

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
в 2020 году 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 2020 год в администрацию города поступило 2 628 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 3 188 обращений, 2018 года – 2 805 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 2018-2020 годы*

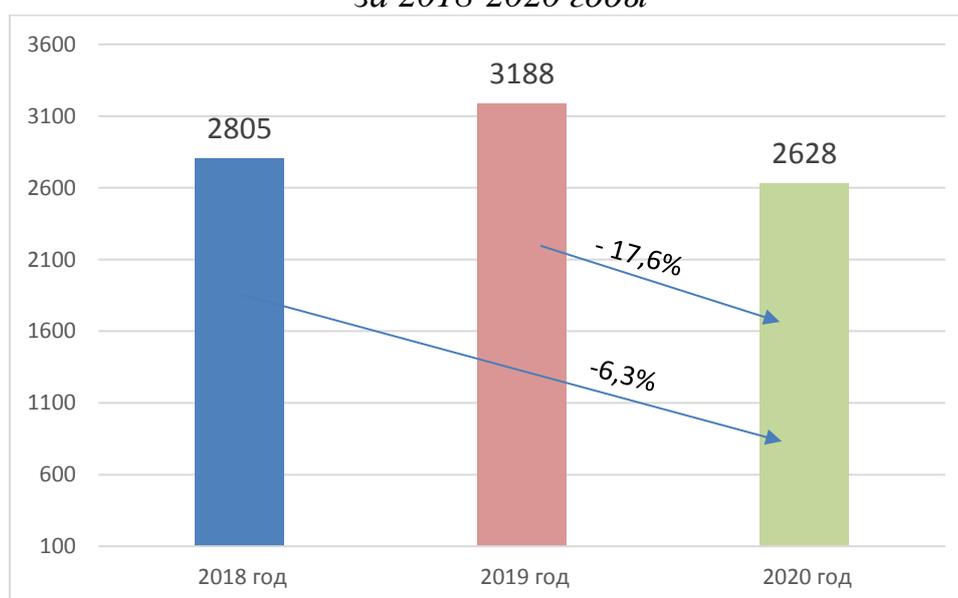


Диаграмма №1

Анализ поступивших за 2020 год обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (2 628) уменьшилось на 17,6% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (3 188) и на 6,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (2 805 обращение).

**Форма поступления обращений**

В 2020 году наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 1 896 (72,1%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 573 (21,8%). В 2020 году в связи со сложной санитарно-эпидемиологической ситуацией, связанной с распространением коронавирусной инфекции, личные приемы проводились в формате видео-конференц-связи,

за отчетный период было проведено 159 приемов главой города и заместителями главы города (6,1%).

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

*Динамика количества обращений по формам поступления за 2018-2020 годы*

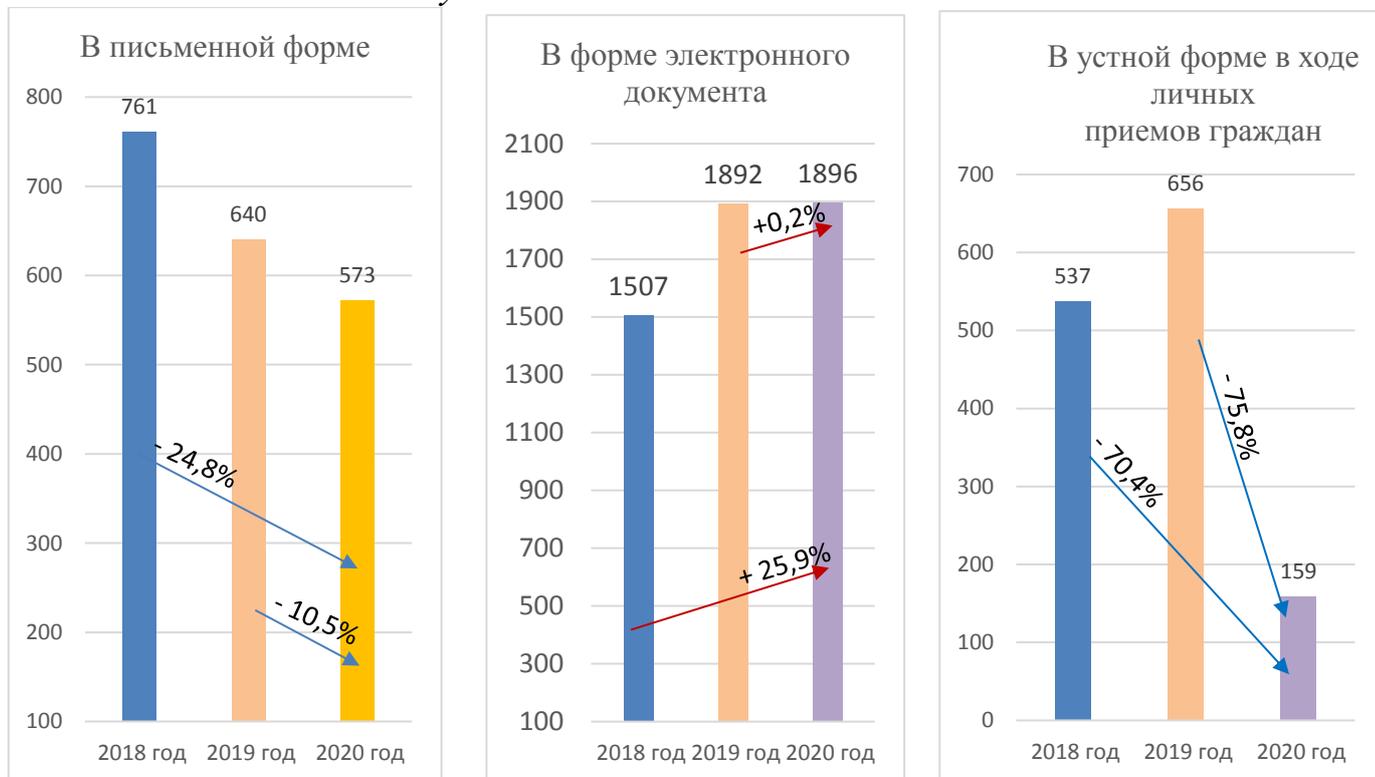


Диаграмма №2

Анализ поступивших за 2020 год обращений показал следующее:

- **уменьшилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (573) на 10,5% и 24,8% по сравнению с 2019 (640) и 2018 (761) годами соответственно;
- **незначительно изменилось** (+0,2%) количество обращений в форме электронного документа (1896) в сравнении с 2019 годом (1892), по отношению к 2018 году (1507) отмечено **увеличение** на 25,9%;
- **снизилось** количество личных приемов граждан (159) на 75,8% и 70,4% по отношению к аналогичным периодам 2019 (656) и 2018 (537) годов соответственно; снижение количества произошло в связи с тем, что техническая возможность для участия в личном приеме в режиме видео-конференц-связи имеется не у всех заявителей.

### **Каналы поступления обращений**

В 2020 году в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (1 896 обращений, что составляет 72,1% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 1 228 обращений или 46,7%; на электронную почту 395 обращений или 15,0%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города,

заместителям главы города направлено 252 обращения (9,6%); через «Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) 20 обращений или 0,7%; через «Подсистему обратной связи» (ПОС) 1 обращение или 0,1%.

Через курьера передано 327 обращений (12,4%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 117 обращений (4,4%), 267 обращений поступили лично от заявителей (10,2%), через ящик обращений «Письмо главе» передано 20 обращений (0,8%), факсимильной связью – 1 обращение (0,1%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Каналы поступления обращений в 2020 году*

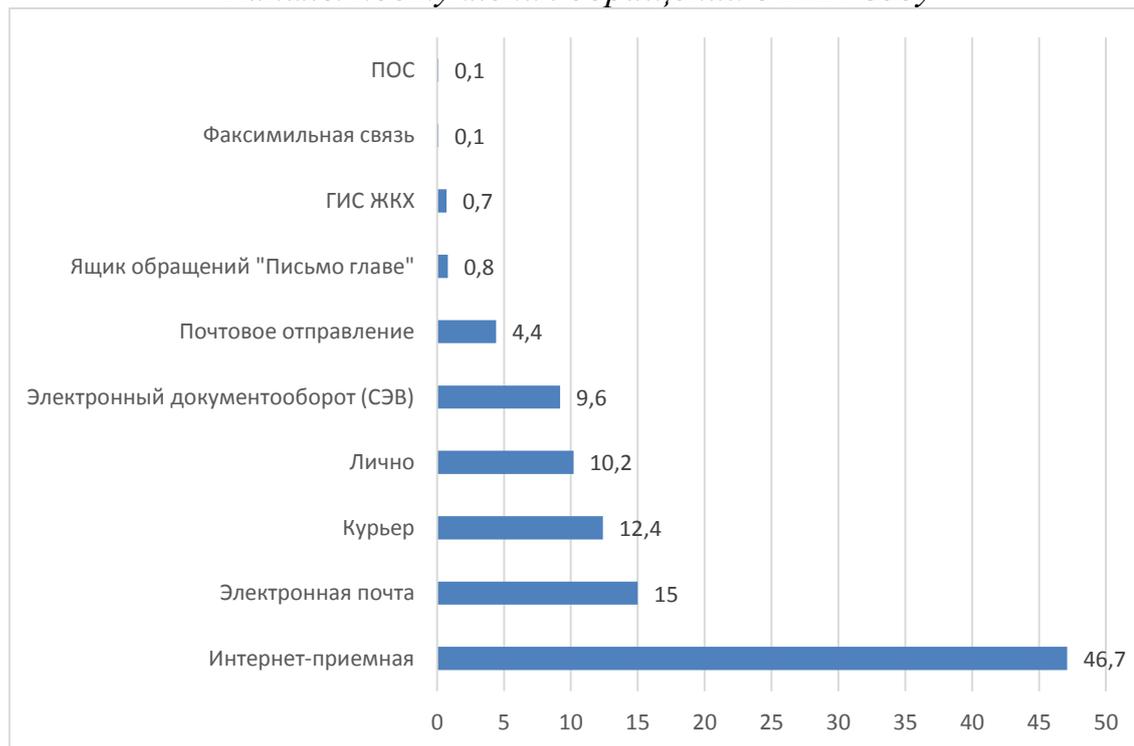


Диаграмма №3

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

Таблица 1

Каналы поступления	2020г.	2020г. доля в %	2019г.	2019г. доля в %	Изменение доли 2020г. к 2019г. в %	2018г.	2018г. доля в %	Изменение доли 2020г. к 2018г. в %
Сеть «Интернет»	1 896	72,1	1523	54,3	↑17,8	1865	58,5	↑13,6
Почтовое отправление	117	4,4	90	3,2	↑1,2	63	2	↑2,4
Лично	267	10,2	1041	37,1	↓-26,9	954	30	↓-19,8
Иным способом (курьер, ящик обращений, факсимильная связь)	348	13,3	151	5,4	↑7,9	306	9,5	↑3,8

В 2020 году отмечается:

- **увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с 2019 годом на 17,8%, по отношению к 2018 году установлено увеличение на 13,6%; рост доли электронных обращений свидетельствует о доступности и удобстве использования данной информационно-телекоммуникационной сети;
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 26,9%, в сравнении с 2018 годом на 19,8%; снижение доли личных обращений связано со сложной санитарно-эпидемиологической обстановкой, не позволяющей проводить личные приемы в очном формате;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 7,9% по отношению к 2019 году, в сравнении с 2018 годом установлено увеличение на 3,8%;
- **незначительно изменение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (+1,2% к 2019 году; +2,4% к 2018 году).

В поступивших в 2020 году 2 628 обращениях поставлены 3 026 вопросов, из них 3 022 составляют заявления, предложений – 4.

В 2020 году поступило 75 повторных обращений (2,8% от общего количества поступивших обращений). Отмечается снижение количества повторных обращений на 13,8% по отношению к аналогичному периоду 2019 года (87), в сравнении с 2018 годом установлено увеличение в 1,8 раз (41).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 1 928 вопросов, поддержано 709 вопросов (в том числе меры приняты по 433 вопросам), по 2 вопросам рассмотрение обращений продлено, не поддержано 16 вопросов, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 368 вопросов, оставлено без ответа автору 3 вопроса (анонимные обращения).

Рассмотрен с выездом на место 701 вопрос (23,2%), за аналогичные периоды 2019 года – 756 вопросов (23,7%), 2018 года – 593 вопроса (21,1%).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В 2020 году поступило 152 коллективных обращения, что составило 5,8% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 38,5% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (247) и на 23,6% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (199).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений  
за 2018-2020 годы*

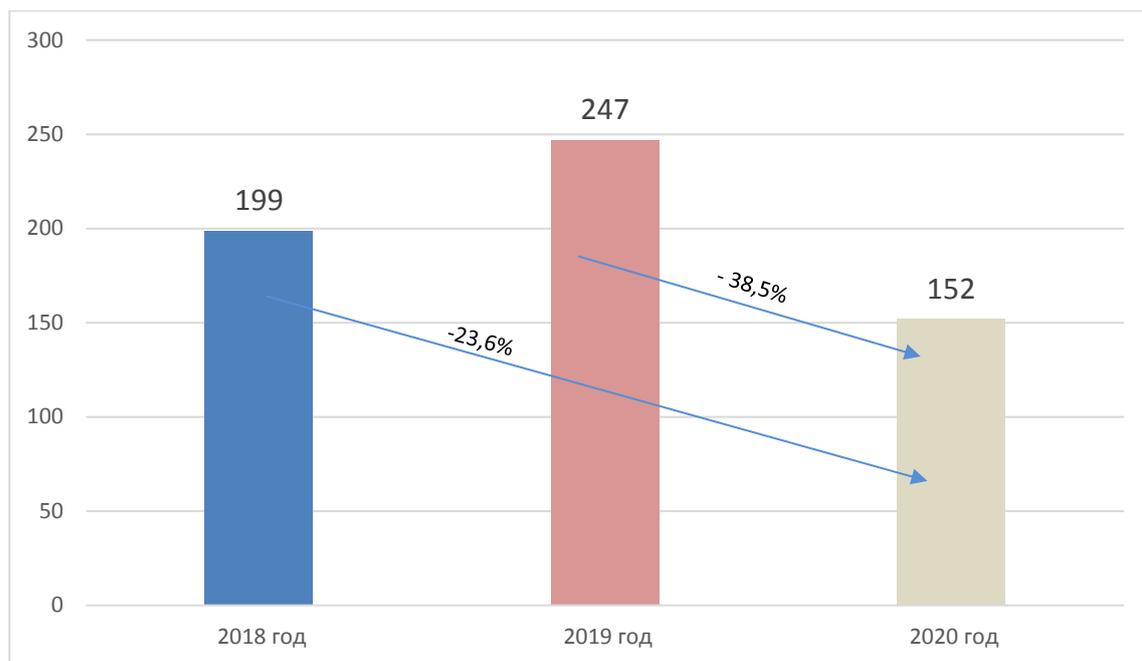


Диаграмма №4

**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 8 запросов информации. За аналогичный период 2019 года поступило 43 запроса информации, 2018 года – 51.

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 276 запросов информации, что меньше на 13,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (318) и больше на 5,3% – 2018 года (262).

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 2018-2020 годы*

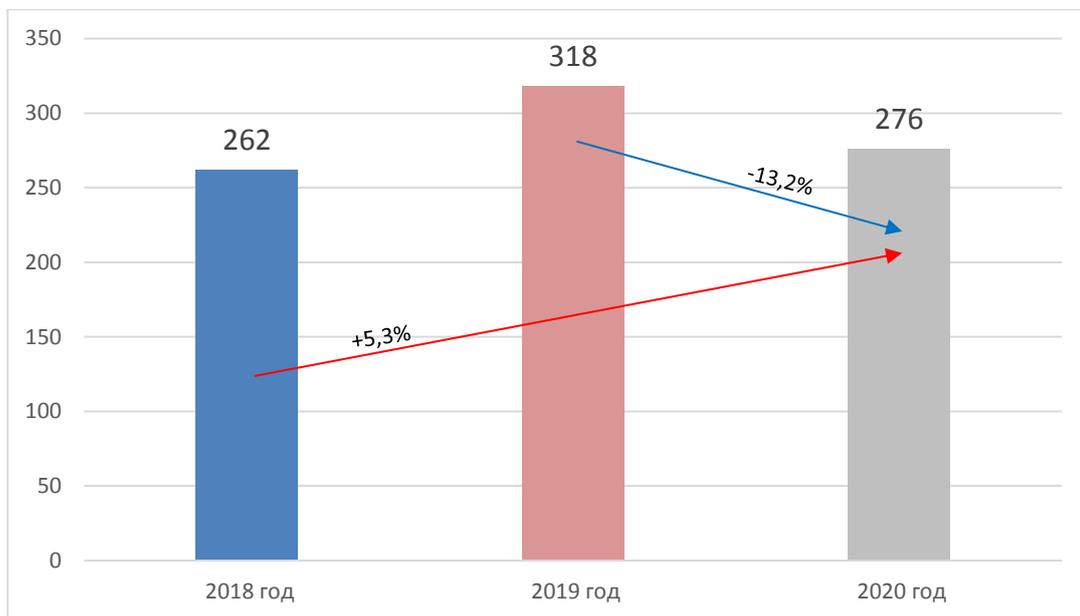


Диаграмма №5

**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 2020 год в администрацию города поступило 705 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 23,3% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 15,3% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (832) и увеличение на 31,3% по сравнению с аналогичным периодом 2018 года (537).

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 2018-2020 годы*

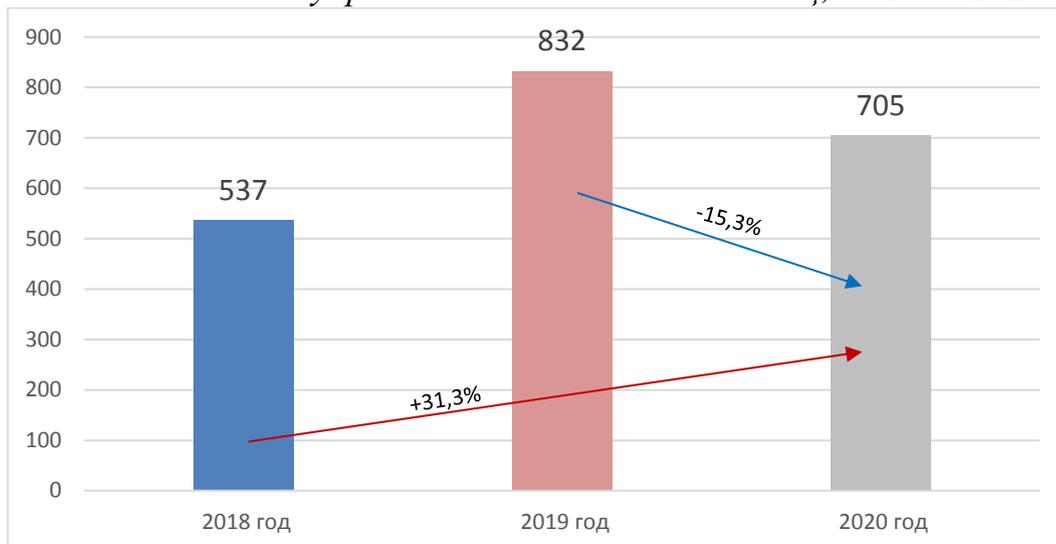


Диаграмма №6

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

В 2020 году направлено 368 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 12,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 47,8% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (249) и на 85,8% – 2018 года (198).

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 2018-2020 годы*

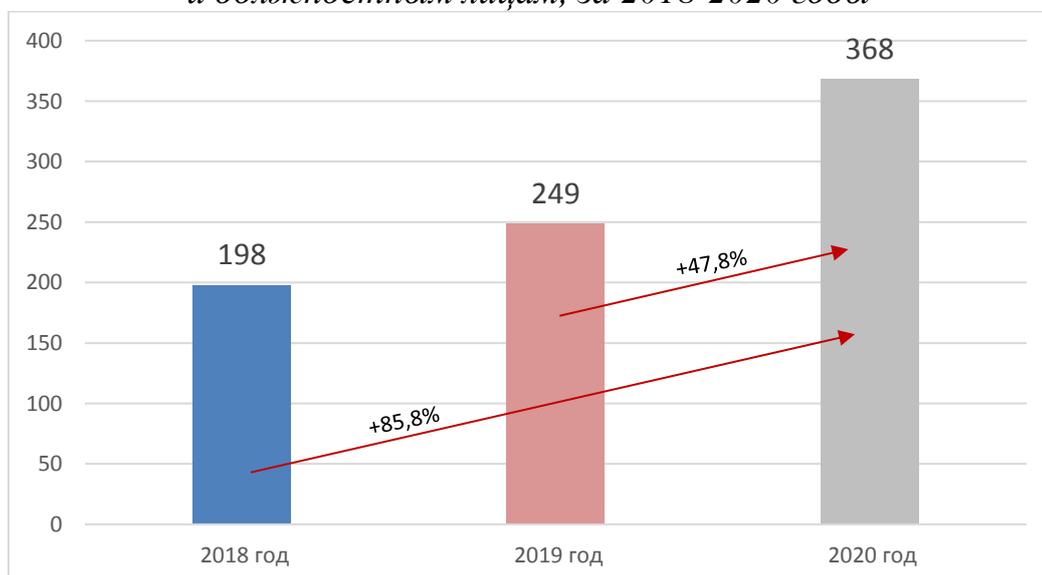


Диаграмма №7

## Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В 2020 году наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (1 172 вопроса или 38,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (828 вопросов или 27,4%), "Социальная сфера" (522 вопроса или 17,2%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (293 вопроса или 9,7%), "Государство, общество, политика" (211 вопросов или 7%).

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

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2020 год*

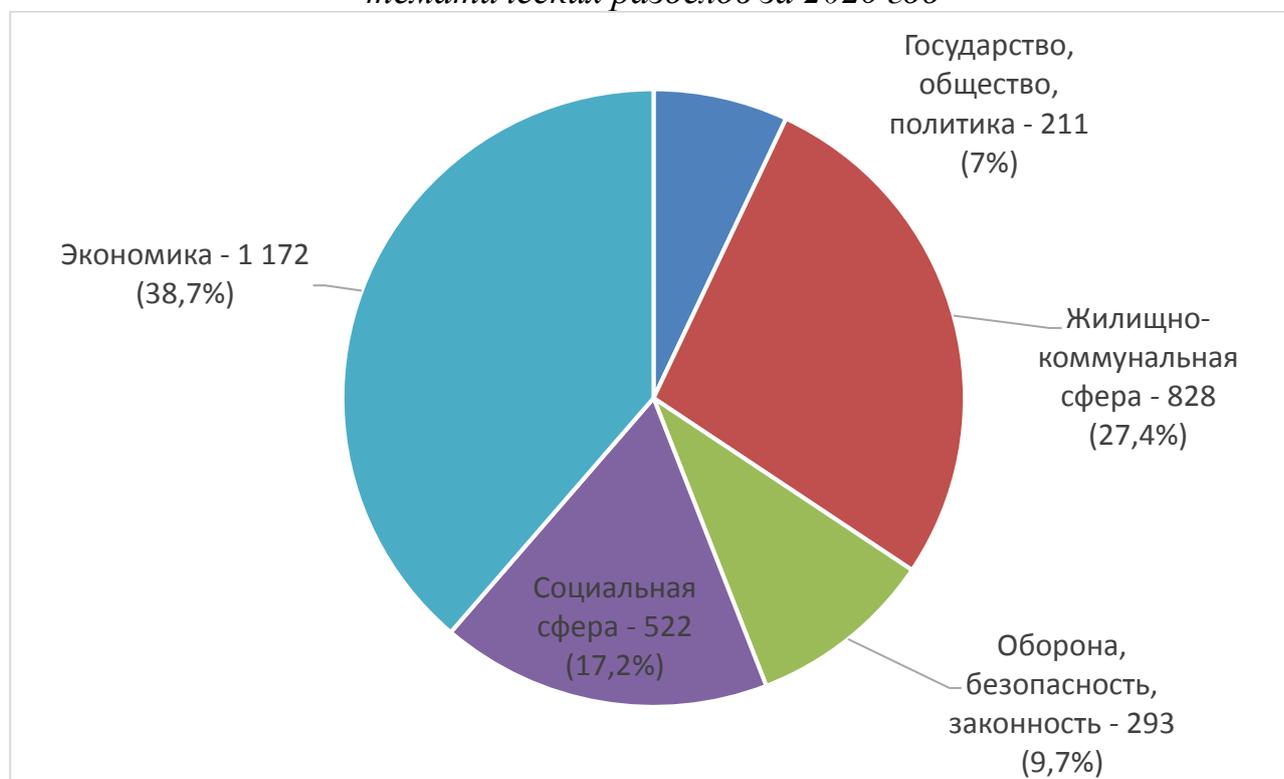


Диаграмма №8

Динамика вопросов в разрезе тематических разделов Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2018-2020 годы представлена на диаграмме 9.

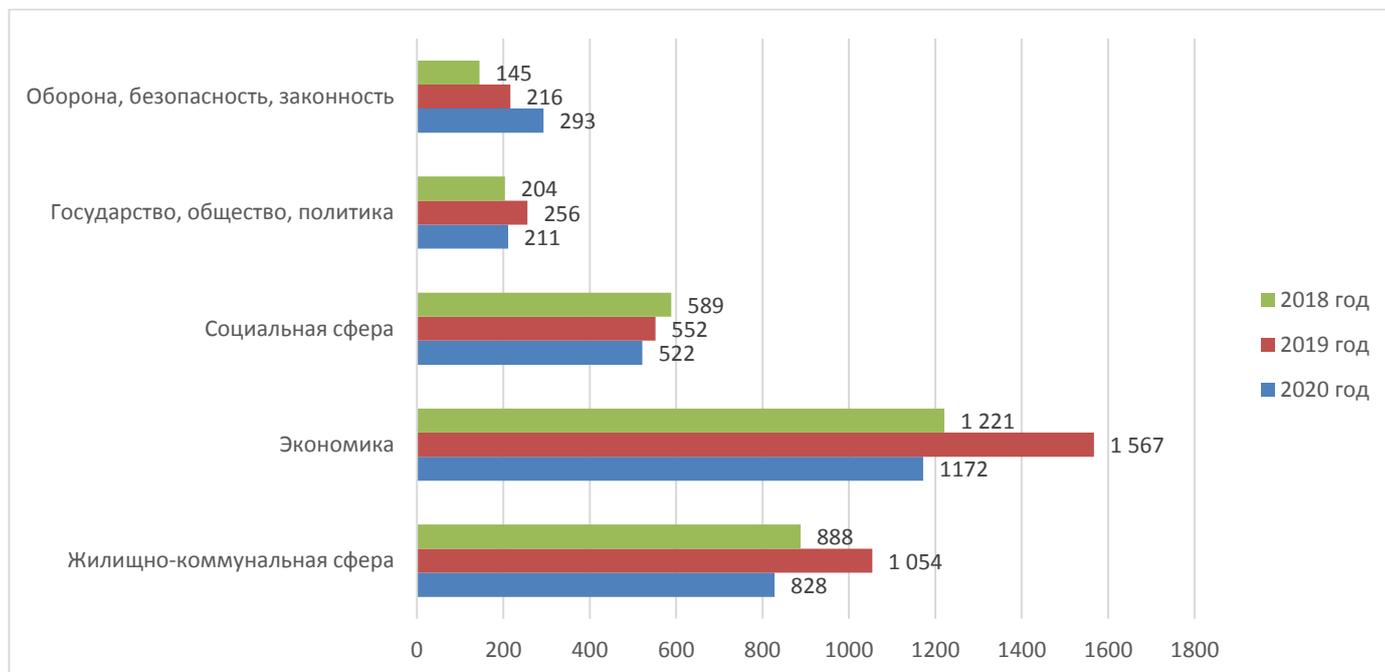


Диаграмма №9

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 9, отмечается следующее:

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематическому разделу «Экономика» (1 172) на 25,2% в сравнении с 2019 годом (1 567), по отношению к 2018 году (1 221) установлено **уменьшение** на 4%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» (828) на 21,4% в сравнении с 2019 годом (1 054), по отношению к 2018 году (888) установлено **уменьшение** на 6,7%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Социальная сфера» (522) на 5,4% в сравнении с 2019 года (552), по отношению к 2018 году (589) установлено уменьшение на 11,4%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика» (211) на 17,6% в сравнении с 2019 годом (256), по отношению к 2018 году (204) установлено **увеличение** на 3,4%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (293) на 35,6% в сравнении с 2019 годом (216), по отношению к 2018 году (145) установлено **увеличение в 2 раза**.

### Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в 2020 году поступило 1 172 вопроса, что составляет 38,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Состав тематического раздела "Экономика" по тематическому классификатору представлен на диаграмме №10.

### Количество вопросов тематического раздела "Экономика"

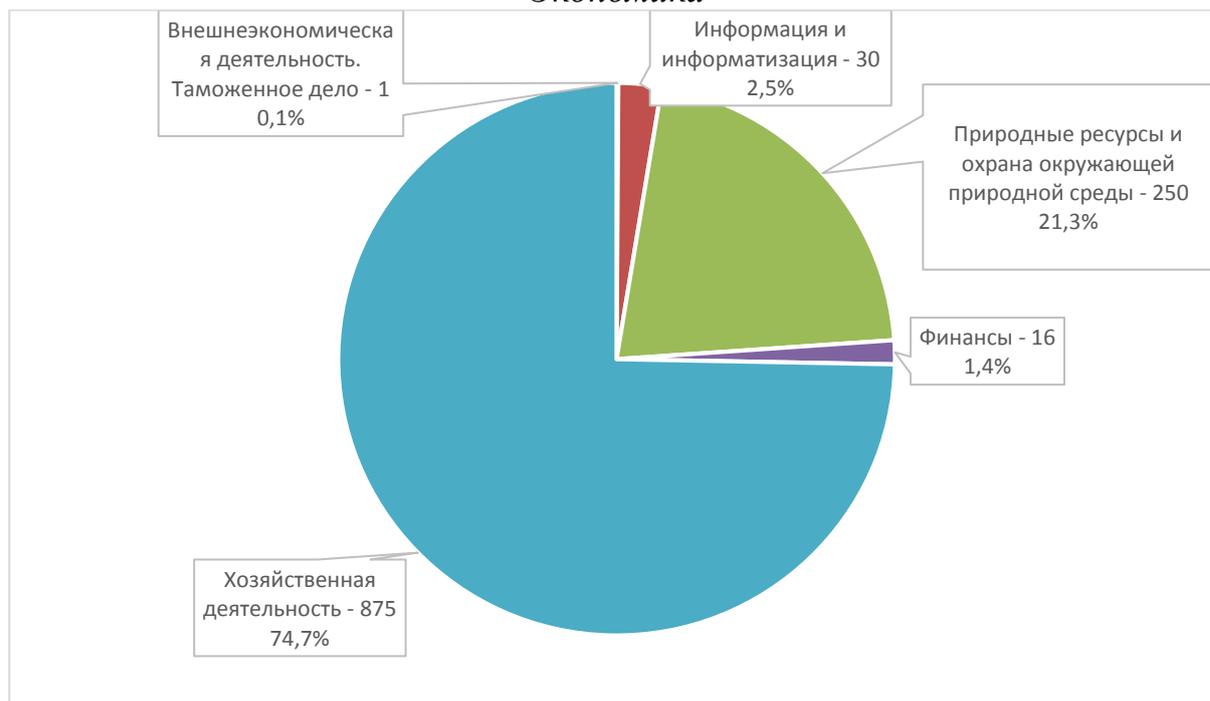


Диаграмма №10

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Хозяйственная деятельность" (875 вопросов), которая составляет 74,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (126 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (91 вопрос), "Комплексное благоустройство" (66 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (50 вопросов).

По тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей среды" поступило 250 вопросов, что составляет 21,3% от общего количества анализируемого тематического раздела. Актуальные вопросы: "Отлов животных" (53 вопроса), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (45 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (30 вопросов).

### Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в 2020 году поступило 828 вопросов, что составляет 27,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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

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

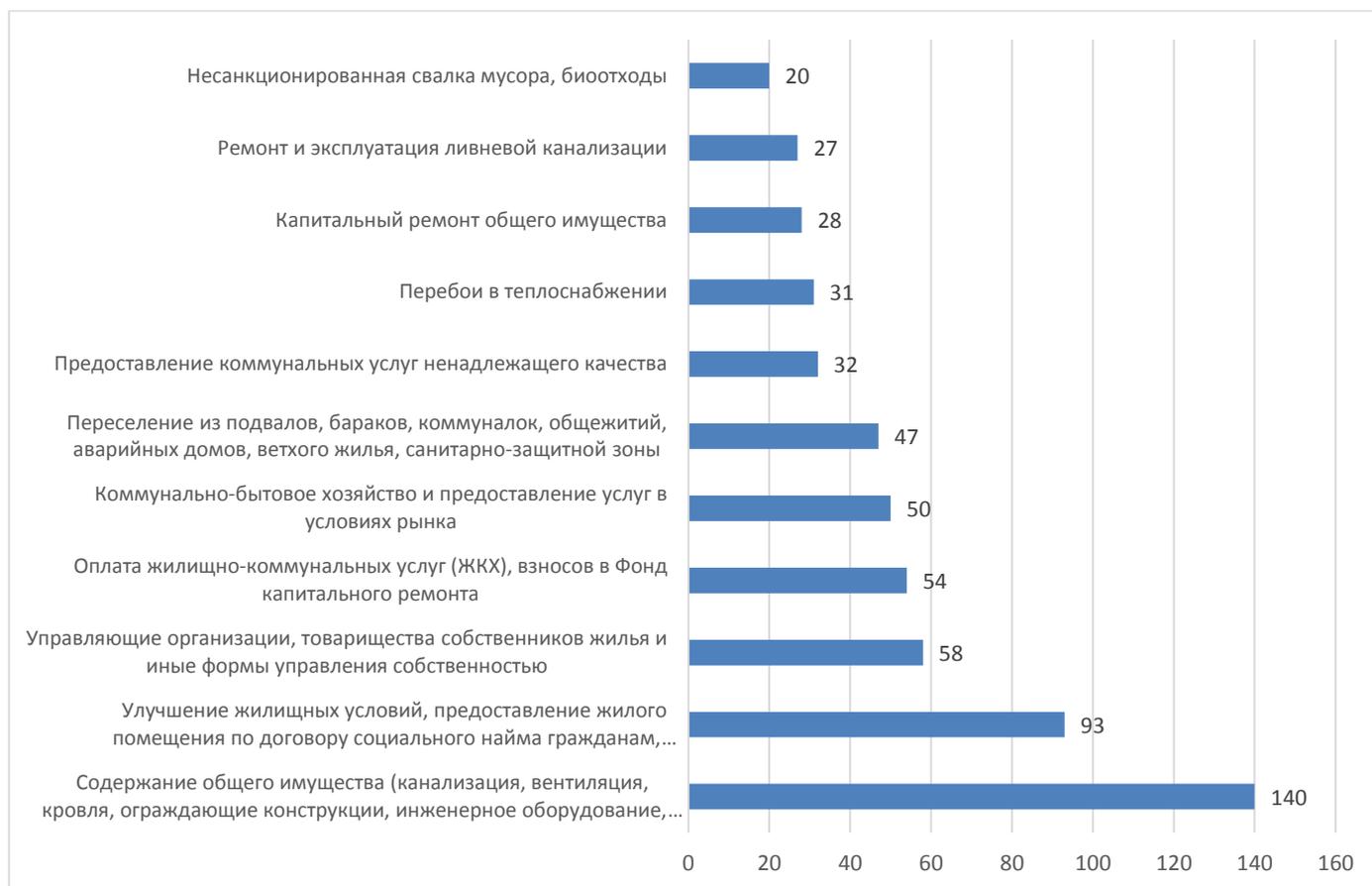


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (140 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" (93 вопроса), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (58 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (54 вопроса), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (50 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналки, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (47 вопросов).

## Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в 2020 году поступило 522 вопроса, что составляет 17,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

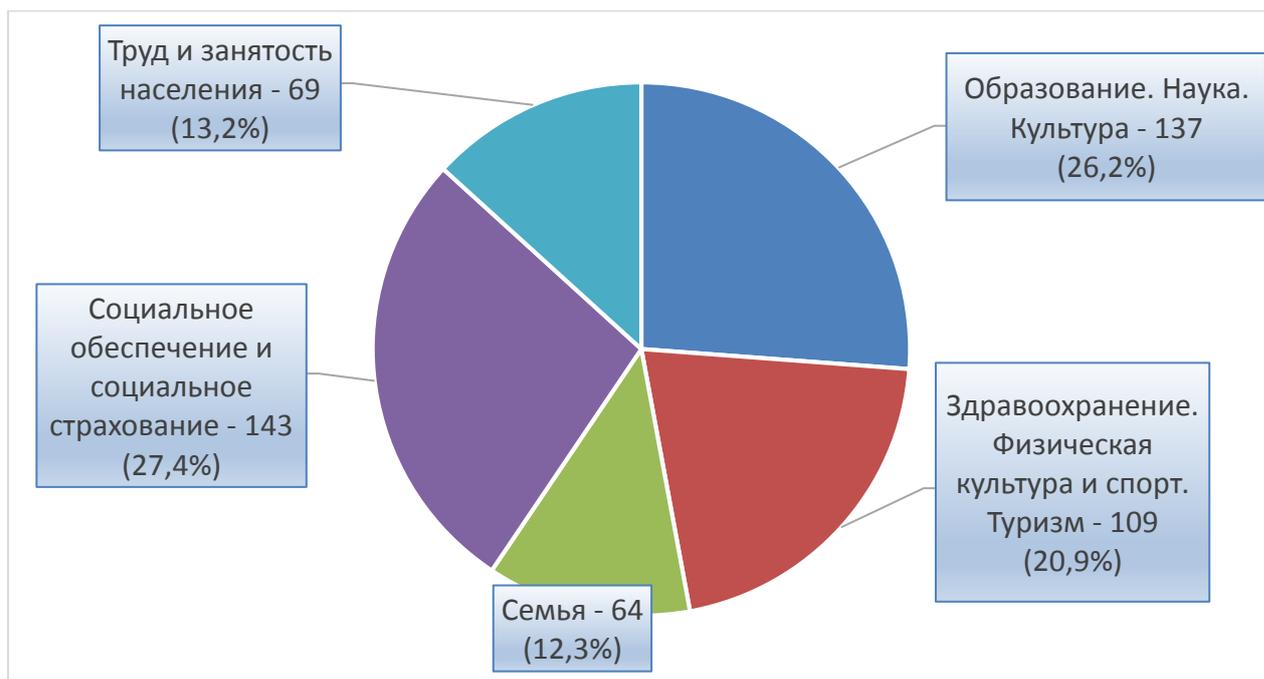


Диаграмма №12

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Социальное обеспечение и социальное страхование" (143 вопроса), что составляет 27,4% 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" (52 вопроса), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (42 вопроса), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (14 вопросов).

По тематике "Образование. Наука. Культура" поступило 137 вопросов, что составляет 26,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Поступление в образовательные организации" (20 вопросов), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (17 вопросов), "Дошкольное образование" (12 вопросов).

По тематике "Семья" поступило 64 вопроса, что составляет 12,3% 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" (28 вопросов), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (14 вопросов), "Выплата пособий и компенсаций на ребенка" (12 вопросов).

По тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" поступило 109 вопросов (20,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела). Чаще всего интерес граждан вызывают вопросы: "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (16 вопросов), "Массовый спорт"

(14 вопросов), "Требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта" (11 вопросов).

По тематике "Труд и занятость населения" поступило 69 вопросов (13,2% 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" (19 вопросов), "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (17 вопросов).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в 2020 году поступило 211 вопросов, что составляет 7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №13.

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

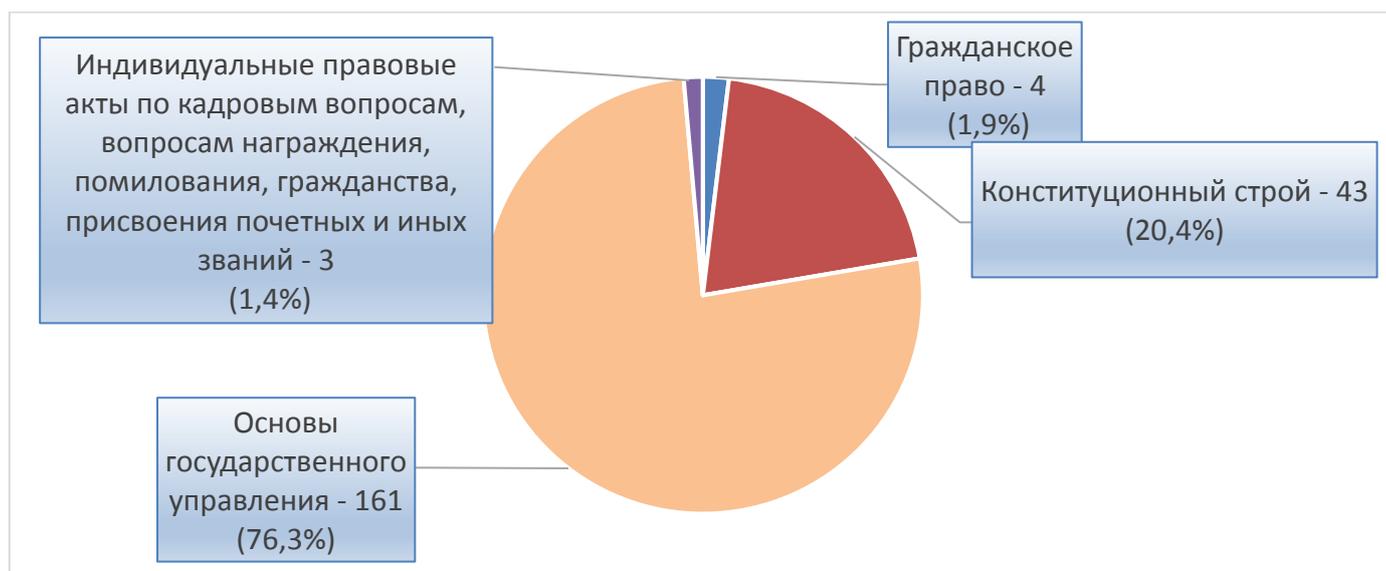


Диаграмма №13

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика «Основы государственного управления» (161 вопрос), которая составляет 76,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела. Актуальными вопросами данной тематики являются: "Результаты рассмотрения обращения" (23 вопроса), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (23 вопроса), "Арендные отношения" (15 вопросов), "Государственные и муниципальные услуги (многофункциональные центры)" (15 вопросов).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в 2020 году поступило 293 вопроса, что составляет 9,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №14.

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

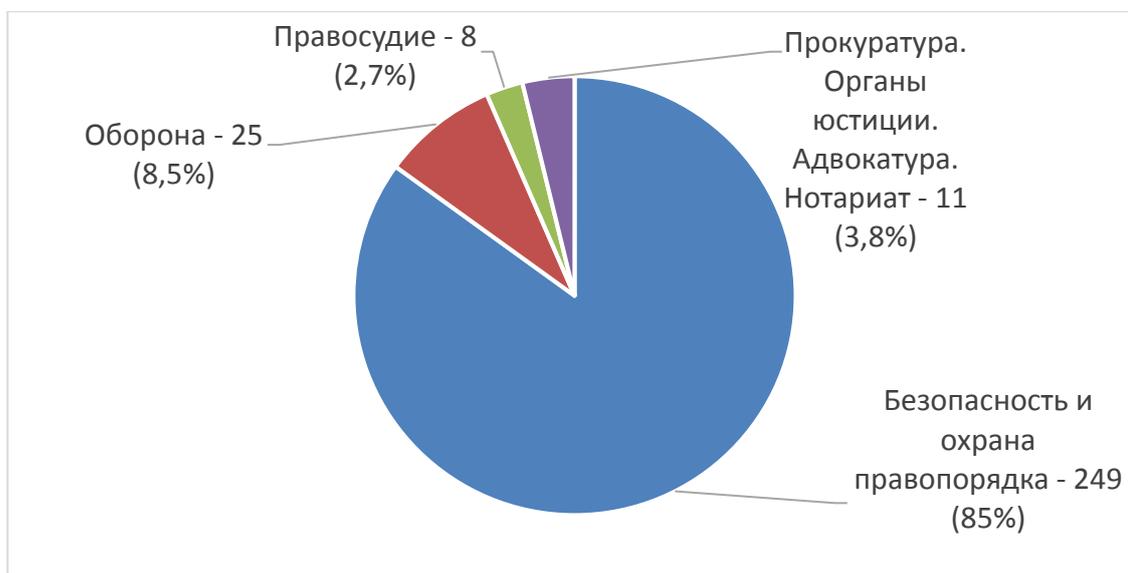


Диаграмма №14

Наибольший объем по количеству вопросов занимает тематика "Безопасность и охрана правопорядка" (249 вопросов), что составляет 85% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела.

Актуальными вопросами данной тематики являются: "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (61 вопрос), "Охрана общественного порядка" (53 вопроса), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (26 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворотовой территории и вне организованных автостоянок" (25 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (23 вопроса).

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

Средний уровень активности населения Нижневартовска в 2020 году составил 109,44 вопроса на 10 тыс. жителей. В сравнении с 2019 годом (131,83) данный показатель уменьшился на 17%, по отношению к 2018 году (110,2) – на 0,7%.

Данные представлены на диаграмме №15.

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

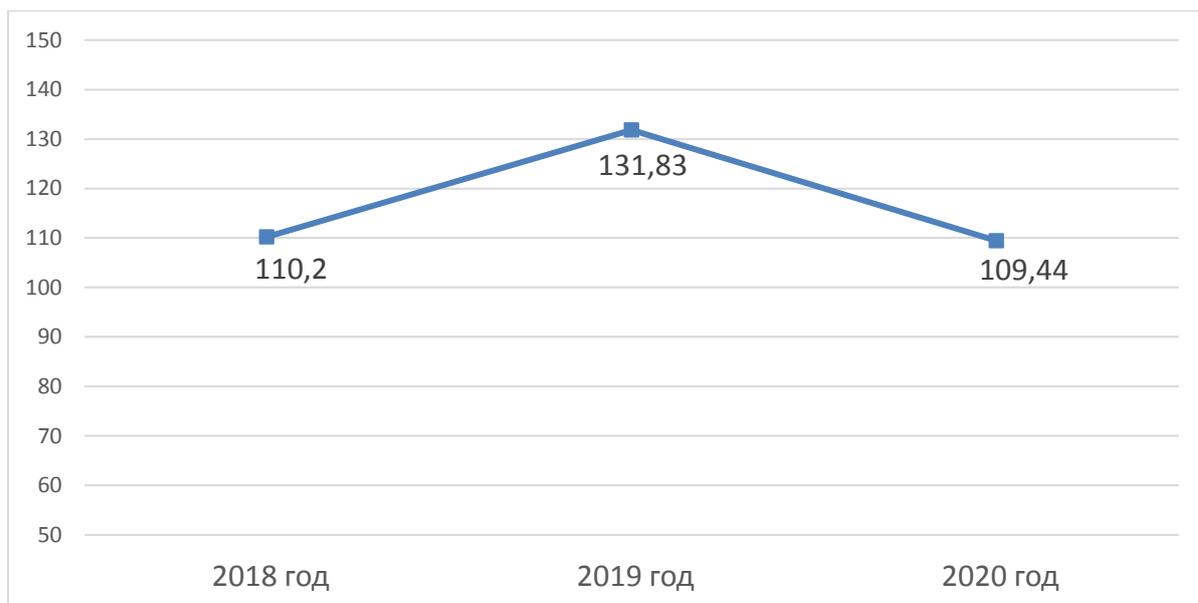


Диаграмма № 15

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