

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в 2021 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 2021 год в администрацию города поступило 2 421 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 2020 года поступило 2 628 обращений, 2019 года – 3 188 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 2019-2021 годы*

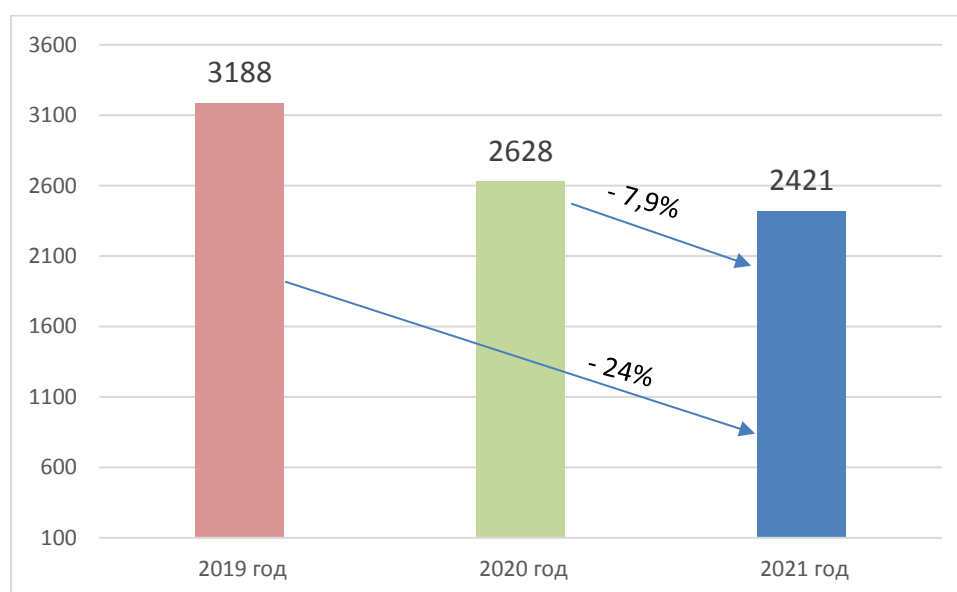


Диаграмма №1

Анализ поступивших за 2021 год обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (2 421) уменьшилось на 7,9% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (2 628 обращений) и на 24% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (3 188).

Форма поступления обращений

В 2021 году наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 1 629 (67,3%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 622 (25,7%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 170 (7%).

Динамика количества обращений по формам поступления за 2019-2021 годы представлена на диаграмме №2.

Динамика количества обращений по формам поступления за 2019-2021 годы

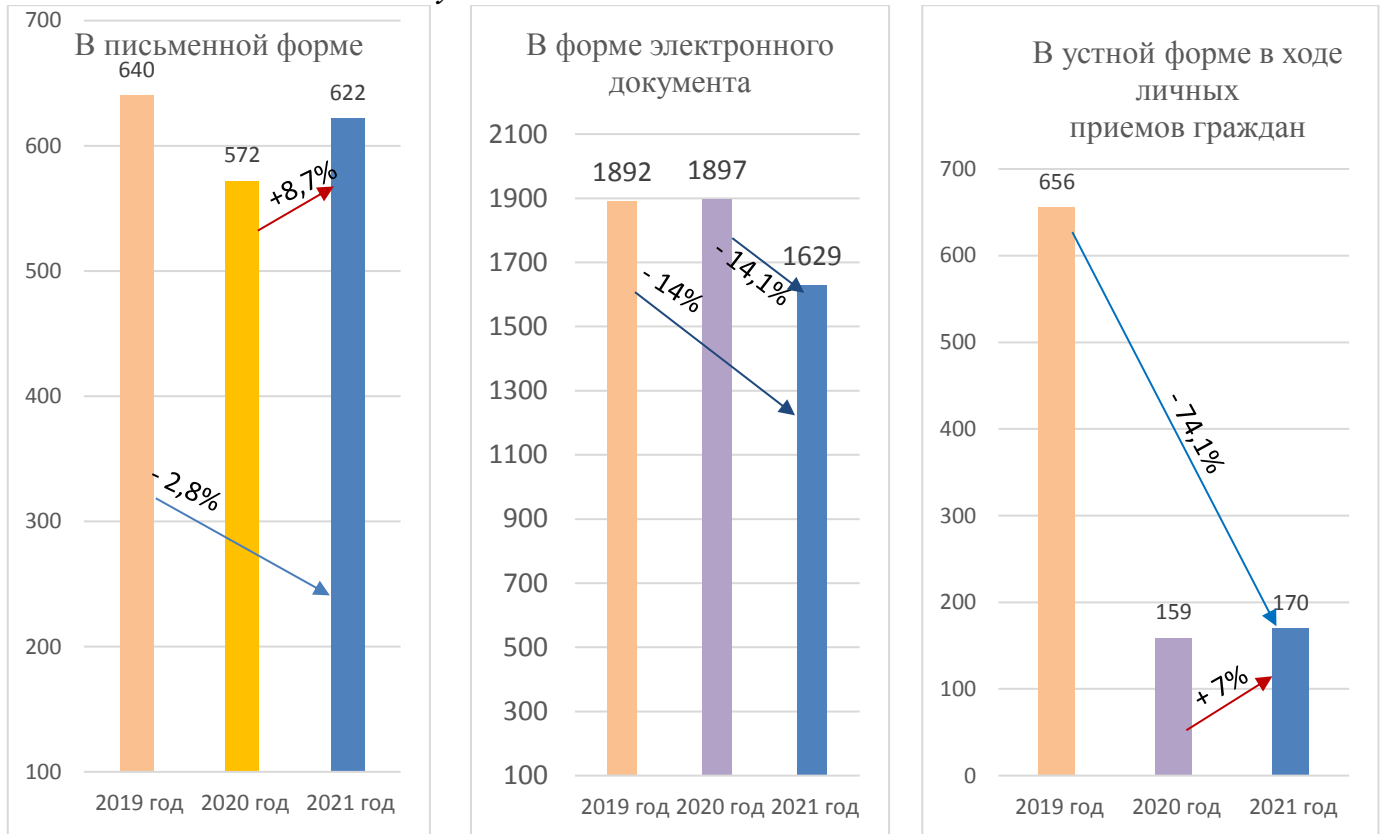


Диаграмма №2

Анализ поступивших за 2021 год обращений показал следующее:

- **увеличилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (622) на 8,7% по отношению к 2020 году, по отношению к 2019 году установлено **уменьшение** на 2,8%;
- **уменьшилось** количество обращений в форме электронного документа (1629) на 14,1% и на 14% по отношению к аналогичным периодам 2020 (1897) и 2019 (1892) годов соответственно;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (170) на 7% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (159), по отношению к 2019 году установлено **уменьшение** на 74,1% (656).

Каналы поступления обращений

В 2021 году в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (1 629 обращений, что составляет 67,3% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 970 обращений или 40,1% от общего количества обращений; на электронную почту 300 обращений или 12,4%; по каналам электронного обмена (электронный

документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 279 обращений (11,5%); через «Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) 80 обращений или 3,3%.

Через курьера передано 365 обращений (15%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 84 обращения (3,5%), 234 обращения поступили лично от заявителей (9,7%), через ящик обращений «Письмо главе» передано 109 обращений (4,5%).

Данные представлены на диаграмме №3.

Каналы поступления обращений в 2020 - 2021 годах



Диаграмма №3

Динамика поступления обращений по каналам связи за 2019-2021 гг.

Таблица 1

Каналы поступления	2021г.	2021г. доля в %	2020г.	2020г. доля в %	Изменение доли 2021г. к 2020г. в %	2019г.	2019г. доля в %	Изменение доли 2021г. к 2019г. в %
Сеть «Интернет»	1629	67,3	1 896	72,1	↓ - 4,8	1523	54,3	↑ 13
Почтовое отправление	84	3,5	117	4,4	↓ - 0,9	90	3,2	↑ 0,3
Лично	234	9,7	267	10,2	↓ - 0,5	1041	37,1	↓ - 27,4
Иным способом (курьер, ящик обращений)	474	19,5	348	13,3	↑ 6,2	151	5,4	↑ 14,1

В 2021 году отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с 2020 годом на 4,8%, по отношению к 2019 году установлено **увеличение** на 13%; снижение доли электронных обращений связано с внедрением и развитием новой системы обработки сообщений от населения посредством платформа обратной связи (ПОС);
- **незначительное изменение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года (снижение на 0,5%), в сравнении с 2019 годом установлено **снижение** на 27,4%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом, на 6,2% по отношению к 2020 году, в сравнении с 2019 годом установлено увеличение на 14,1%;
- **незначительное изменение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (- 0,9% к 2020 году; +0,3% к 2019 году).

В поступивших в 2021 году 2 421 обращении поставлены 2 794 вопроса, из них: 2 785 заявлений, жалоб – 6, предложений – 3.

В 2021 году поступило 97 повторных обращений (4% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений на 29,3% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (75), в сравнении с 2019 годом установлено увеличение на 11,5% (87).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 1 728 вопросов, поддержано 810 вопросов (в том числе меры приняты по 460 вопросам), по 3 вопросам рассмотрение обращений продлено, не поддержан 31 вопрос, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 221 вопрос, оставлен без ответа автору – 1 вопрос.

Рассмотрено с выездом на место 617 вопросов (22,1%), за аналогичные периоды 2020 года – 701 вопрос (23,2%), 2019 года – 756 вопросов (23,7%).

Динамика поступления коллективных обращений

В 2021 году поступило 143 коллективных обращения, что составило 5,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается снижение количества коллективных обращений на 6% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (152), по сравнению с аналогичным периодом 2019 года отмечается снижение на 42,1% (247).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений
за 2019-2021 годы*

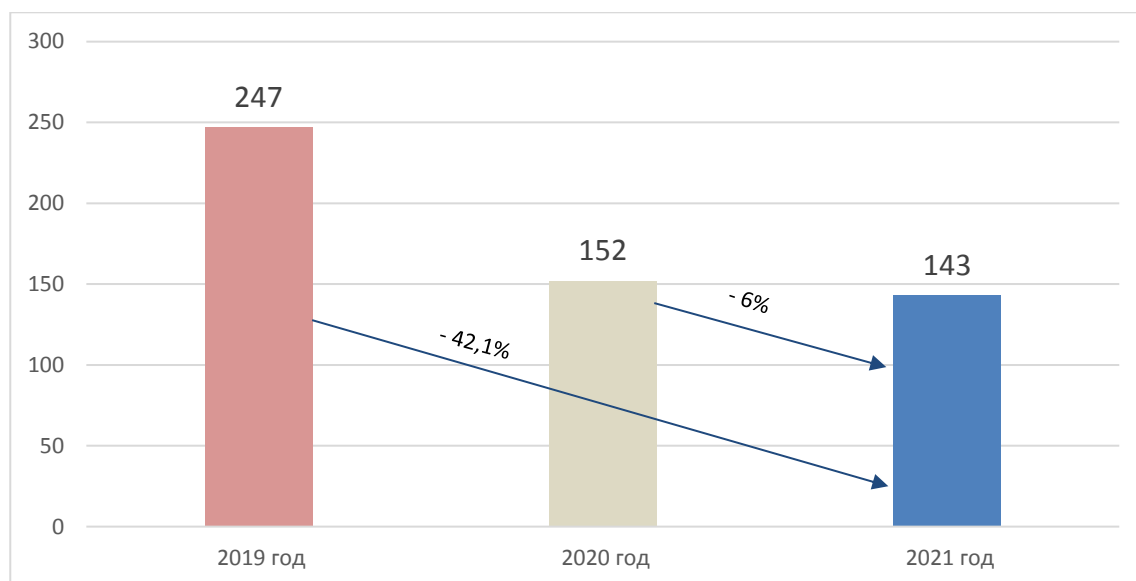


Диаграмма №4

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 2 запроса информации. За аналогичный период 2020 года поступило 8 запросов информации, 2019 года – 43.

На поступившие 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 поступил 291 запрос информации, что больше на 5,4% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (276) и меньше на 8,5% – 2019 года (318).

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 2019-2021 годы*

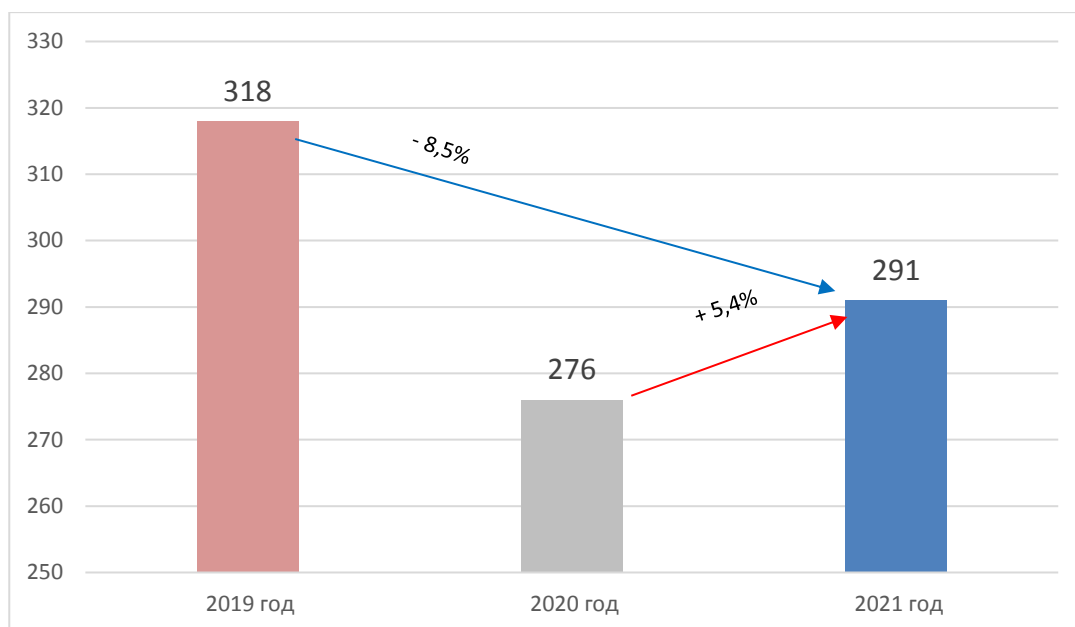


Диаграмма №5

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 2021 год в администрацию города поступило 805 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 28,8% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 14,2% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (705) и уменьшение на 3,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (832).

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 2019-2021 годы

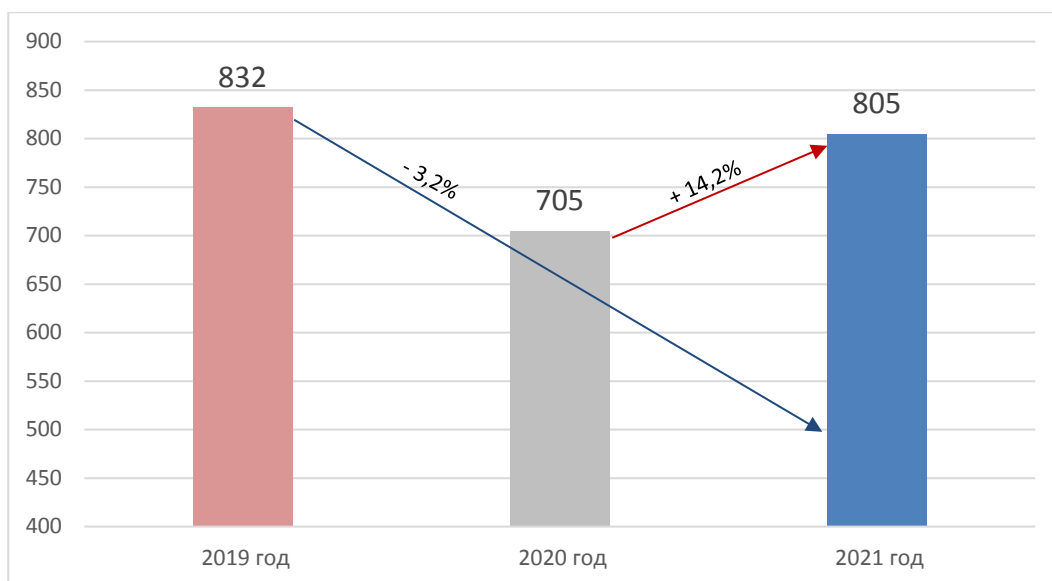


Диаграмма №6

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

В 2021 году направлен 221 вопрос для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 7,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 40% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (368) и на 11,2% – 2019 года (249).

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 2019-2021 годы

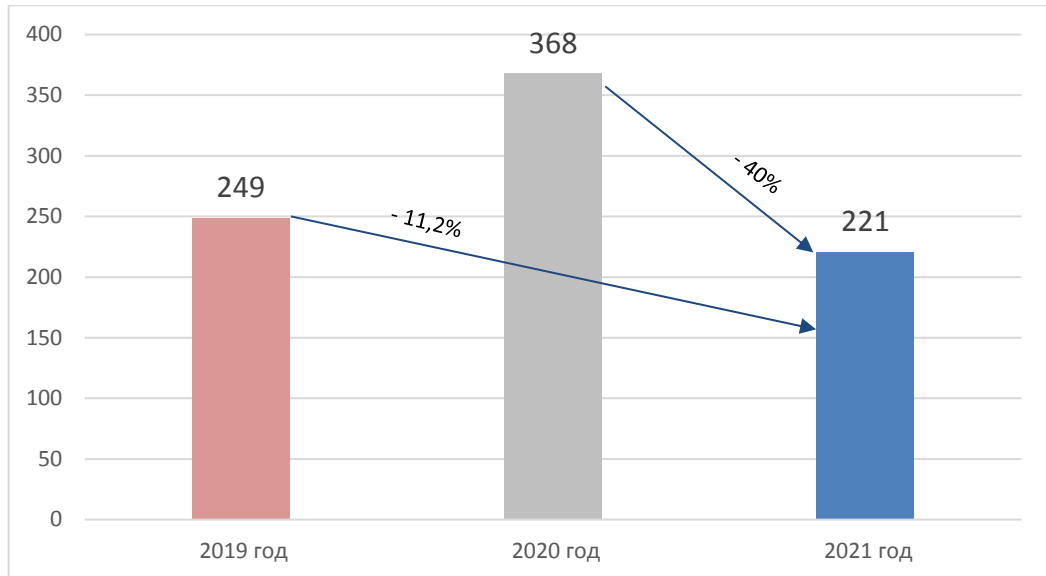


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В 2021 году наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (1 196 вопросов или 42,8% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (875 вопросов или 31,3%), "Социальная сфера" (359 вопросов или 12,9%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (215 вопросов или 7,7%), "Оборона, безопасность, законность" (149 вопросов или 5,3%).

Количество вопросов по тематическим разделам, содержащихся в обращениях, которые поступили в 2021 году, представлено на диаграмме №8.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2021 год

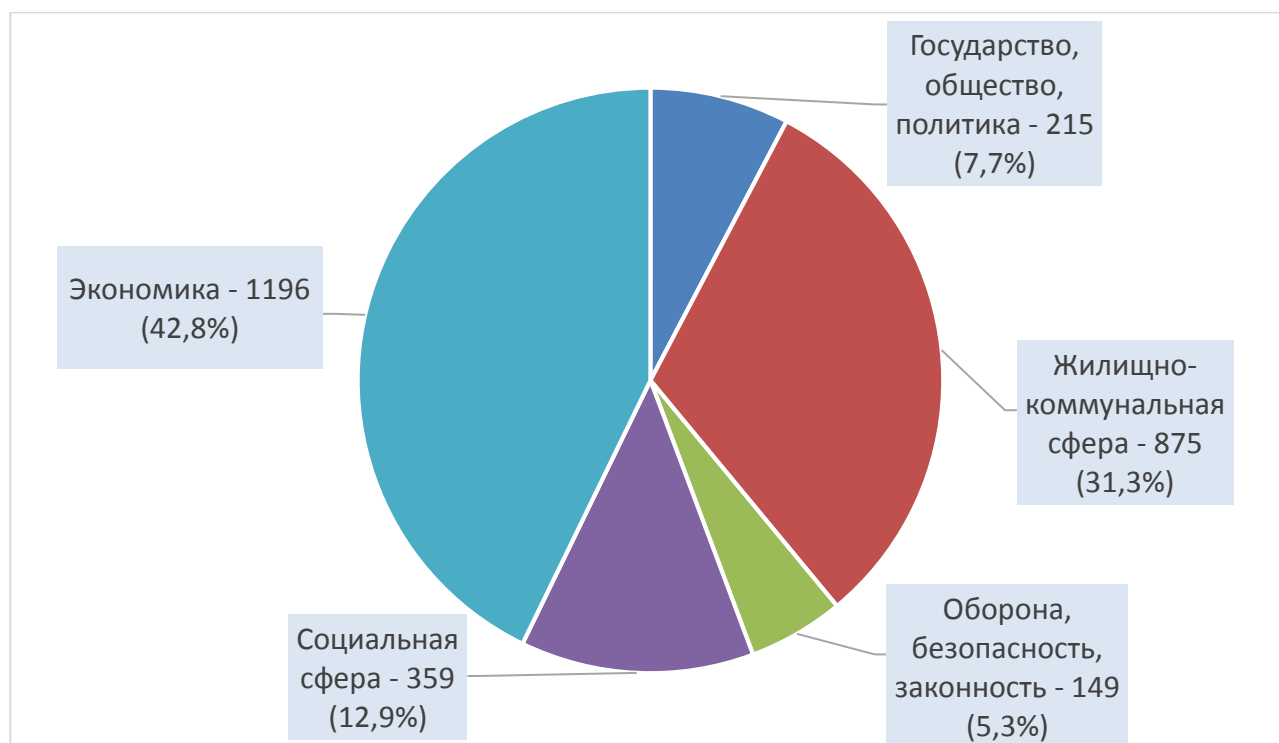


Диаграмма №8

Динамика вопросов в разрезе тематических разделов Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2019-2021 годы представлена на диаграмме 9.

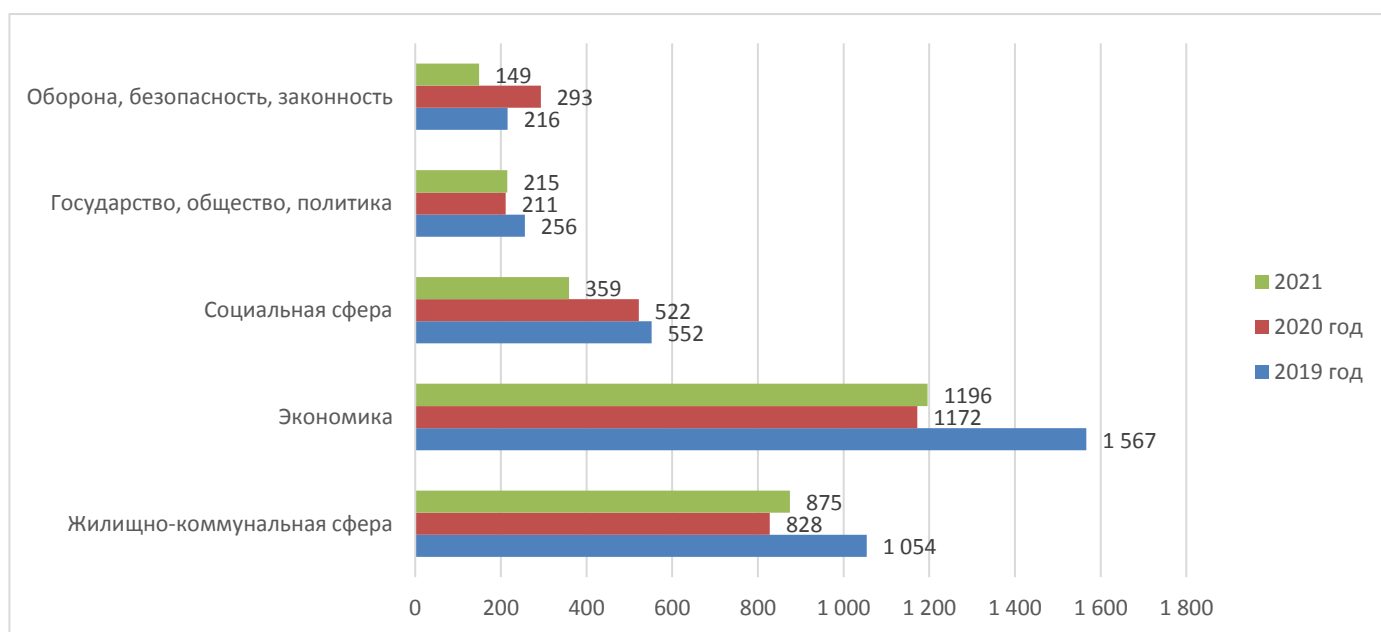


Диаграмма №9

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематическому разделу «Экономика» (1 196) на 2% в сравнении с 2020 годом (1 172), по отношению к 2019 году (1 567) установлено **уменьшение** на 23,7%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» (875) на 5,7% в сравнении с 2020 годом (828), по отношению к 2019 году (1 054) установлено **уменьшение** на 17%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Социальная сфера» (359) на 31,2% в сравнении с 2020 годом (522) и на 35% в сравнении с 2019 годом (552);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика» (215) на 1,9% в сравнении с 2020 годом (211), по отношению к 2019 году (256) установлено **уменьшение** на 16%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (149) на 49% в сравнении с 2020 годом (293) и на 31% по отношению к 2019 году (216).

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в 2021 году поступило 1 196 вопросов, что составляет 42,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Экономика"*

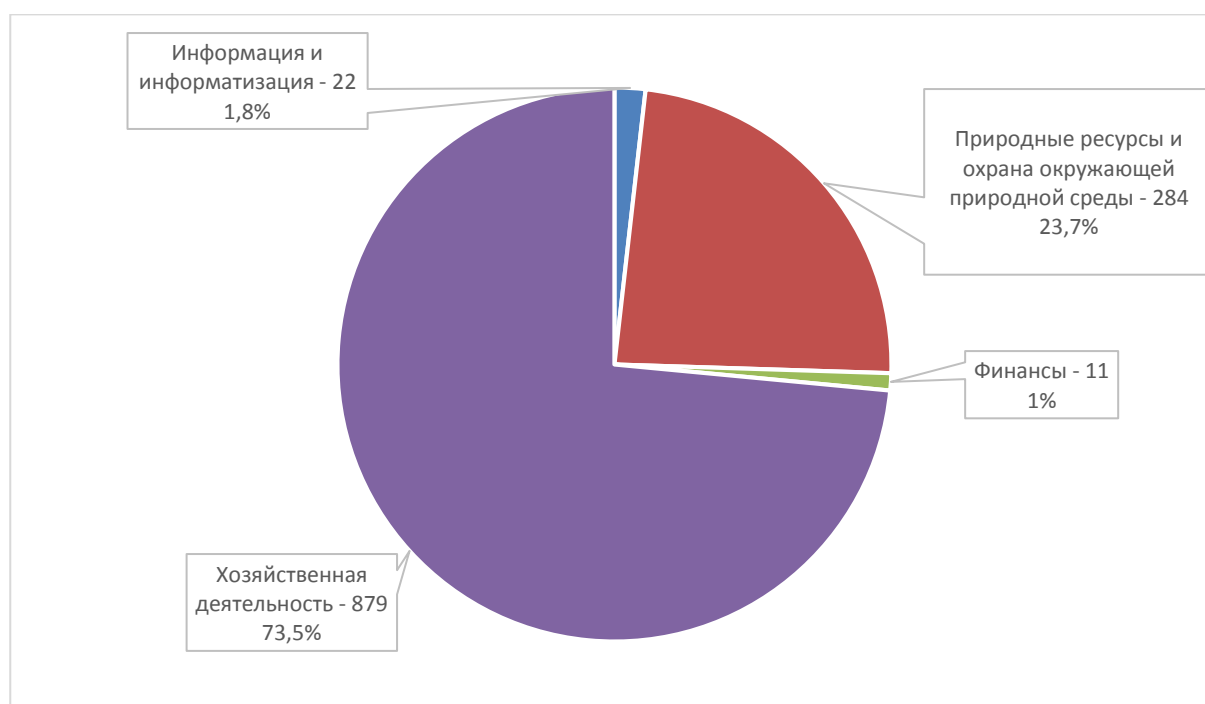


Диаграмма №10

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2019-2021 годы представлена на диаграмме 11.

Динамика вопросов тематического раздела " Экономика " в разрезе тематик за 2019-2021 годы

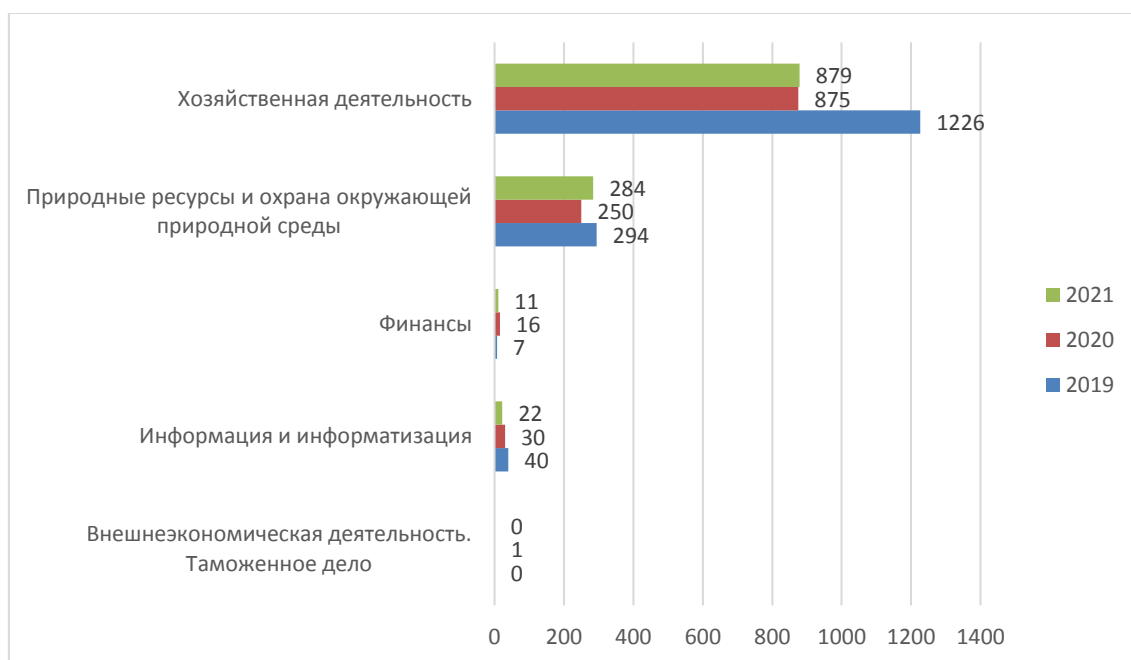


Диаграмма №11

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 11, отмечается следующее:

- **незначительно изменилось** (+0,5%) количество поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (879 или 73,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с 2020 годом (875), по отношению к 2019 году (1226) установлено **уменьшение** на 28,3%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (131 вопрос), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (111 вопросов), "Комплексное благоустройство" (60 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (51 вопрос), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (49 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (284 или 23,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2020 году на 13,6% (250), по отношению к 2019 году (294) установлено **уменьшение** на 3,4%; чаще всего интерес для заявителей представляют вопросы: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (88 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (37 вопросов), "Отлов животных" (55 вопросов).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в 2021 году поступило 875 вопросов, что составляет 31,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2020 года на 5,7% (828 вопросов) и уменьшился на 17% относительно уровня 2019 года (1054 вопроса).

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №12.

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

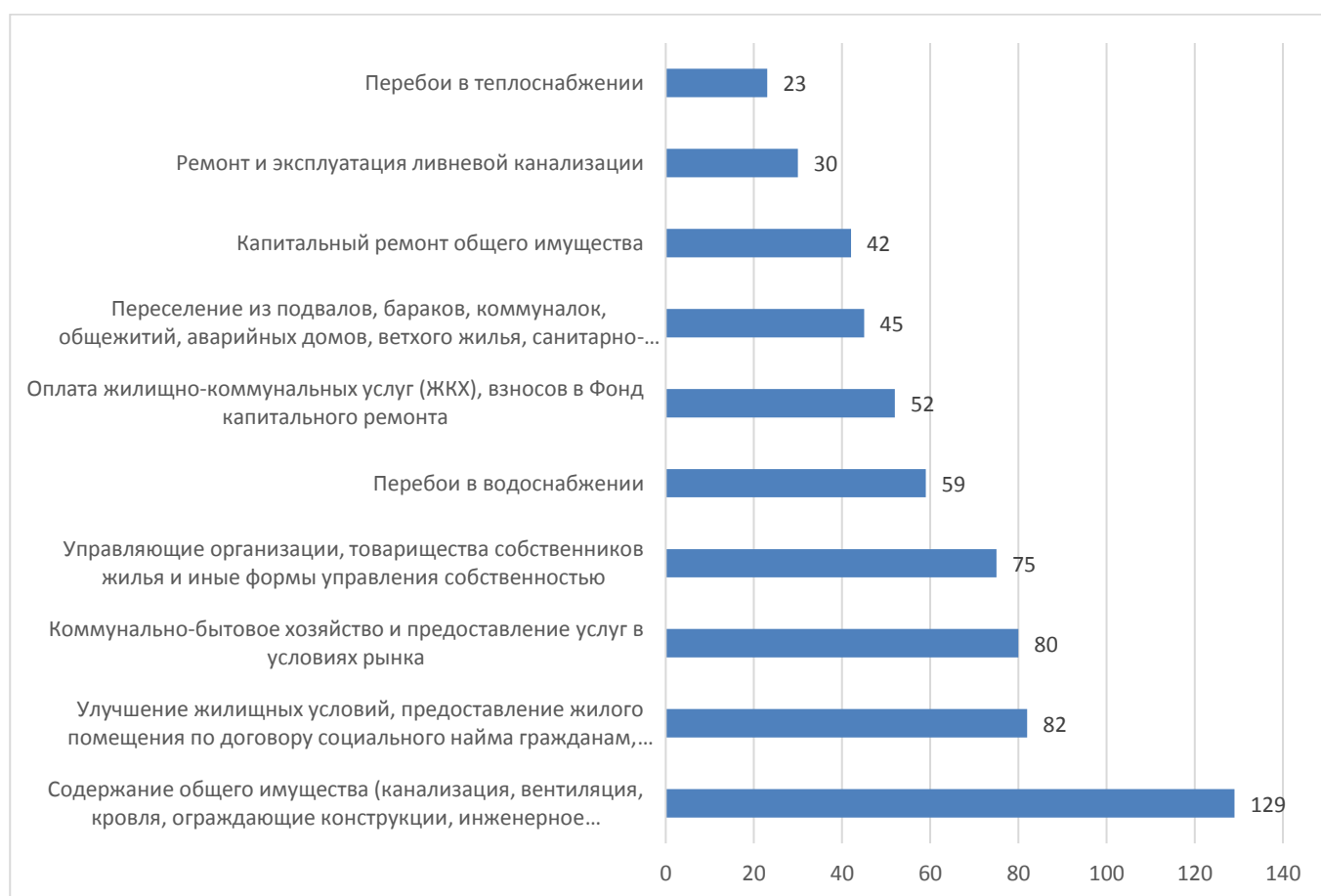


Диаграмма №12

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (129 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" (82 вопроса), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (80 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья

и иные формы управления собственностью" (75 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (59 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (52 вопроса), "Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (45 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (42 вопроса), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (30 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в 2021 году поступило 359 вопросов, что составляет 12,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня 2020 года на 31,2% (522 вопроса) и на 35% – 2019 года (552 вопроса).

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №13.

*Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера" за 2021 год*

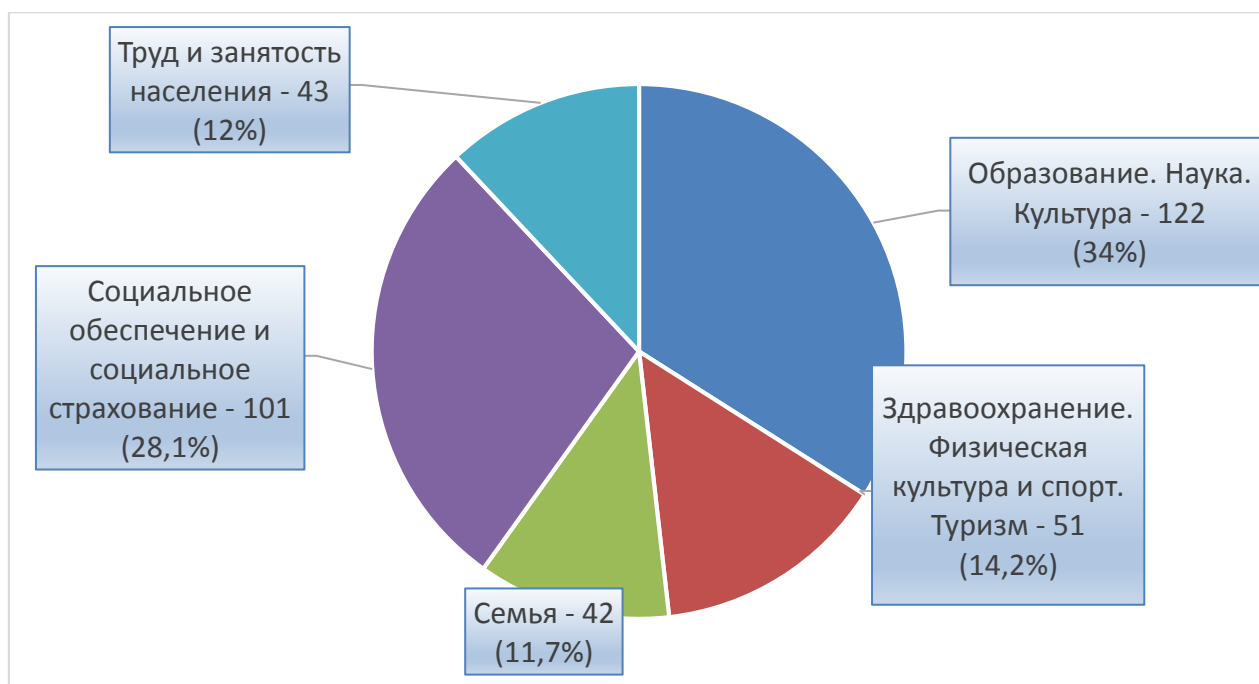


Диаграмма №13

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлена на диаграмме 14.

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за 2019-2021 годы

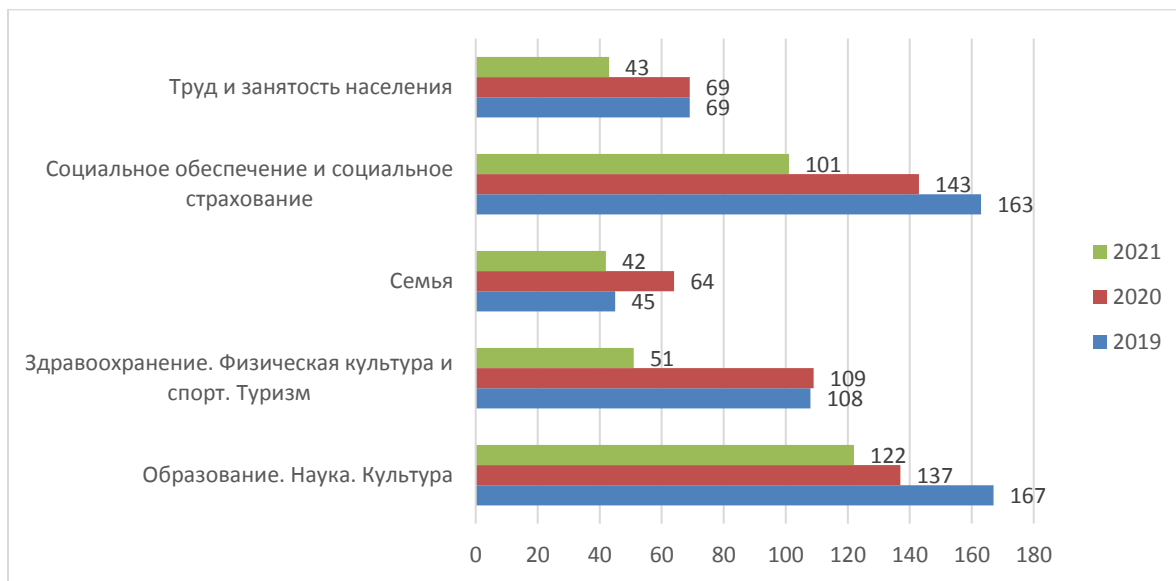


Диаграмма №14

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 14, отмечается следующее:

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (43 или 12% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 37,7% по сравнению с 2020 (69) и 2019 (69) годами; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (19 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (101 или 28,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 29,4% по отношению к 2020 году (143) и на 38% по отношению к 2019 году (163); 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" (28 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (17 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (21 вопрос);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (42 или 11,7%) на 34,4% по отношению к 2020 году (64) и на 6,7% по отношению к 2019 году (45); актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (22 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (51 или 14,2%)

на 53,2% по сравнению с 2020 годом (109) и на 52,8% относительно 2019 года (108), актуален вопрос "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (18 вопросов);

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (122 или 34%) на 11% в сравнении с 2020 годом (137) и на 27% по отношению к 2019 году (167); выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (18 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (17 вопросов).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в 2021 году поступило 215 вопросов, что составляет 7,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2020 года на 1,9% (211 вопросов) и уменьшился на 16% относительно 2019 года (256 вопросов).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №15.

Количество вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" за 2021 год

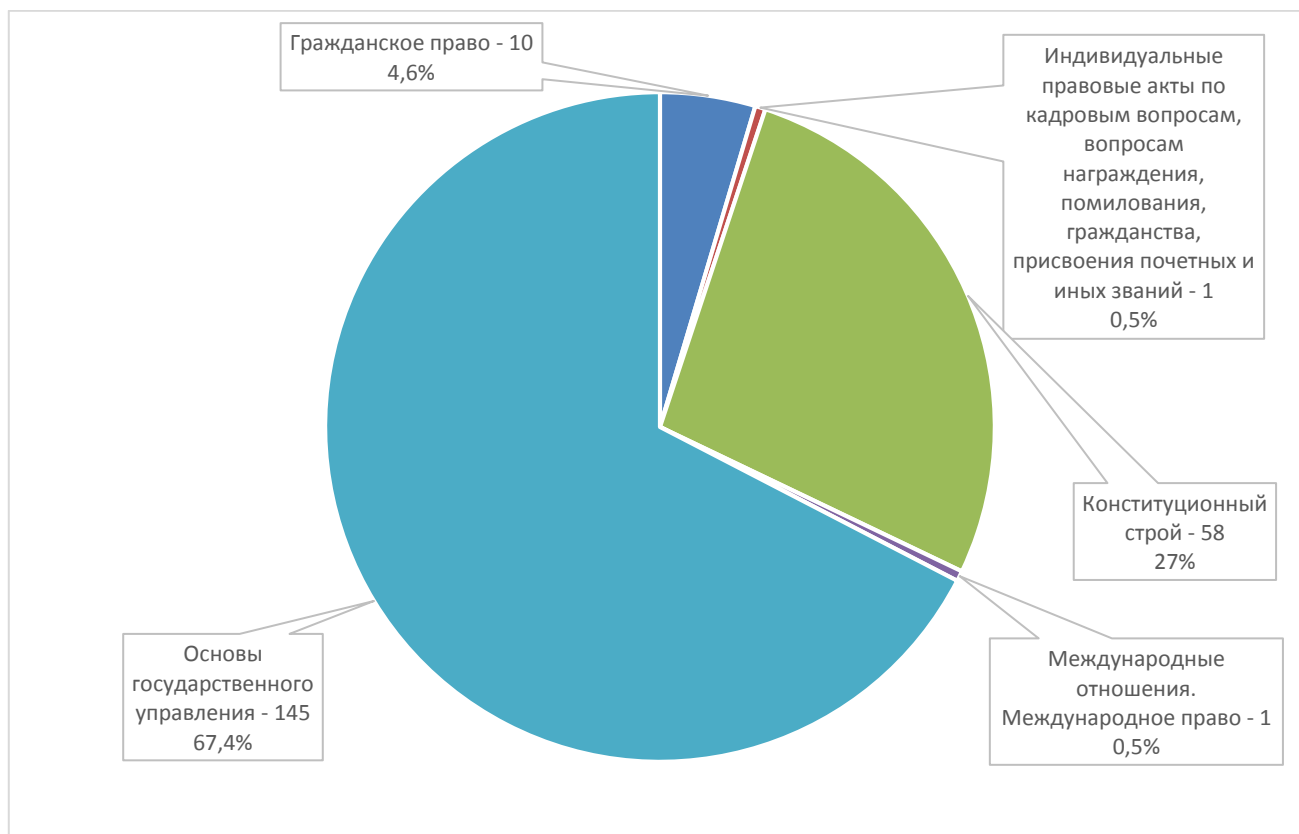


Диаграмма №15

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлена на диаграмме 16.

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" в разрезе тематик за 2019-2021 годы

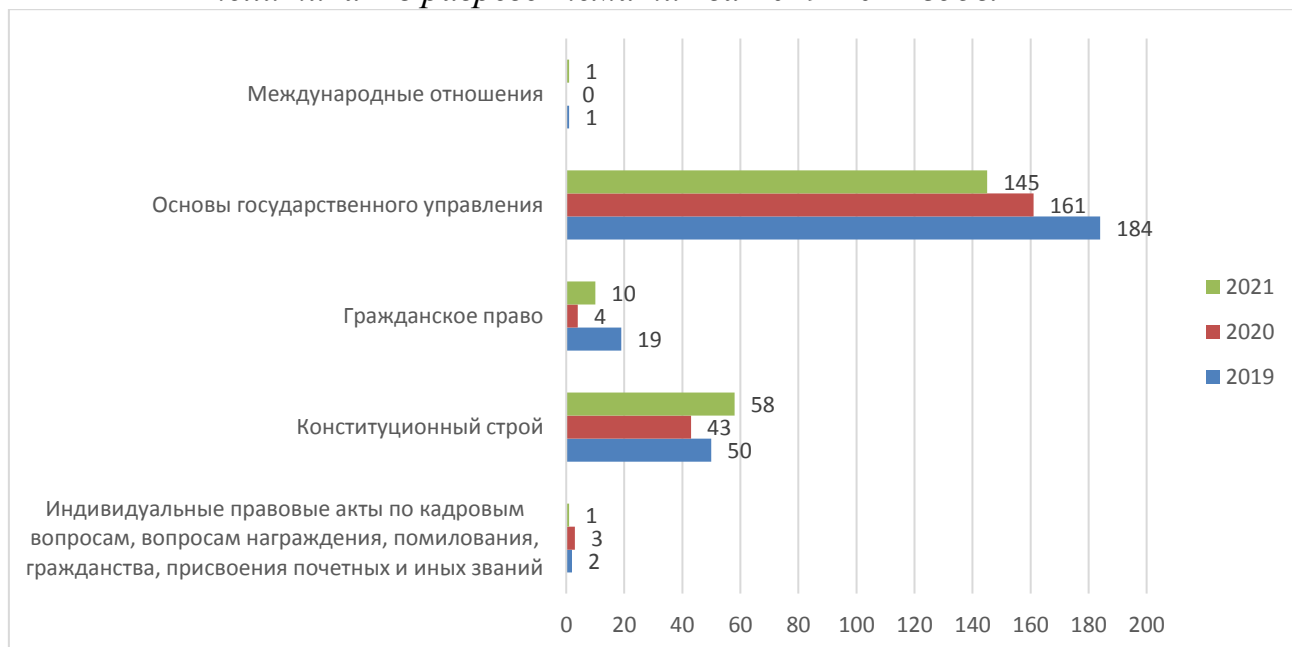


Диаграмма №16

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 16, отмечается следующее:

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (145 или 67,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 10% в сравнении с 2020 годом (161) и на 21,2% по отношению к 2019 году (184); актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (35 вопросов), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (18 вопросов), "Арендные отношения" (14 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (10 или 4,6%) **в 2,5 раза** по отношению к 2020 году (4), по отношению к 2019 году установлено **уменьшение** на 47,4% (19);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (58 или 27%) на 34,9% по сравнению с 2020 годом (43) и на 16% по отношению к 2019 году (50); актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (15 вопросов).

Тематический раздел "Оборона, безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в 2021 году поступило 149 вопросов, что составляет 5,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 49,1% относительно уровня 2020 года (293 вопроса) и на 31% – 2019 года (216 вопросов).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №17.

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

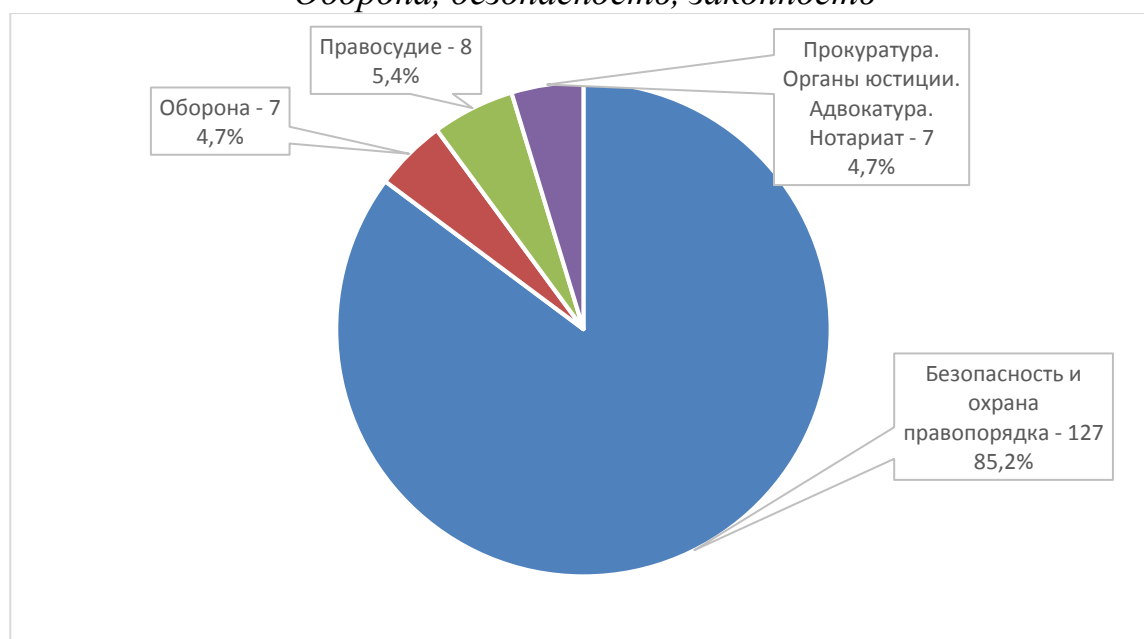


Диаграмма №17

Динамика вопросов тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 18.

Динамика вопросов тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" в разрезе тематик за 2019-2021 годы



Диаграмма №18

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 18, отмечается следующее:

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (127 или 85,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 49% по отношению к 2020 году (249) и на 34,5% по отношению к 2019 году (194); актуальными вопросами данной тематики являются "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (32 вопроса), "Охрана общественного порядка" (24 вопроса), "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (18 вопросов);
- **не изменилось** количество поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (8 или 5,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2020 году (8), по отношению к 2019 году (10) установлено **уменьшение** на 20%;
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (7 или 4,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 3,6 раза** по отношению к 2020 году (25), по отношению к 2019 году установлено **уменьшение** на 30% (10);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (7 или 4,7%) на 36,4% по отношению к 2020 году (11), по отношению к 2019 году установлено **увеличение в 3,5 раза** (2).

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в 2021 году составил 101,05 вопросов на 10 тыс. жителей. В сравнении с 2020 годом (109,44) данный показатель уменьшился на 7,7%, по отношению к 2019 году (131,83) – на 23,3%.

Данные представлены на диаграмме №19.

Динамика показателя активности населения по количеству поставленных вопросов на 10 тыс. жителей за 2019-2021 гг.

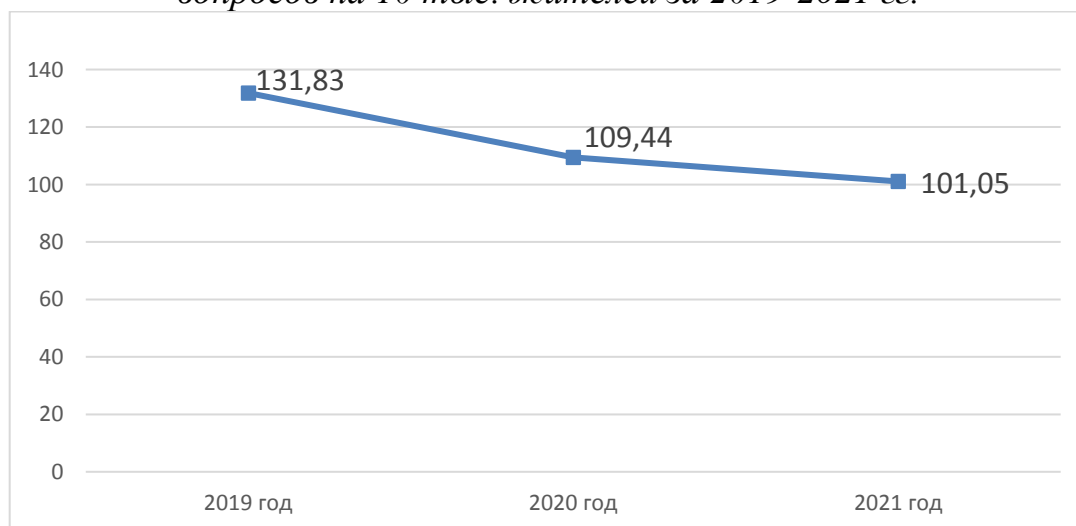


Диаграмма № 19

Активность населения Нижневартовска в 2021 году по сравнению с аналогичными периодами 2020 и 2019 годов снизилась 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 снижения количества проведенных личных приемов (в связи с ограничениями, введенными для предупреждения распространения коронавирусной инфекции).