обращений и запросов информации заявители в основном использовали сеть "Интернет" (446 или 74,6%), что свидетельствует о доступности и удобстве использования данной информационно-телекоммуникационной сети (через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 329 обращений (73,8% от количества обращений в электронном виде), через интерактивный сервис "Личный кабинет" официального сайта органов местного самоуправления г. Нижневартовска – 4 обращения (0,9%), на электронную почту – 113 обращений (25,3%).

30 обращений поступило лично от заявителей (5,0%), почтовым отправлением – 40 обращений (6,7%), иным способом – 82 обращения (13,7%).

Данные представлены на диаграмме №3.

Каналы поступления обращений в III квартале 2020 года

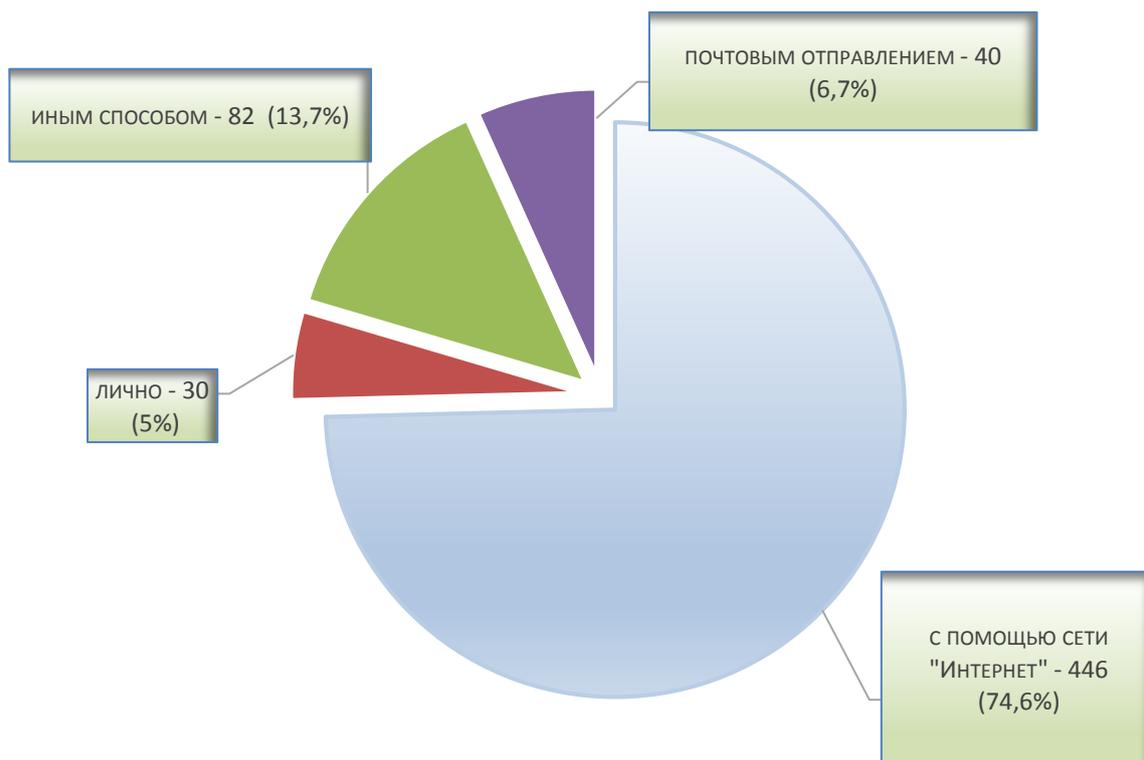


Диаграмма №3

В поступивших в III квартале 2020 года 598 обращениях поставлены 705 вопросов, из них 704 составляют заявления, 1 предложение.

В III квартале 2020 года поступило 22 повторных обращения, за аналогичный период 2019 года – 22 обращения, 2018 года – 11 обращений.

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 367 вопросов, поддержано 143 вопроса (в том числе меры приняты по 84 вопросам), по 4 вопросам рассмотрение обращений продлено, не поддержано 2 вопроса, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 75 вопросов. На рассмотрении находятся 114 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 149 вопросов (21,1%), за аналогичные периоды 2019 года – 166 вопросов (21%), 2018 года – 172 вопроса (21,4%).

Динамика поступления коллективных обращений

В III квартале 2020 года поступило 52 коллективных обращения, что составило 8,7% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 13,3% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (60) и увеличение на 57,5% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (33).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

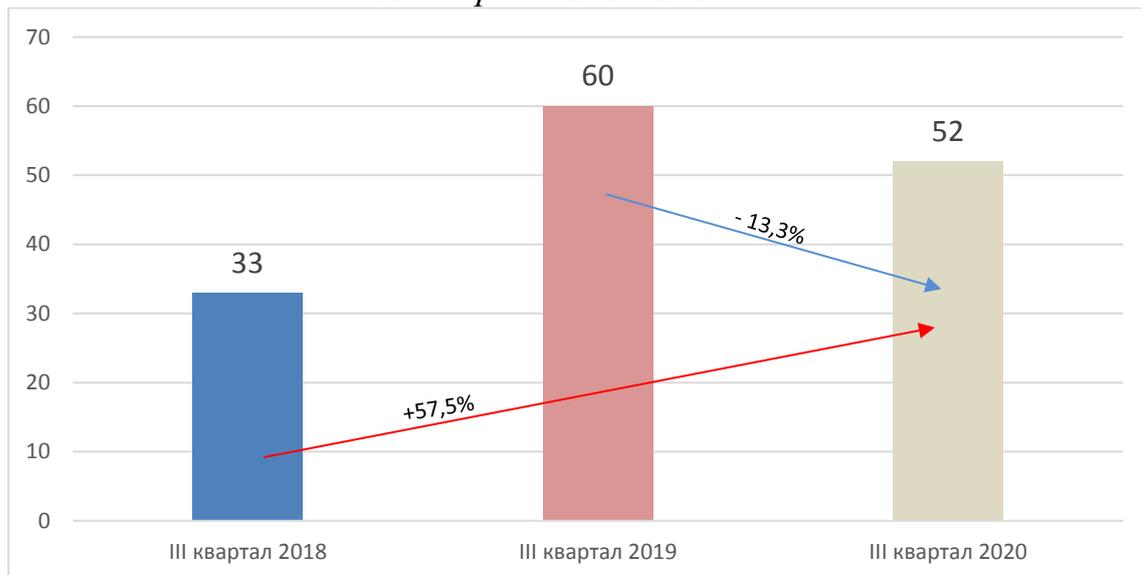


Диаграмма №4

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 запросов информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" не поступало.

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 поступил 91 запрос информации, что больше на 21,3% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (75) и на 97,8% – 2018 года (46).

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 III квартал 2018-2020 годов*

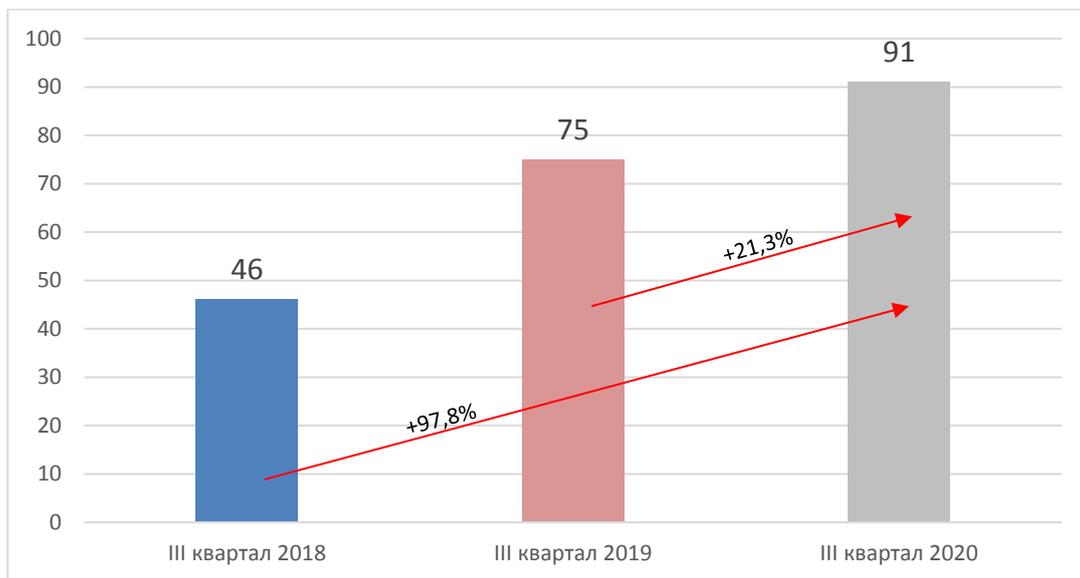


Диаграмма №5

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 III квартал 2020 года в администрацию города поступил 161 вопрос для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 22,8% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 28,8% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (226) и увеличением на 76,9% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (91).

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 III квартал 2018-2020 годов

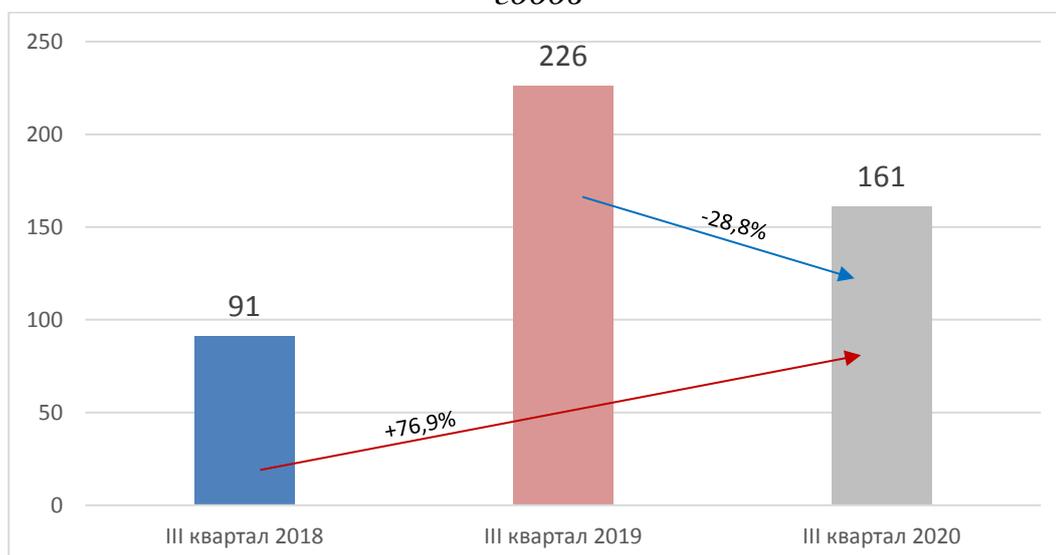


Диаграмма №6

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

В III квартале 2020 года направлено 75 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 10,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 19% по сравнению с аналогичными периодами 2019 года (63) и на 66,6% – 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 III квартал 2018-2020 годов

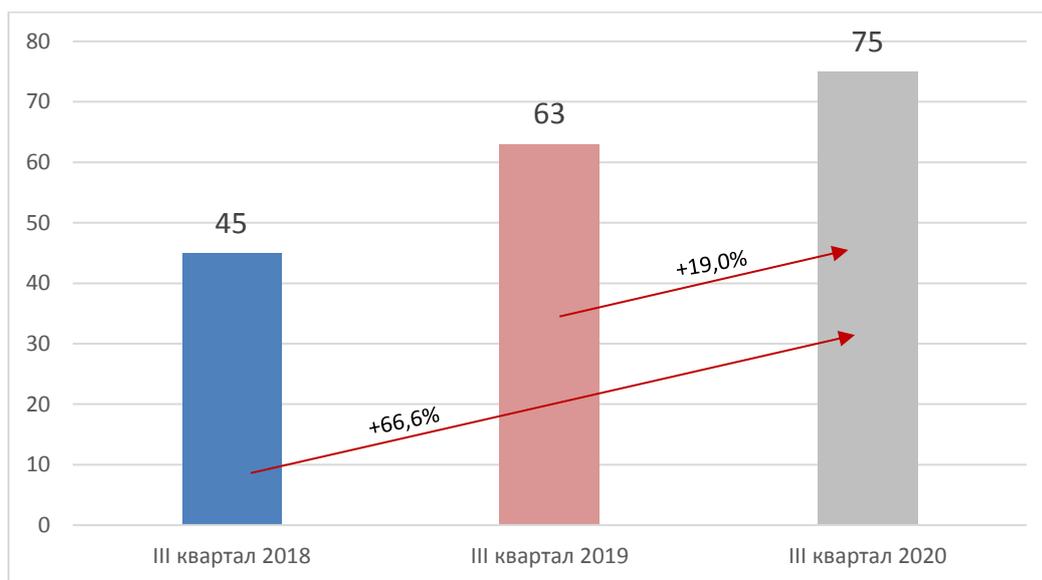


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В III квартале 2020 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (315 вопросов или 44,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (192 вопроса или 27,2%), "Социальная сфера" (115 вопросов или 16,3%). Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (51 вопрос или 7,2%), "Государство, общество, политика" (32 вопроса или 4,6%).

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

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

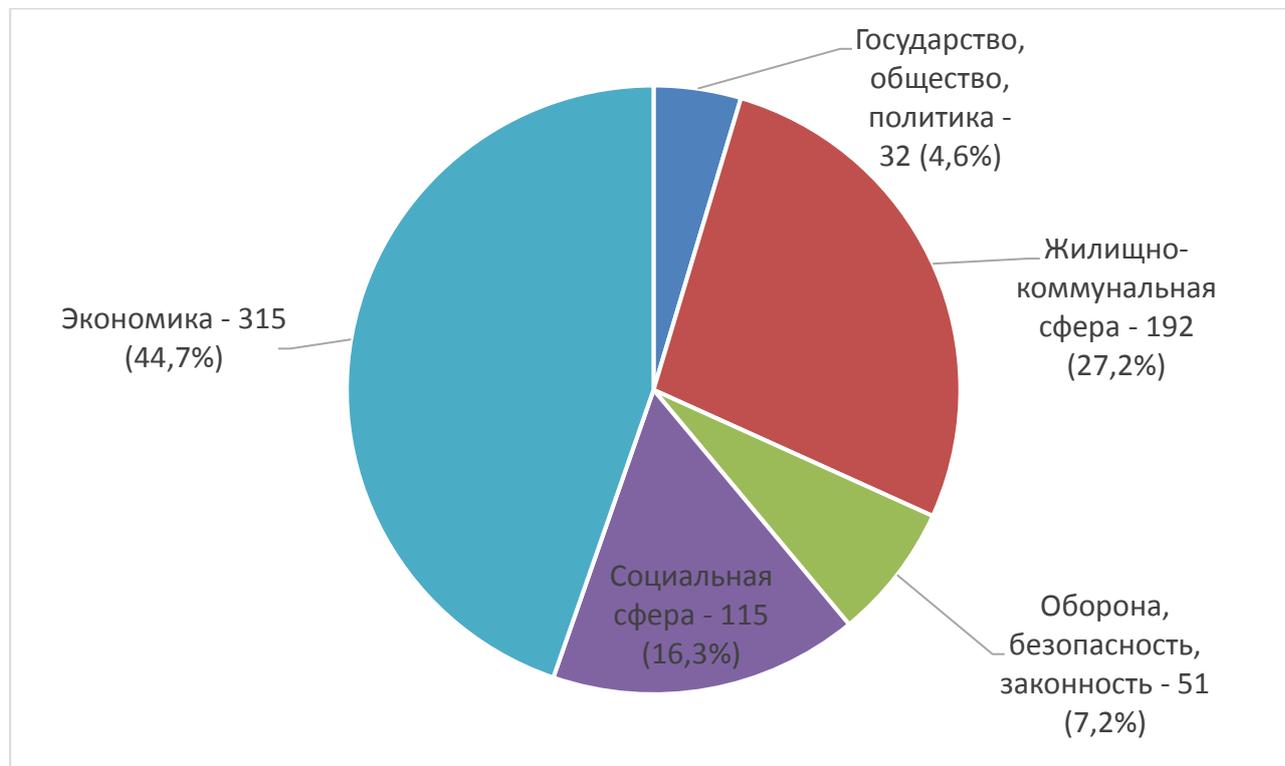


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2020 года поступило 315 вопросов, что составляет 44,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 25,7% (424 вопроса) и на 9,7% – 2018 года (349 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"*

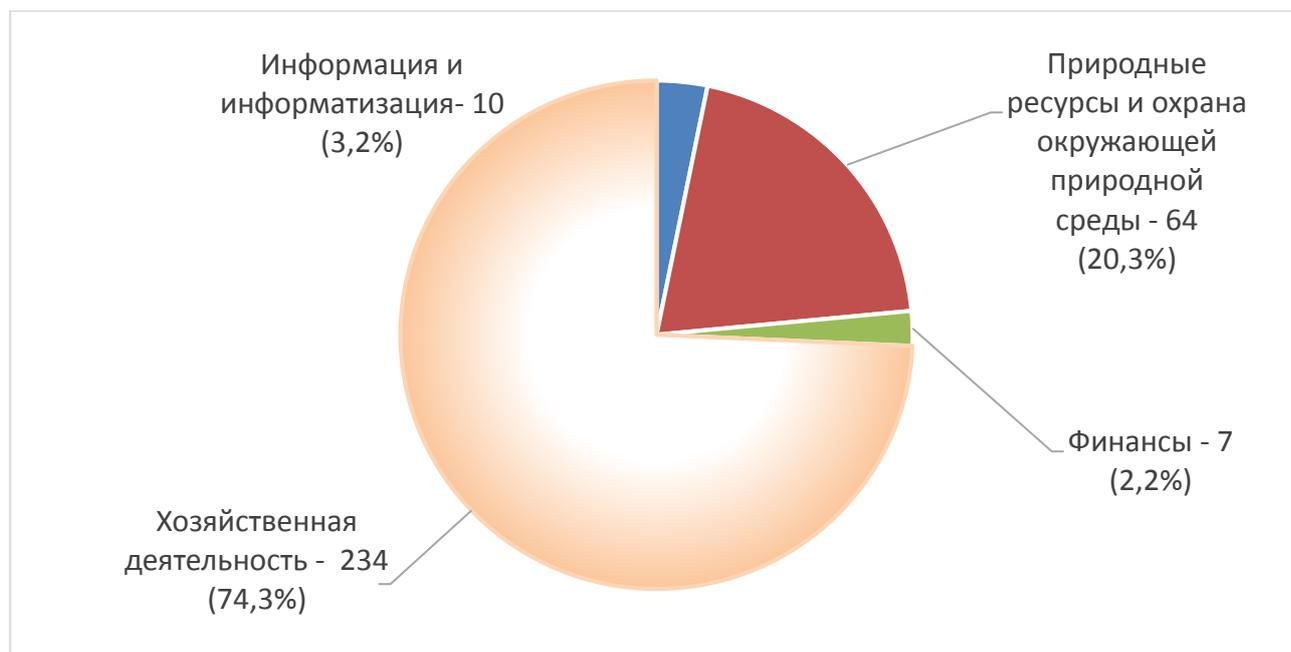


Диаграмма №9

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (234 вопроса), которая составляет 74,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (32 вопроса), "Комплексное благоустройство" (23 вопроса), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (17 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (16 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (14 вопросов), "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (12 вопросов), "Строительство и реконструкция дорог" (11 вопросов), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (10 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (9 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (9 вопросов), "Деятельность в сфере строительства. Сооружение зданий, объектов капитального строительства" (8 вопросов), "Газификация поселений" (8 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (7 вопросов), "Уличное освещение" (6 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" поступило 64 вопроса, что составляет 20,3% от общего количества анализируемого тематического раздела.

Актуальные вопросы: "Отлов животных" (14 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (14 вопросов), "Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства" (9 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (6 вопросов), "Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы" (3 вопроса), "Охрана объектов животного мира и среды их обитания" (3 вопроса).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2020 года поступило 192 вопроса, что составляет 27,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 22,5% (248 вопросов) и на 17,2% – 2018 года (232 вопроса).

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

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

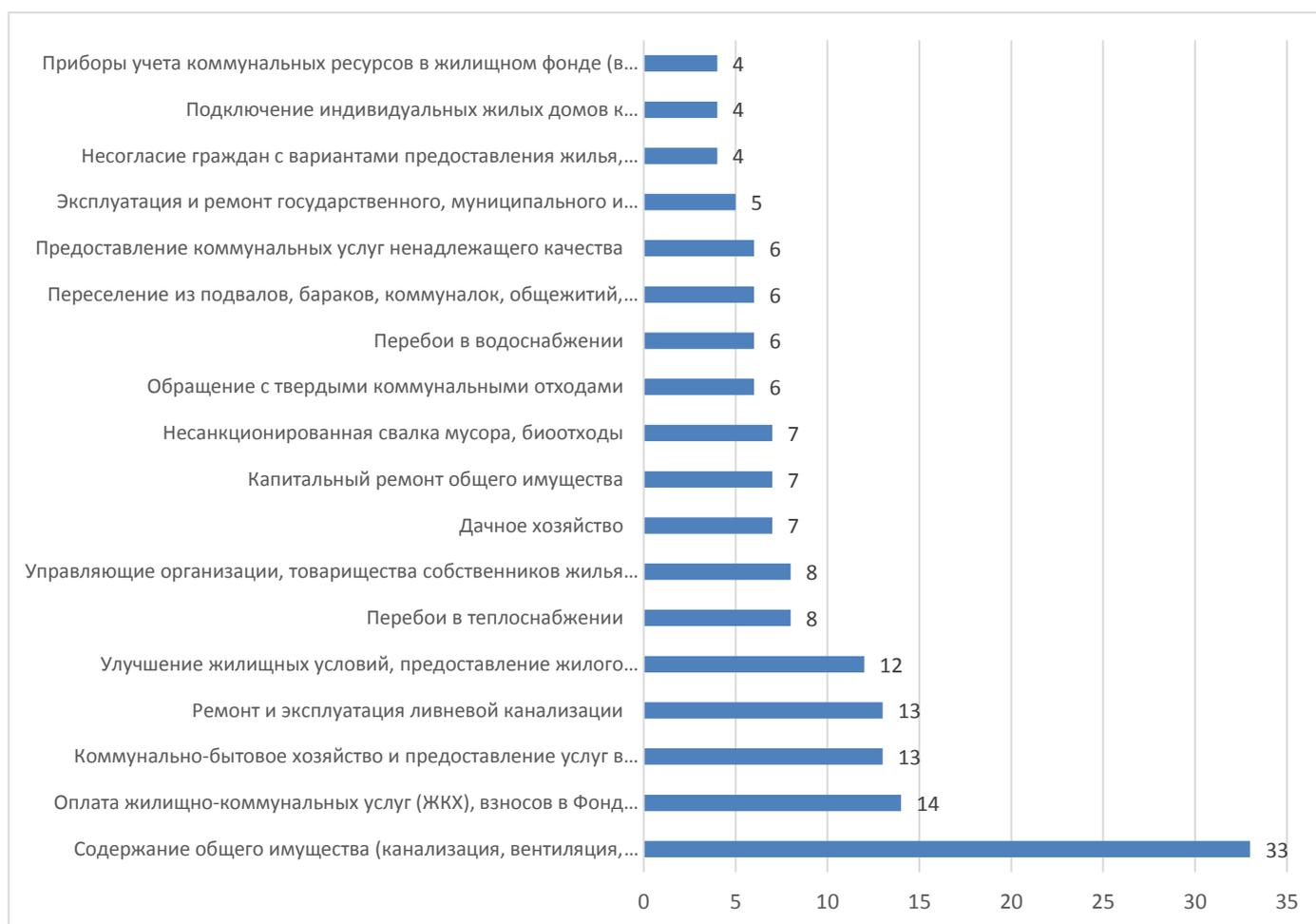


Диаграмма №10

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (33 вопроса), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (14 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (13 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (13 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" (12 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы

управления собственностью" (8 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (8 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (7 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (7 вопросов), "Дачное хозяйство" (7 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (6 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (6 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (6 вопросов), "Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества" (6 вопросов), "Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов" (6 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (4 вопроса), "Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения" (4 вопроса), "Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)" (4 вопроса).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2020 года поступило 115 вопросов, что составляет 16,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2019 года на 13,5% (133 вопроса) и увеличился относительно уровня аналогичного периода 2018 года на 15% (100 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера"*

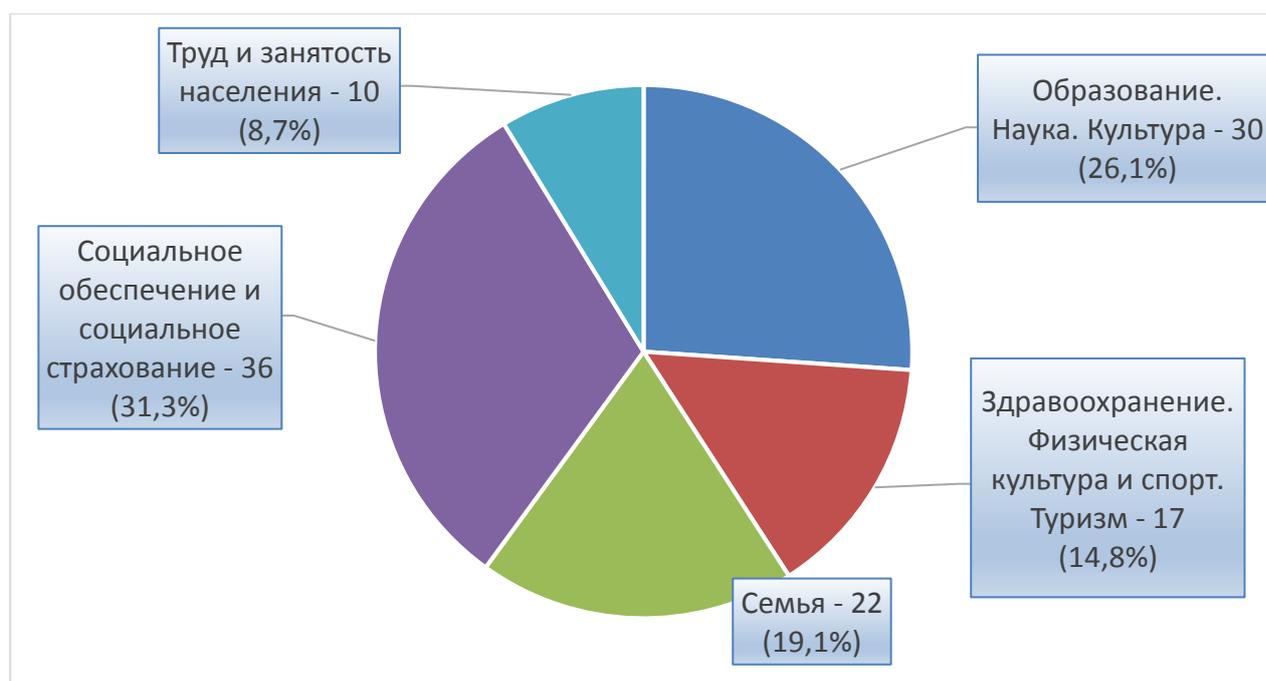


Диаграмма №11

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Социальное обеспечение и социальное страхование" (36 вопросов), что составляет 31,3% 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" (13 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (9 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (5 вопросов).

По тематике "Образование. Наука. Культура" поступило 30 вопросов, что составляет 26,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Контроль качества и надзор в сфере образования" (5 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (4 вопроса), "Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров)" (4 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (3 вопроса), "Дошкольное образование" (3 вопроса), "Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях" (3 вопроса).

По тематике "Семья" поступило 22 вопроса, что составляет 19,1% 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" (12 вопросов), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (6 вопросов), "Права и обязанности родителей и детей" (2 вопроса).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" поступило 17 вопросов (14,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (5 вопросов), "Лечение и оказание медицинской помощи" (3 вопроса), "Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта" (3 вопроса).

По тематике "Труд и занятость населения" поступило 10 вопросов (8,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (6 вопросов), "Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях" (2 вопроса).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2020 года поступило 32 вопроса, что составляет 4,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичных периодов 2019 года на 46,6% (60 вопросов) и на 31,9% – 2018 года (47 вопросов).

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

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

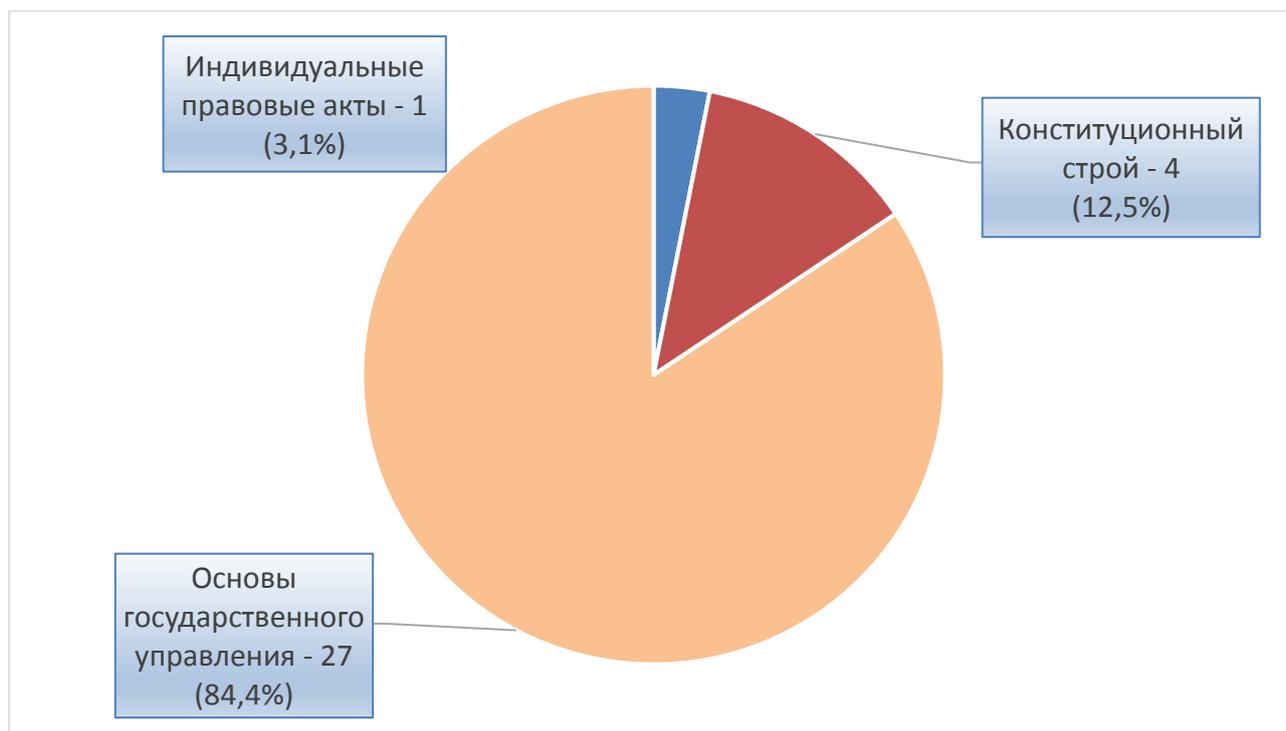


Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Основы государственного управления» (27 вопросов), которая составляет 84,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (7 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (4 вопроса), "Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения" (3 вопроса), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (3 вопроса).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2020 года поступил 51 вопрос, что составляет 7,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 18,6% относительно уровня аналогичного периода 2019 года (43 вопроса) и на 30,8% – 2018 года (39 вопросов).

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

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

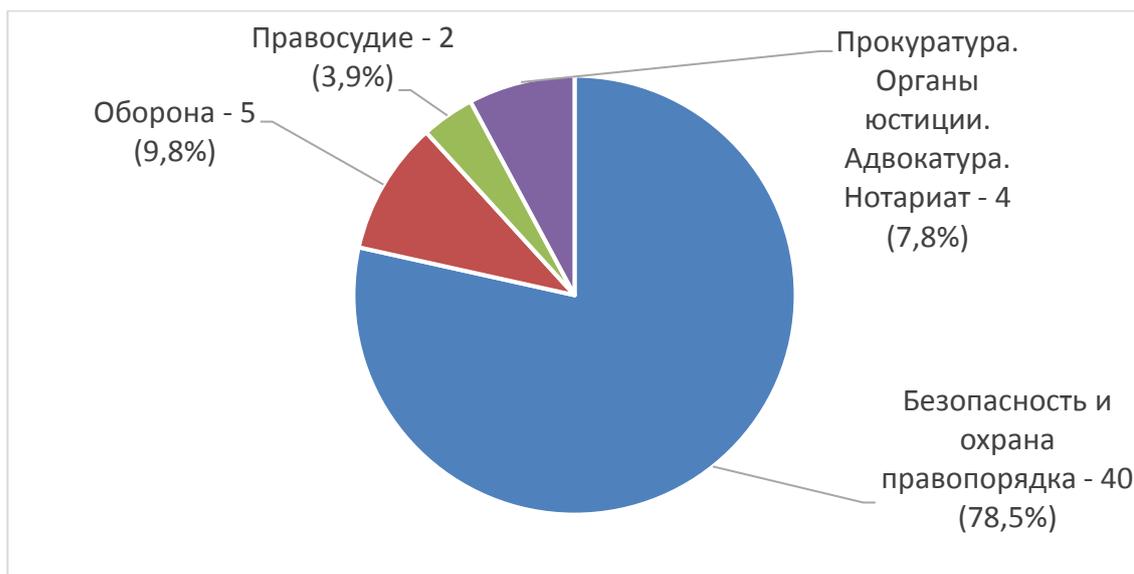


Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (40 вопросов), что составляет 78,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

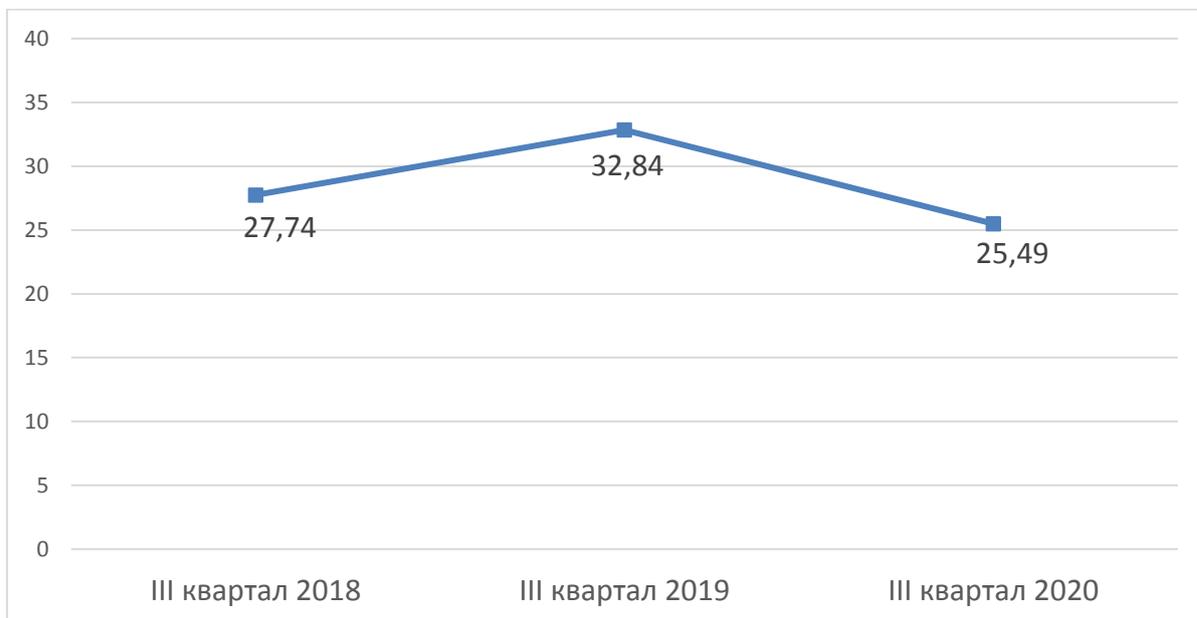
Актуальными вопросами данной тематики являются: "Охрана общественного порядка" (15 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (9 вопросов), "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (4 вопроса), "Ответственность за нарушение законодательства" (3 вопроса).

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в III квартале 2020 года составил 25,49 вопросов на 10 тыс. жителей. В сравнении с III кварталом 2019 года (32,84) данный показатель уменьшился на 22,3%, по отношению к III кварталу 2018 года (27,74) – на 8,1%.

Данные представлены на диаграмме №14.

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



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