

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
в I квартале 2022 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 2022 года в администрацию города поступило 545 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 2021 года поступило 589 обращений, 2020 года – 700 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 I квартал 2020-2022 годов*

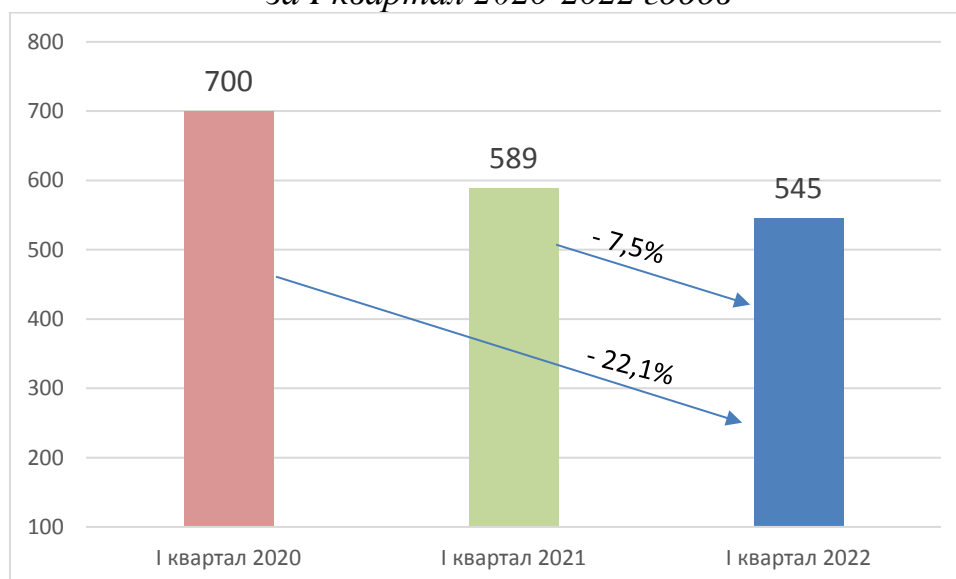


Диаграмма №1

Анализ поступивших за I квартал 2022 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (545) уменьшилось на 7,5% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (589 обращений) и на 22,1% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (700 обращений).

**Форма поступления обращений**

В I квартале 2022 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 375 (68,8%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 146 (26,8%). В I квартале 2022 года продолжена практика проведения личных приемов в формате видео-конференц-связи, за отчетный период в режиме ВКС проведено 24 приема главой города и заместителями главы города (4,4%).

Динамика количества обращений по формам поступления за I квартал 2020-2022 годов представлена на диаграмме №2.

*Динамика количества обращений по формам поступления за I квартал 2020-2022 годов*

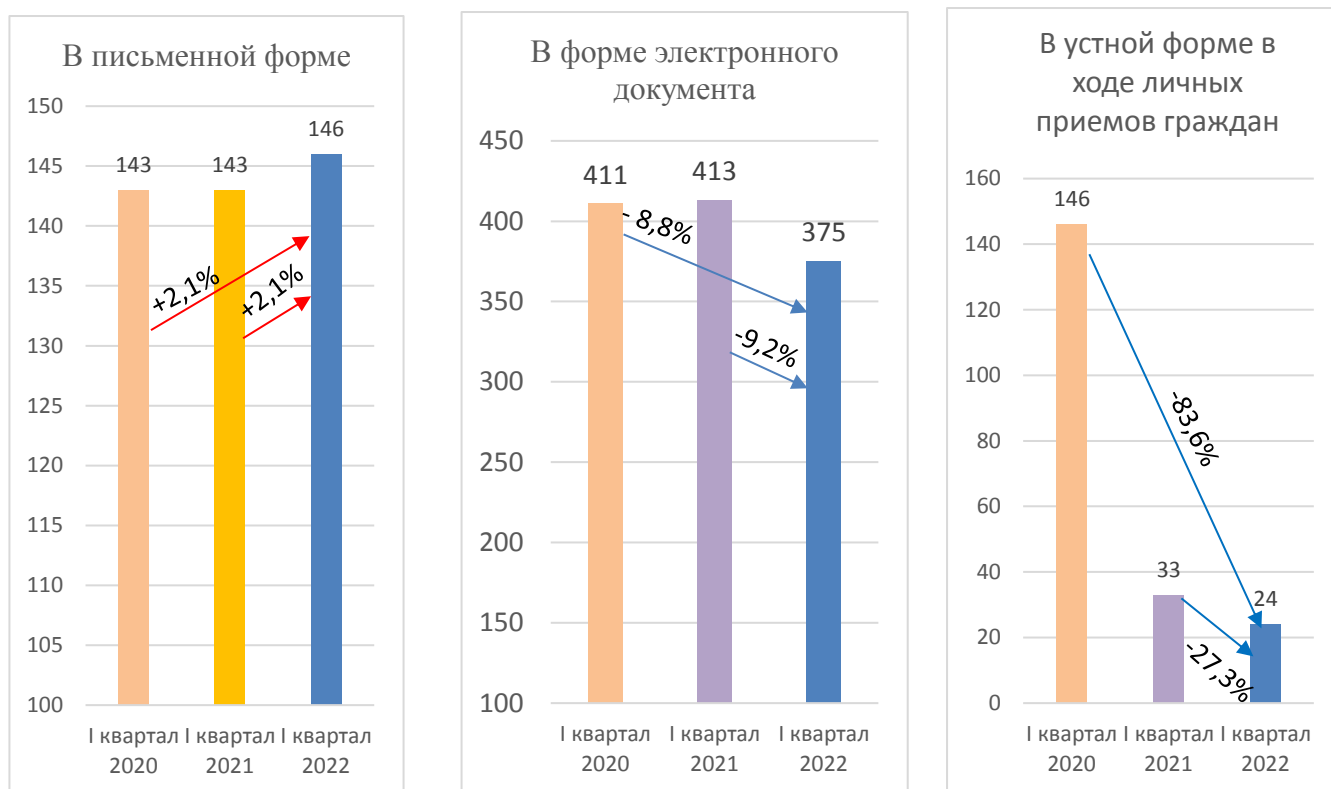


Диаграмма №2

Анализ поступивших за I квартал 2022 года обращений показал следующее:

- количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (146) по сравнению с I кварталом 2021 (143) и 2020 (143) годов **увеличилось** на 2,1%;
- отмечается **снижение** количества обращений в форме электронного документа (375) по отношению к I кварталу 2021 года (413) на 9,2%, в сравнении с I кварталом 2020 года (411) отмечено **снижение** на 8,8%;
- **снизилось** количество личных приемов граждан (24) на 27,3% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (33), по отношению к I кварталу 2020 года (146) 2021 года установлено **снижение** на 83,6%.

### Каналы поступления обращений

В I квартале 2022 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (375 обращений, что составляет 68,8% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 227 обращений или 60,5%; на электронную почту 79 обращений или 21,1%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 49 обращений (13,1%); через

"Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 20 обращений или 5,3%.

Через курьера передано 84 обращения (15,4%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 14 обращений (2,6%), 36 обращений поступили лично от заявителей (6,6%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 36 обращений (6,6%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Каналы поступления обращений  
в I квартале 2022 года*

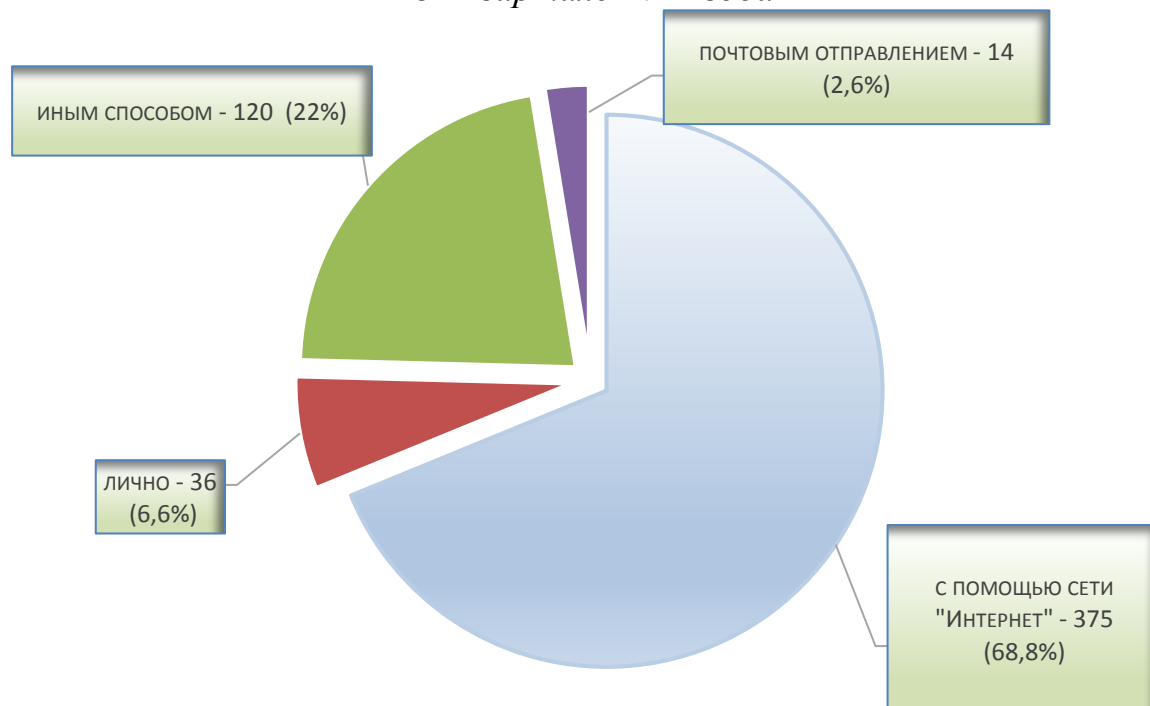


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений  
по каналам связи за I квартал 2020-2022 гг.*

Таблица 1

Каналы поступления	2022г.	2022г. доля в %	2021г.	2021г. доля в %	Измене ние доли 2022г. к 2021г. в %	2020г.	2020г. доля в %	Измене ние доли 2022г. к 2020г. в %
Сеть «Интернет»	375	68,8	413	70,1	↓ -1,3	411	59	↑ 9,8
Почтовое отправление	14	2,6	22	3,7	↓ -1,1	14	2	↑ 0,6
Лично	36	6,6	42	7,1	↓ -0,5	201	28,5	↓ -21,9
Иным способом	120	22	112	19,1	↑ 2,9	74	10,5	↑ 11,5

В I квартале 2022 года отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в их общем объеме в сравнении с I кварталом 2021 года на 1,3%, по отношению к I кварталу 2020 года установлено **увеличение** на 9,8%;
- **незначительное снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 0,5%, в сравнении с I кварталом 2020 года установлено **снижение** на 21,9%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 2,9% по отношению к I кварталу 2021 года, в сравнении с I кварталом 2020 года установлено **увеличение** на 11,5%;
- **снижение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, на 1,1% по отношению к I кварталу 2021 года, в сравнении с I кварталом 2020 года установлено **незначительное увеличение** на 0,6%.

В поступивших в I квартале 2022 года 545 обращениях поставлен 641 вопрос, из них 637 составляют заявления, 4 – жалобы.

В I квартале 2022 года поступило 30 повторных обращений (5,5% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 9,1% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (33), в сравнении с I кварталом 2020 года (16) установлено увеличение в 1,9 раз.

Рассмотрено с выездом на место 130 вопросов (20,3%), за аналогичные периоды 2021 года – 172 вопроса (24,8%), 2020 года – 172 вопроса (24,5%).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В I квартале 2022 года поступило 32 коллективных обращения, что составило 5,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 10,3% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (29), по сравнению с I кварталом 2020 года (62) отмечается уменьшение на 48,4%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений  
за I квартал 2020-2022 годов*

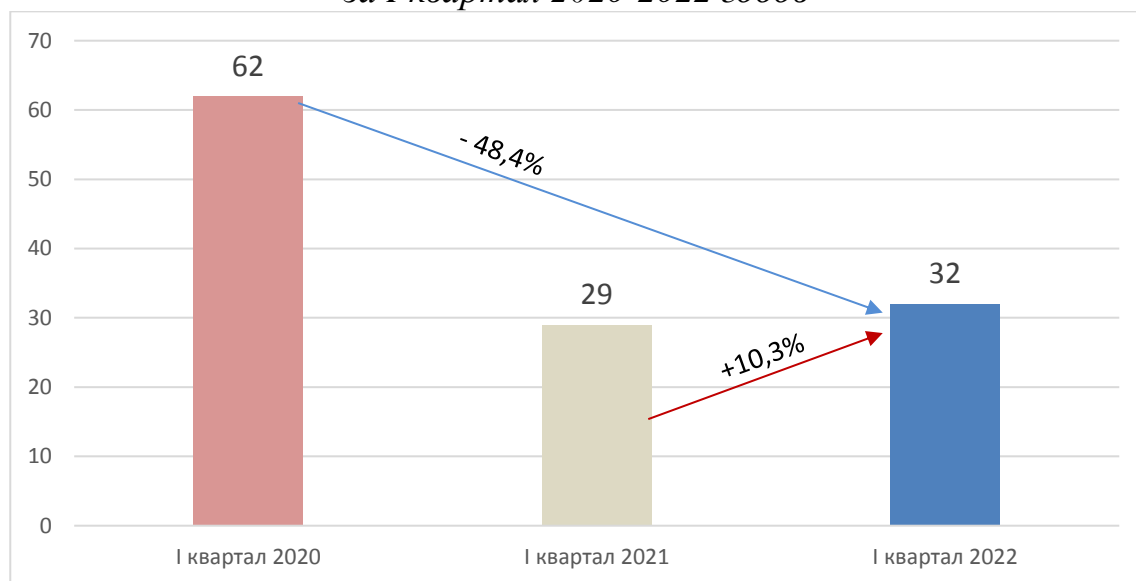


Диаграмма №4

**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" в администрацию города не поступало. За аналогичный период 2020 года поступило 3 запроса информации, в I квартале 2021 года запросов также 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 поступило 49 запросов информации, что меньше на 9,3% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (54) и на 7,5% – 2020 года (53).

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 I квартал 2020-2022 годов*

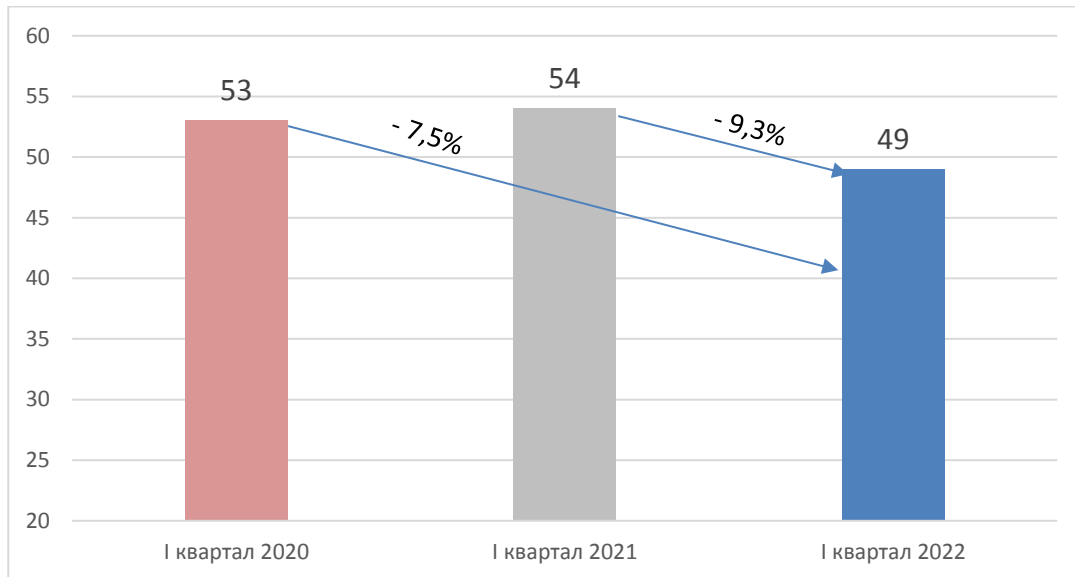


Диаграмма №5

**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 I квартал 2022 года в администрацию города поступило 174 вопроса для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 27,1% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается снижение количества таких вопросов на 15,1% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (205) и на 3,9% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (181).

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 I квартал 2020-2022 годов*

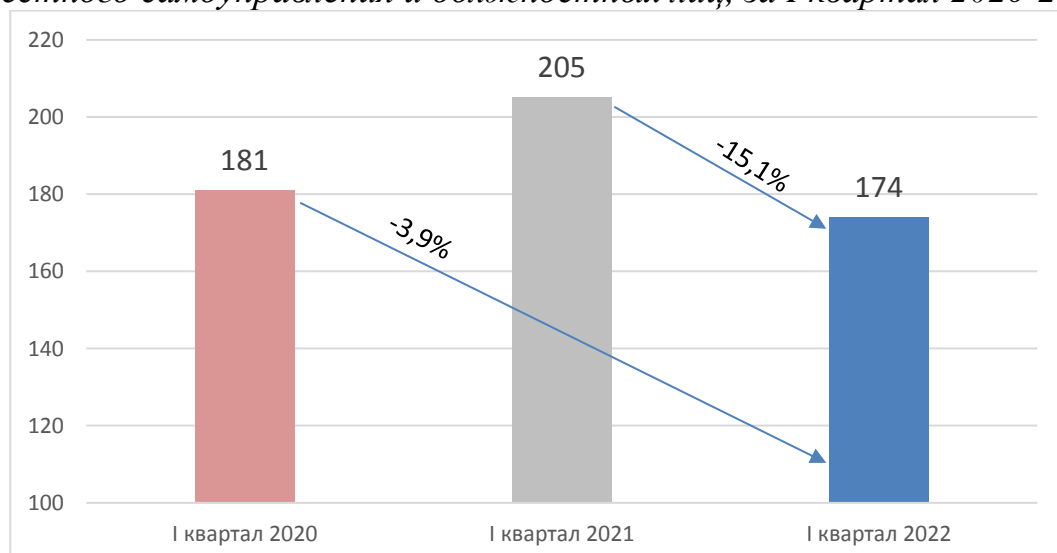


Диаграмма №6

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

В I квартале 2022 года направлено 54 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 3,6% по сравнению с I кварталом 2021 года (56), в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (67) отмечается уменьшение на 19,4%.

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 I квартал 2020-2022 годов*

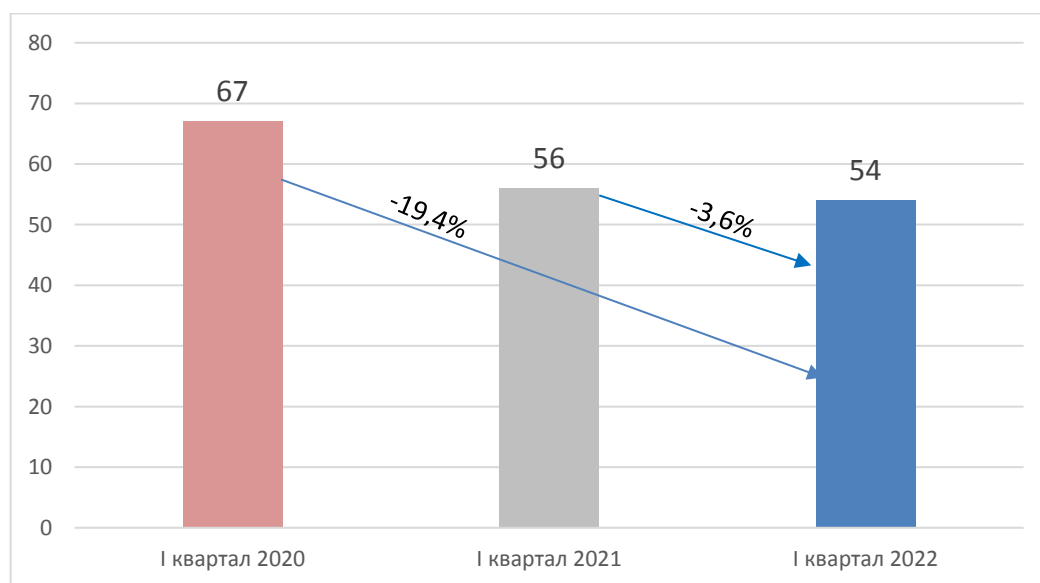


Диаграмма №7

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

В I квартале 2022 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (270 вопросов или 42,1% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (140 вопросов или 21,8%), "Социальная сфера" (99 вопросов или 15,5%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (66 вопросов или 10,3%), "Государство, общество, политика" (66 вопросов или 10,3%).

Количество вопросов по тематическим разделам, содержащихся в обращениях, которые поступили в I квартале 2022 года, представлено на диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за I квартал 2022 года*

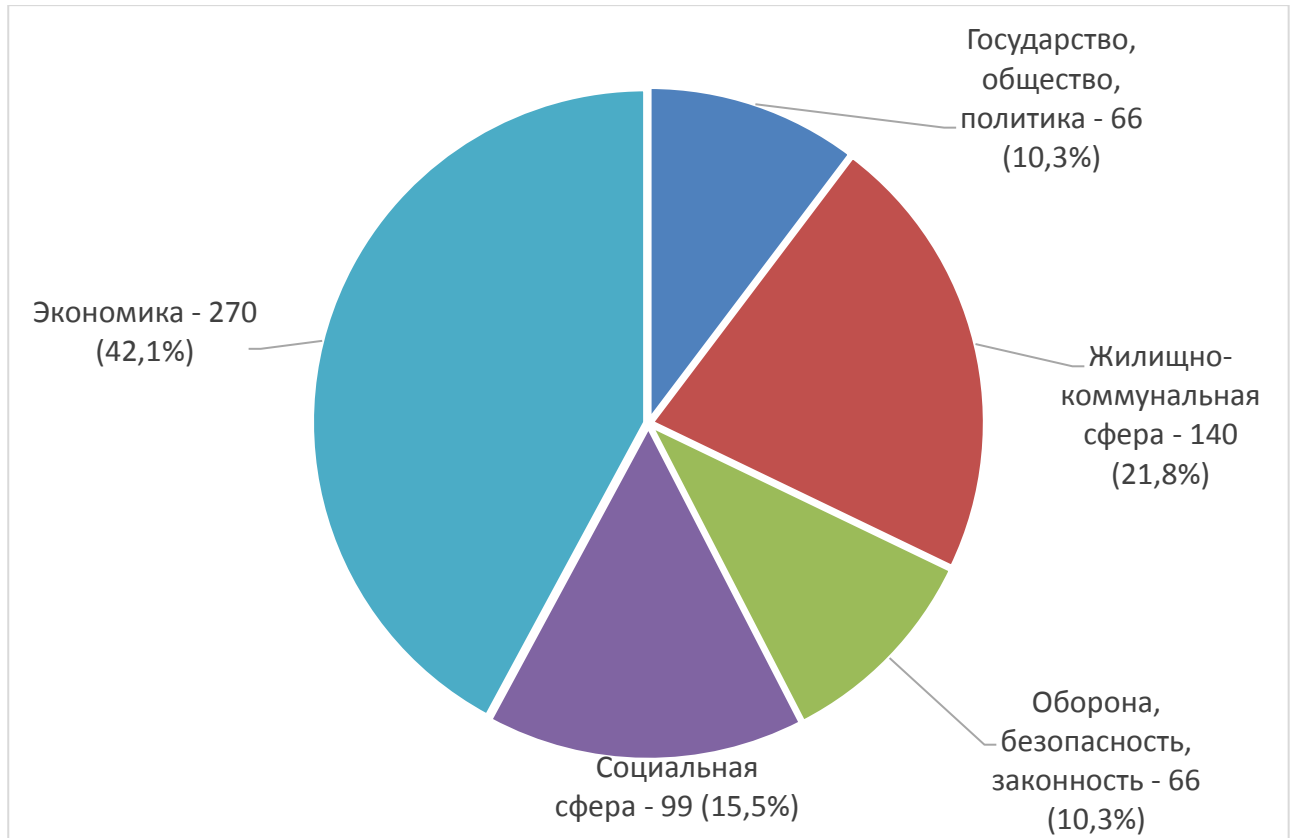


Диаграмма №8

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

По тематическому разделу "Экономика" в I квартале 2022 года поступило 270 вопросов, что составляет 42,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года на 2,5% (277 вопросов) и на 11,8% – 2020 года (306 вопросов).

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



Количество вопросов тематического раздела  
"Экономика"

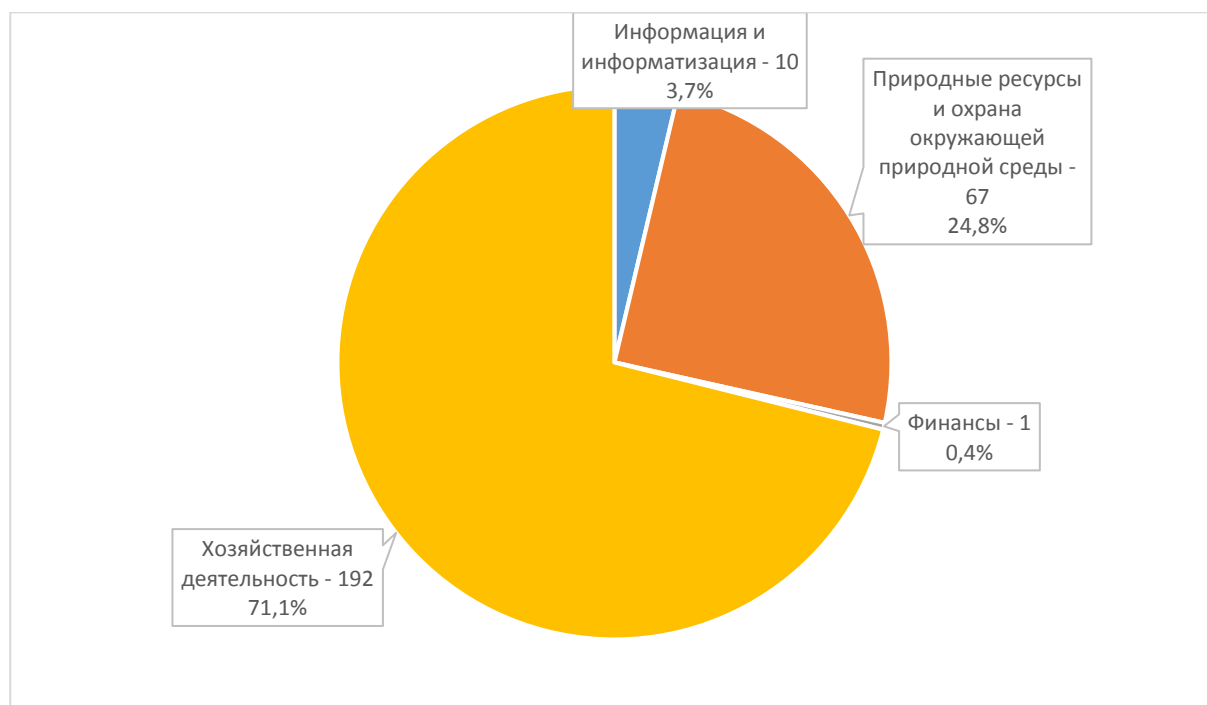


Диаграмма №9

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за I квартал 2020-2022 годов представлена на диаграмме 10.

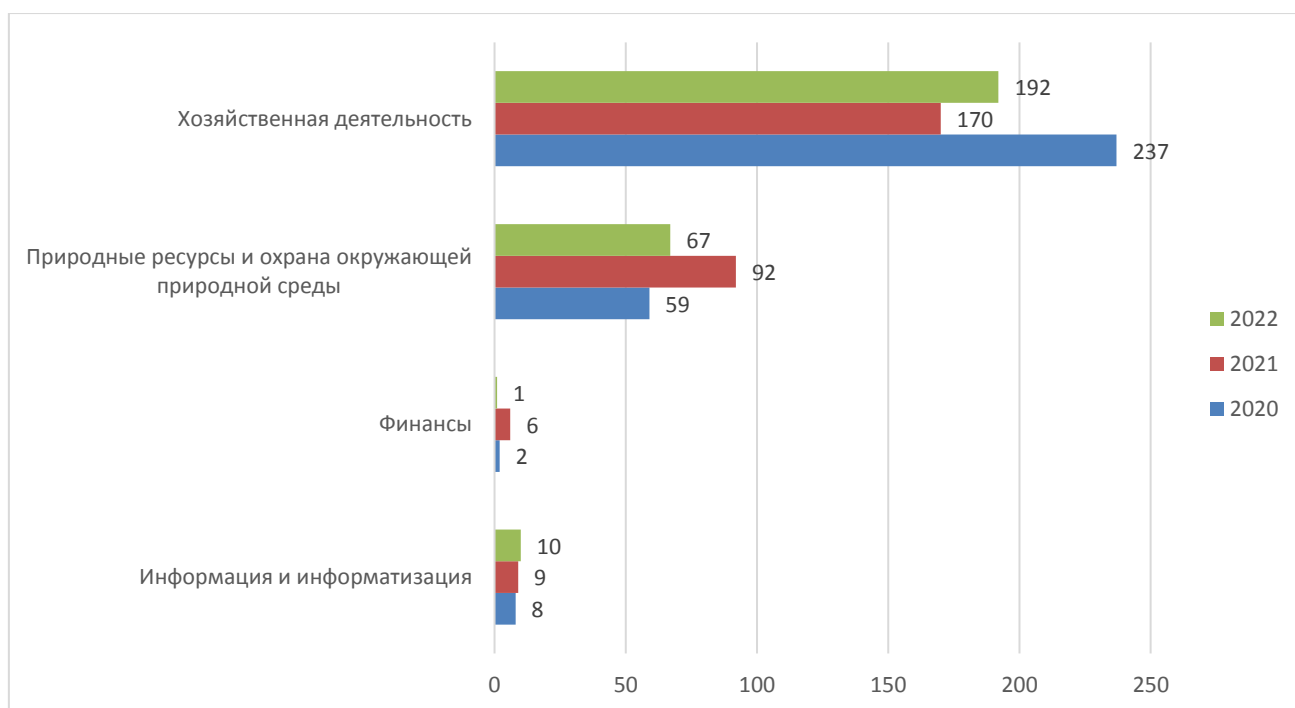


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (192 или 71,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 13% в сравнении с I кварталом 2021 года (170), по отношению к I кварталу 2020 года (237) установлено **уменьшение** на 19%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (75 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (10 вопросов), "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (10 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (67 или 24,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 27,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (92), по отношению к I кварталу 2020 года (59) установлено **увеличение** на 13,6%; чаще всего интерес для заявителей представляют вопросы: "Отлов животных" (16 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (12 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (12 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (10 или 3,7%) на 11% в сравнении с I кварталом 2021 года (9) и на 25% по отношению к I кварталу 2020 года (8); актуальным вопросом данной тематики является "Запросы архивных данных" (7 вопросов).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в I квартале 2022 года поступило 140 вопросов, что составляет 21,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года на 36,4% (220 вопросов) и на 41,2% – 2020 года (238 вопросов).

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

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

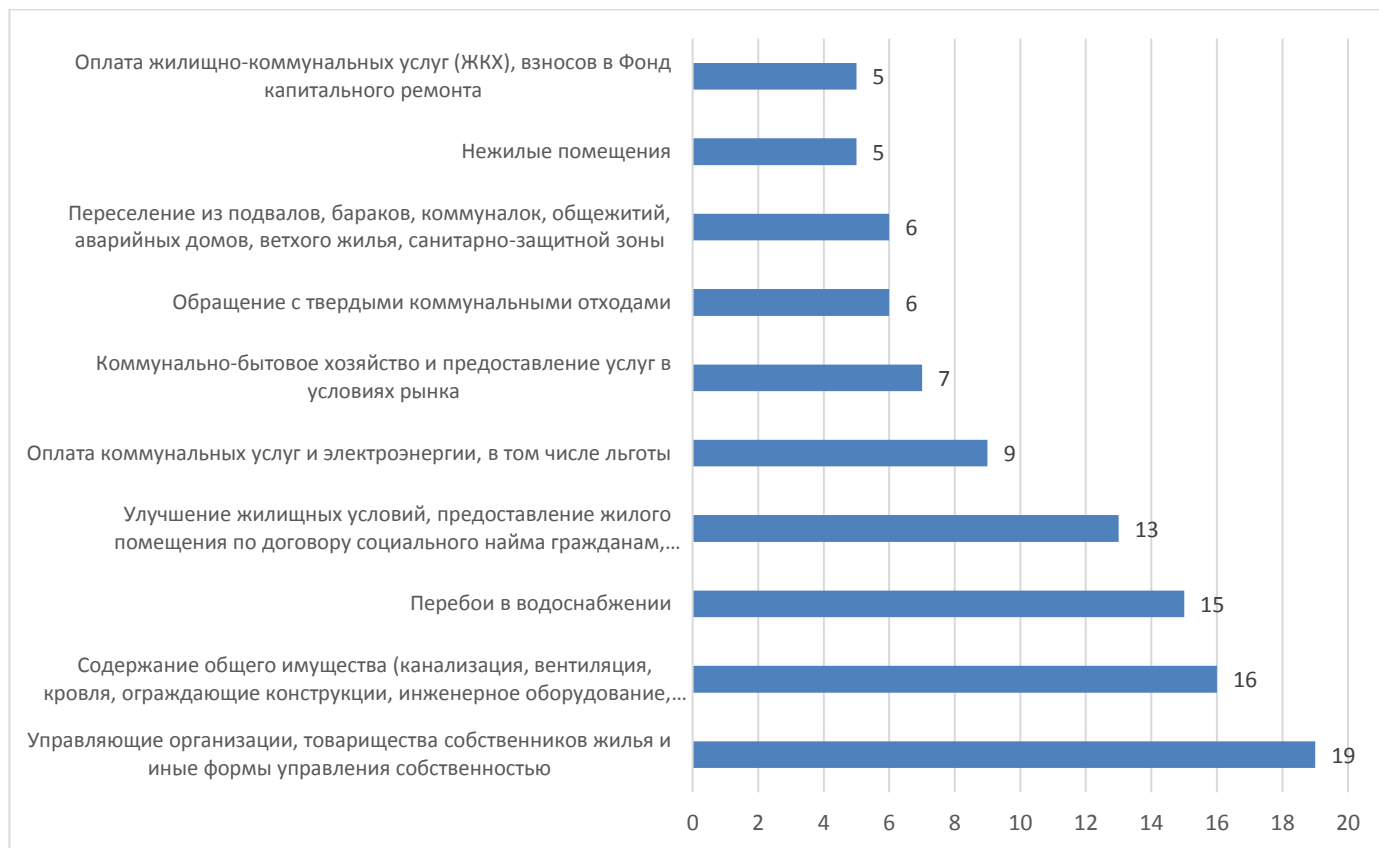


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (19 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (16 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (15 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" (13 вопросов), "Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы" (9 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (7 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (6 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (6 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в I квартале 2022 года поступило 99 вопросов, что составляет 15,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель не изменился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (99 вопросов), по сравнению с аналогичным периодом 2020 года отмечается уменьшение на 22% (127 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

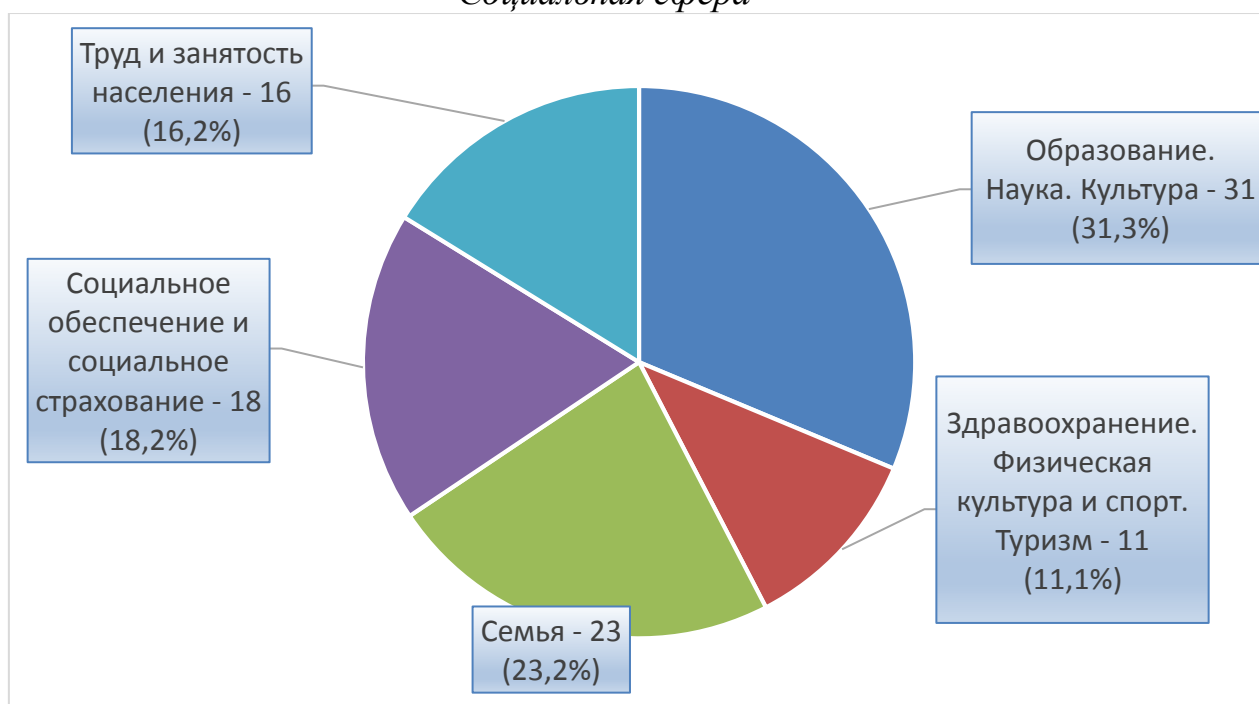


Диаграмма №12

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлена на диаграмме 13.

*Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за I квартал 2020-2022 годов*

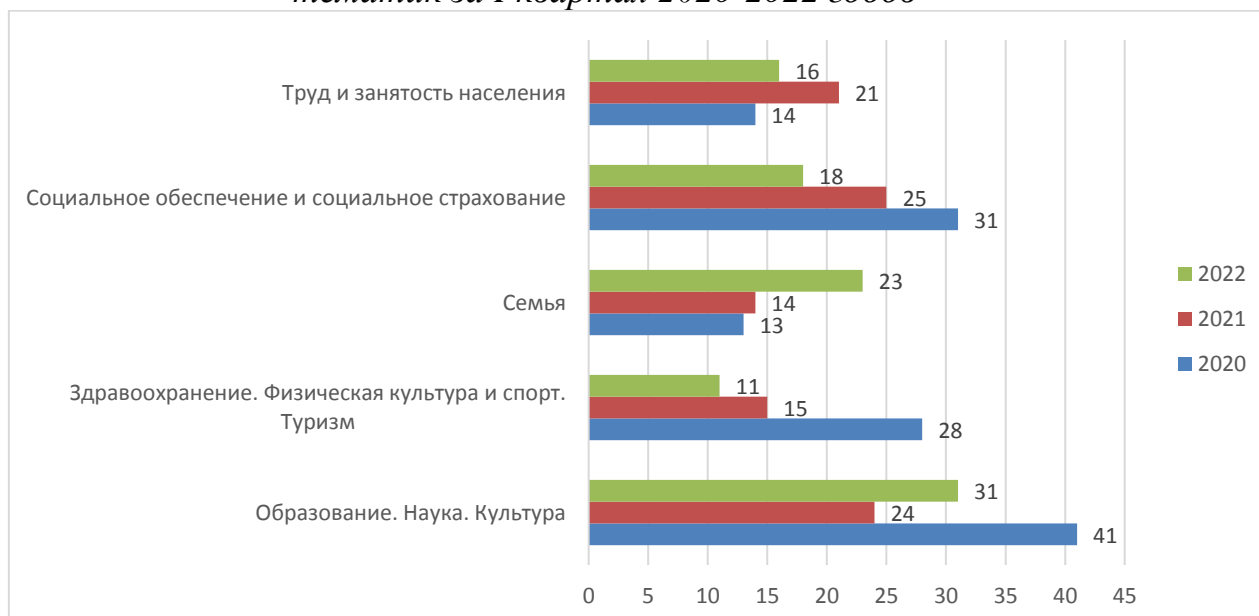


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (16 или 16,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 23,8% в сравнении с I кварталом 2021 года (21), по отношению к I кварталу 2020 года (14) установлено **увеличение** на 14,3%; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (8 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (18 или 18,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 28% по отношению к I кварталу 2021 года (25) и на 42% – 2020 года (31); актуальным вопросом данной тематики является "Просьбы об оказании финансовой помощи" (5 вопросов);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (23 или 23,2%) на 64,3% по отношению к I кварталу 2021 года (14) и на 77% – 2020 года (13); актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (18 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (11 или 11,1%), на 26,7% в сравнении с I кварталом 2021 года (15) и на 60,7% – 2020 года (28); актуален вопрос "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (4 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (31 или 31,3%) на 29,2% в сравнении с I кварталом 2021 года (24), по отношению к I кварталу 2020 года (41) установлено **уменьшение** на 24,4%; выявлено, что актуален вопрос "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (6 вопросов).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в I квартале 2022 года поступило 66 вопросов, что составляет 10,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года на 4,8% (63 вопроса) и на 32% – 2020 года (50 вопросов).

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

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

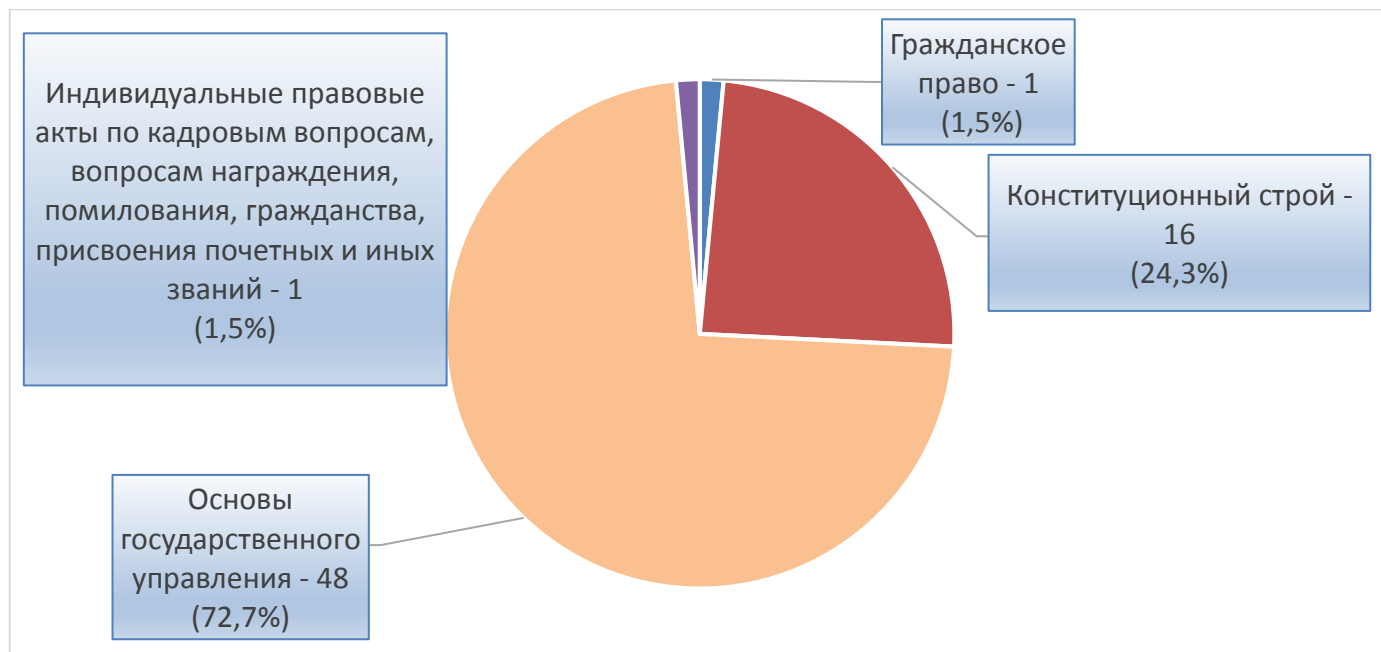


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за I квартал 2019-2021 годов представлена на диаграмме 15.

*Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика"  
в разрезе тематик за I квартал 2020-2022 годов*

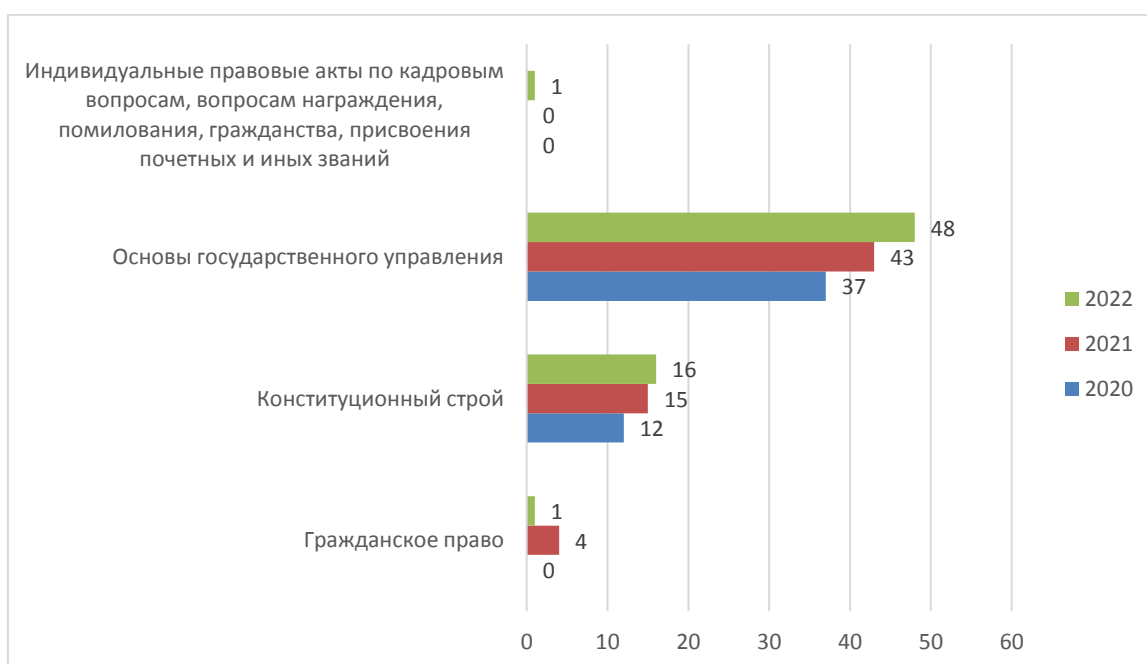


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (48 или 72,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 11,6% в сравнении с I кварталом 2021 года (43) и на 29,7% с I кварталом 2020 года (37); актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (9 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (7 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (7 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (16 или 24,3%) на 6,7% в сравнении с I кварталом 2021 года (15) и на 33,3% с I кварталом 2020 года (12); актуальным для заявителей является вопрос "Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен" (3 вопроса).

### Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в I квартале 2022 года поступило 66 вопросов, что составляет 10,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился в 1,9 раз относительно уровня аналогичного периода 2021 года (34 вопроса), по отношению к I кварталу 2020 года (73 вопроса) отмечается уменьшение на 9,6%.

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

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

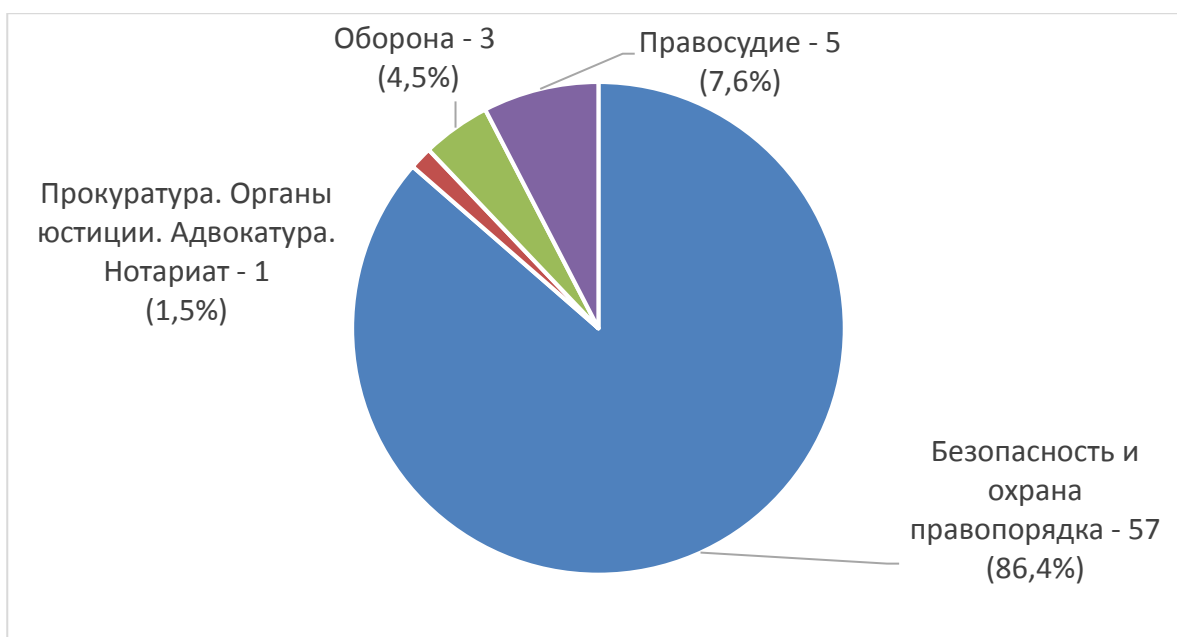


Диаграмма №16

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 I квартал 2020-2022 годов*

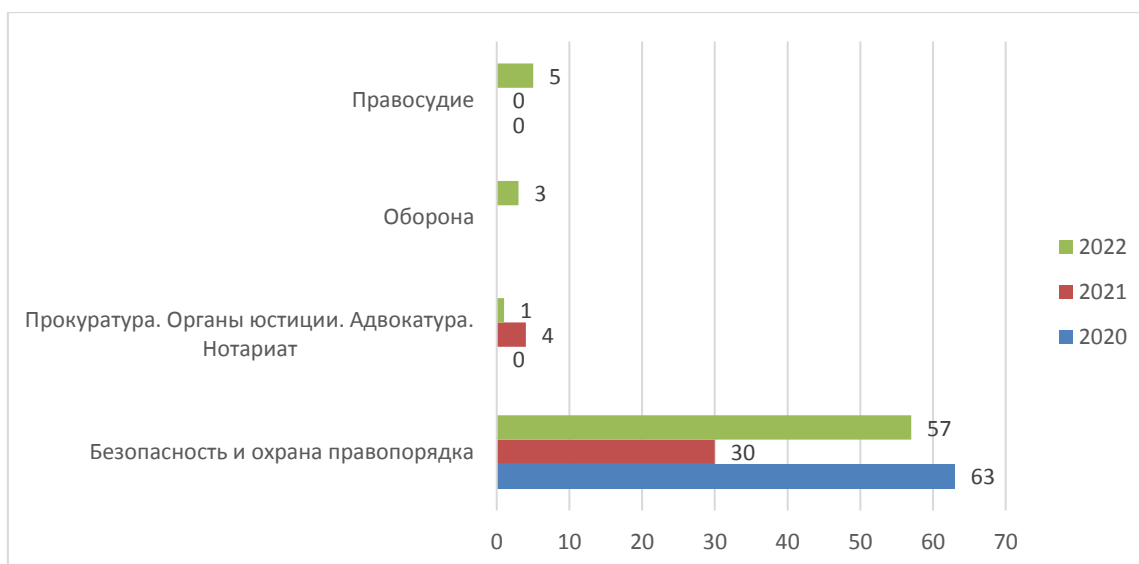


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (57 или 86,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **1,9 раз** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (30), по отношению к I кварталу 2020 года (63) установлено **уменьшение** на 9,5%; актуальными вопросами данной тематики являются "Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом" (16 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (12 вопросов); "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (9 вопросов).

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

Средний уровень активности населения Нижневартовска в I квартале 2022 года составил 23,18 вопросов на 10 тыс. жителей. Данный показатель в сравнении с аналогичным периодом 2021 года уменьшился на 7,5% (25,06), по отношению к I кварталу 2020 года установлено уменьшение на 8,5% (25,32).

Данные представлены на диаграмме №18.



*Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за I квартал 2020-2022 гг.*

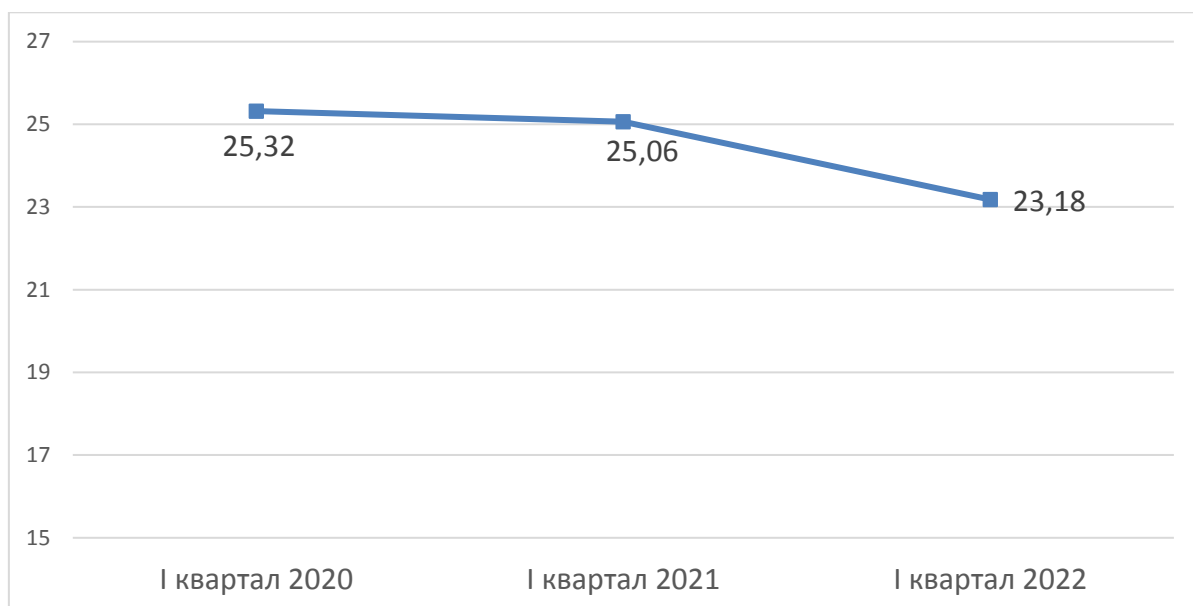


Диаграмма №18

Активность населения Нижневартовска в I квартале 2022 года по сравнению с аналогичными периодами 2021 и 2020 годов уменьшилась за счет снижения доли электронных обращений (в связи с внедрением и развитием новой системы обработки сообщений от населения посредством платформа обратной связи (ПОС)), а также за счет снижения количества проведенных личных приемов (в связи с ограничениями, введенными для предупреждения распространения коронавирусной инфекции).