

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в III квартале 2021 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 2021 года в администрацию города поступило 648 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 2020 года поступило 598 обращений, 2019 года – 785 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 2019-2021 годов

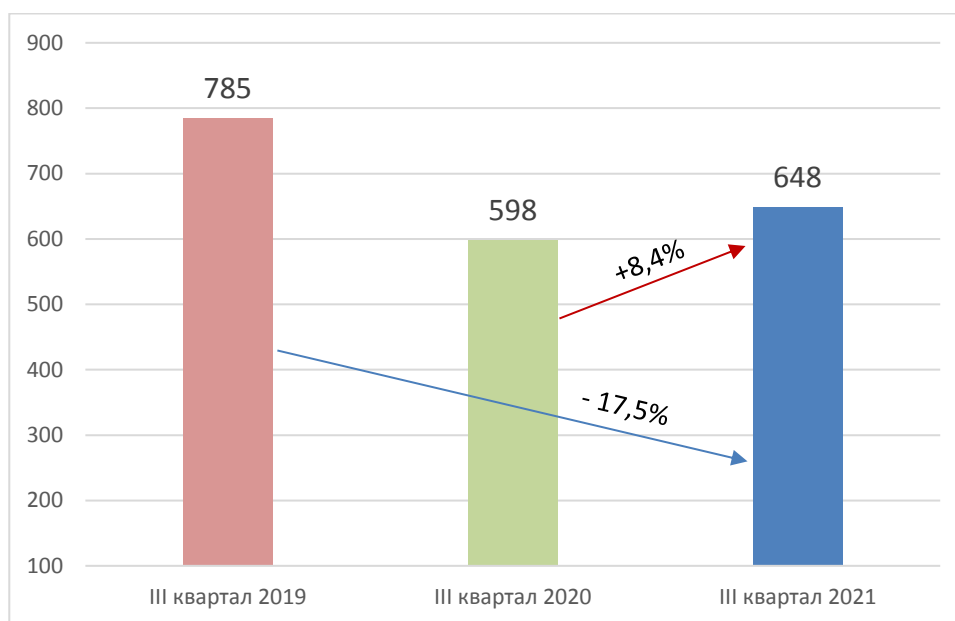


Диаграмма №1

Анализ поступивших за III квартал 2021 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (648) увеличилось на 8,4% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (598 обращений) и уменьшилось на 17,5% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (785 обращений).

Форма поступления обращений

В III квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 413 (63,7%), количество обращений в письменной форме – 148 (22,9%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 87 (13,5%).

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

Динамика количества обращений по формам поступления за III квартал 2019-2021 годов

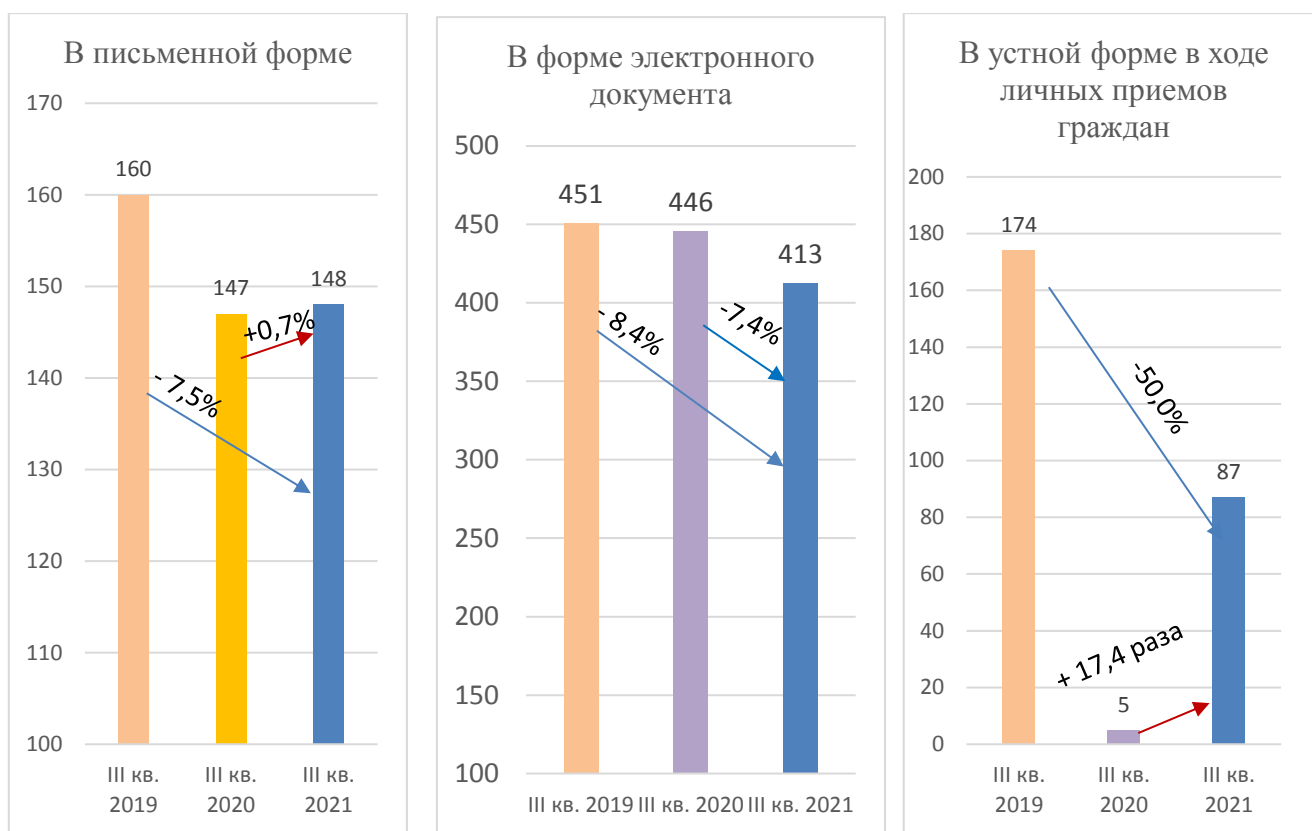


Диаграмма №2

Анализ поступивших за III квартал 2021 года обращений показал следующее:

- **незначительно** изменение (+0,7%) количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (в III квартале 2021 года –148, в III квартале 2020 года –147), по отношению к аналогичному периоду 2019 года (160) установлено **уменьшение** на 7,5%;
- **снижение** количества обращений в форме электронного документа (413) по отношению к III кварталу 2020 года (446) на 7,4%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (451) отмечено **уменьшение** на 8,4%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (87) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (5) **в 17,4 раза**, по отношению к III кварталу 2019 года (174) установлено **уменьшение в 2 раза**.

Каналы поступления обращений

В III квартале 2021 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (413, что составляет 63,7% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 237 обращений или 57,4% от количества обращений в электронном виде; на электронную почту 85 обращений или 20,5%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено

68 обращений (16,5%); через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 23 обращения или 5,6%.

Через курьера передано 118 обращений (18,2%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 17 обращений (2,6%), 87 обращений поступило лично от заявителей (13,5%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 13 обращений (2%).

Данные представлены на диаграмме №3.

Динамика поступления обращений по каналам связи за III квартал 2021 года

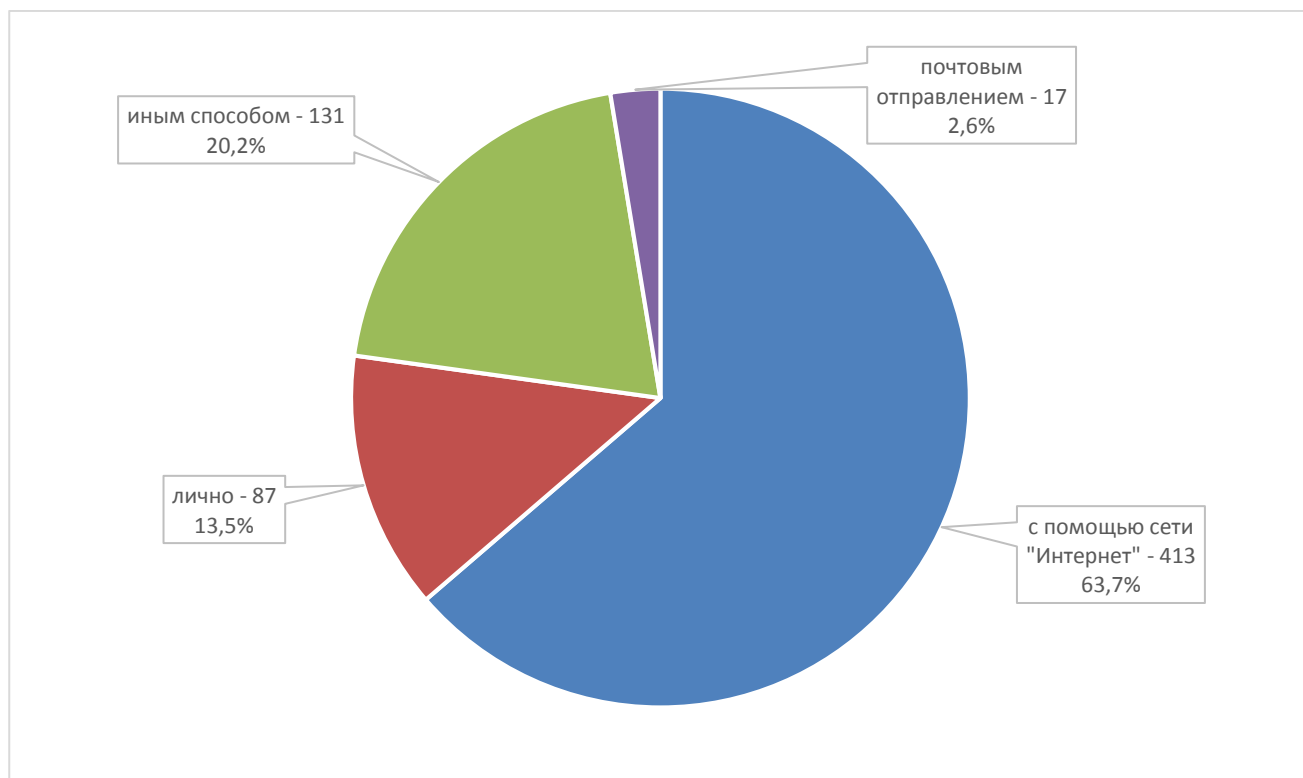


Диаграмма №3

Динамика поступления обращений по каналам связи за III квартал 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"	413	63,7	446	74,6	↓ -10,9	426	54,3	↑ 9,4
Почтовое отправление	17	2,6	40	6,7	↓ -4,1	7	0,9	↑ 1,7
Лично	87	13,5	30	5	↑ 8,5	263	33,5	↓ -20,0
Иным способом	131	20,2	82	13,7	↑ 6,5	89	11,3	↑ 8,9

В III квартале 2021 года отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с III кварталом 2020 года на 10,9%, по отношению к III кварталу 2019 года установлено **увеличение** на 9,4%;
- **снижение** доли обращений, направленных почтовым отправлением по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 4,1%, в сравнении с III кварталом 2019 года установлено незначительное **увеличение** на 1,7%;
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 8,5%, в сравнении с III кварталом 2019 года установлено **снижение** на 20,0%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 6,5% по отношению к III кварталу 2020 года, в сравнении с III кварталом 2019 года установлено **увеличение** на 8,9%.

В поступивших в III квартале 2021 года 648 обращениях поставлены 710 вопросов, из них 707 составляют заявления, жалоб – 3.

В III квартале 2021 года поступило 24 повторных обращения (3,7% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений на 9,1% по отношению к аналогичным периодам 2020 года (22) и 2019 года (22).

Динамика поступления коллективных обращений

За III квартал 2021 года поступило 36 коллективных обращений, что составило 5,5% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 30,8% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (52) и на 40% – 2019 года (60).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений
за III квартал 2019-2021 годов*

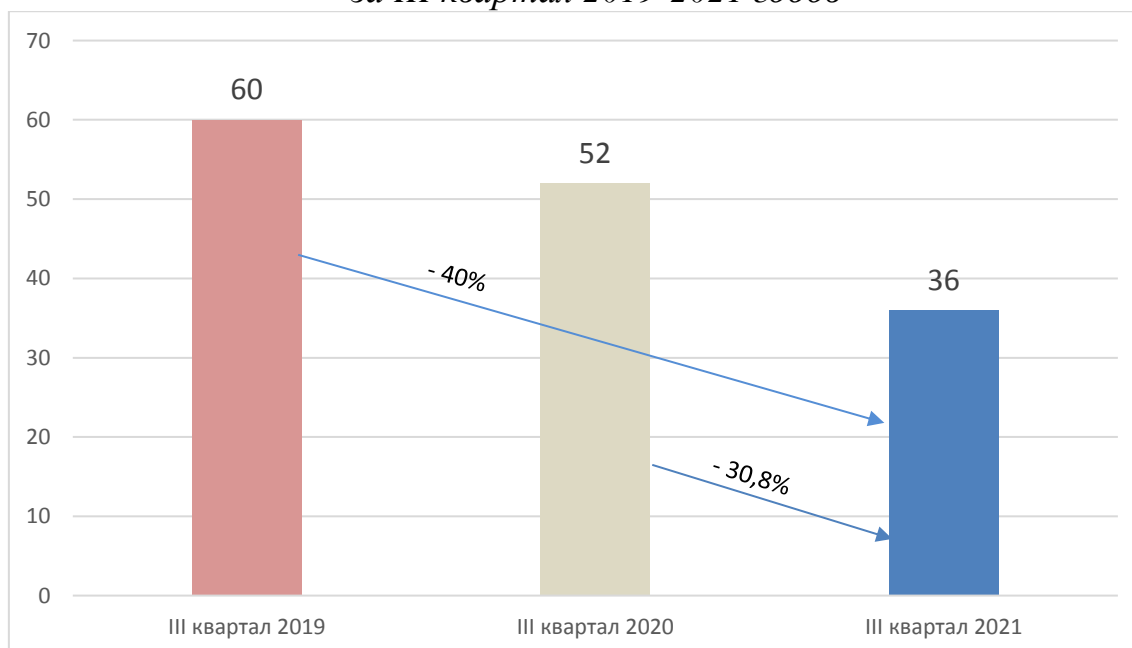


Диаграмма №4

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 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 101 запрос информации, что больше на 11% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (91) и на 34,7% – 2019 года (75).

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 2019-2021 годов

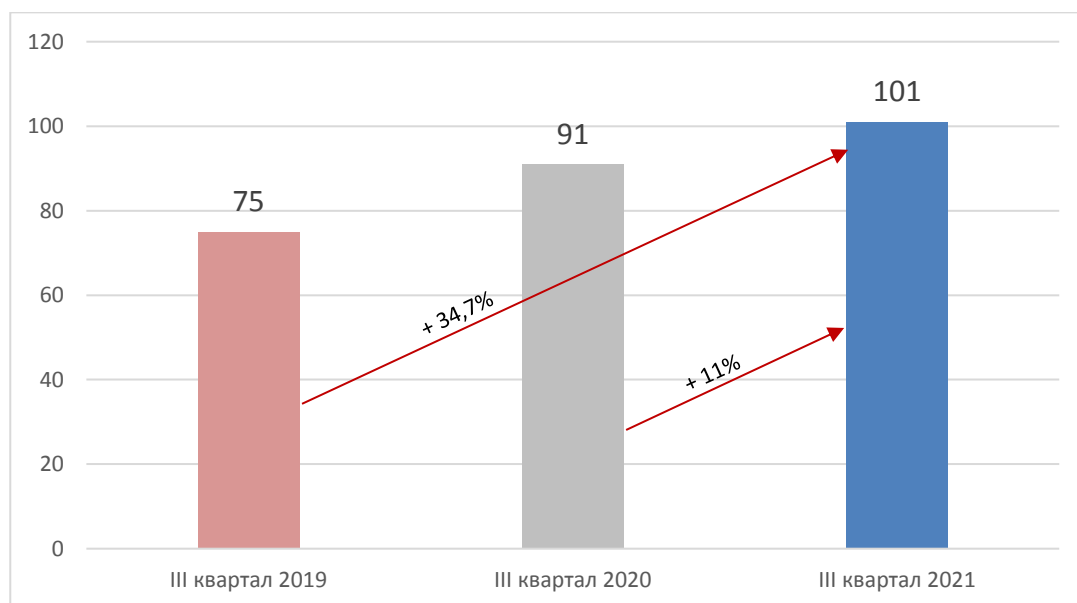


Диаграмма №5

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 2021 года в администрацию города поступило 223 вопроса для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 31,4% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 38,5% по сравнению с аналогичным

периодом 2020 года (161) и уменьшение на 1,3% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (226).

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 2019-2021 годов

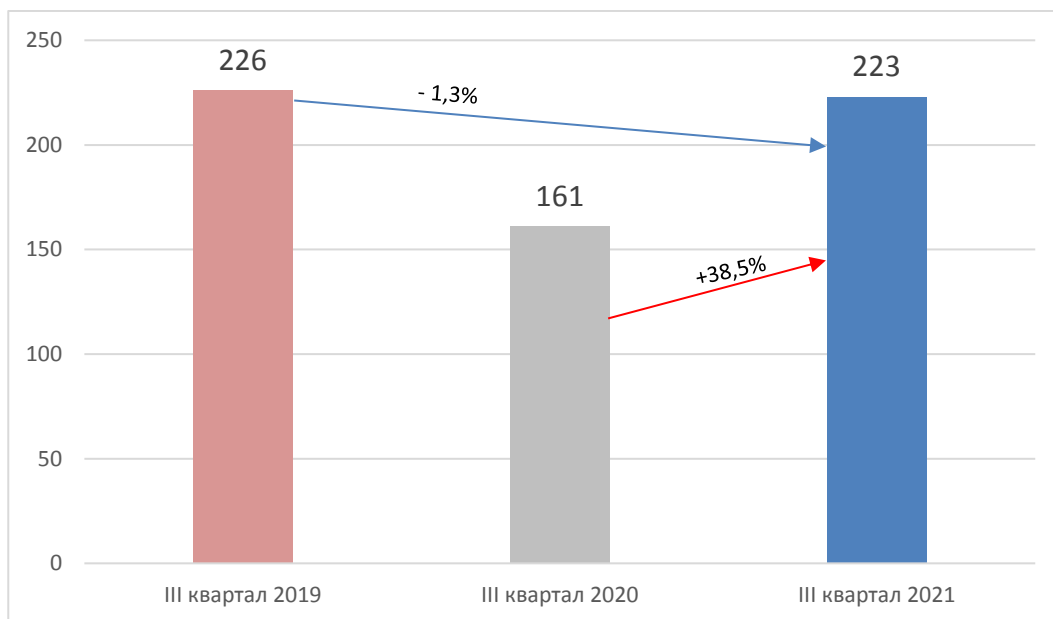


Диаграмма №6

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

В III квартале 2021 года направлено 63 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 16% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (75), по сравнению с III кварталом 2019 года (63) количество вопросов не изменилось.

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 2019-2021 годов

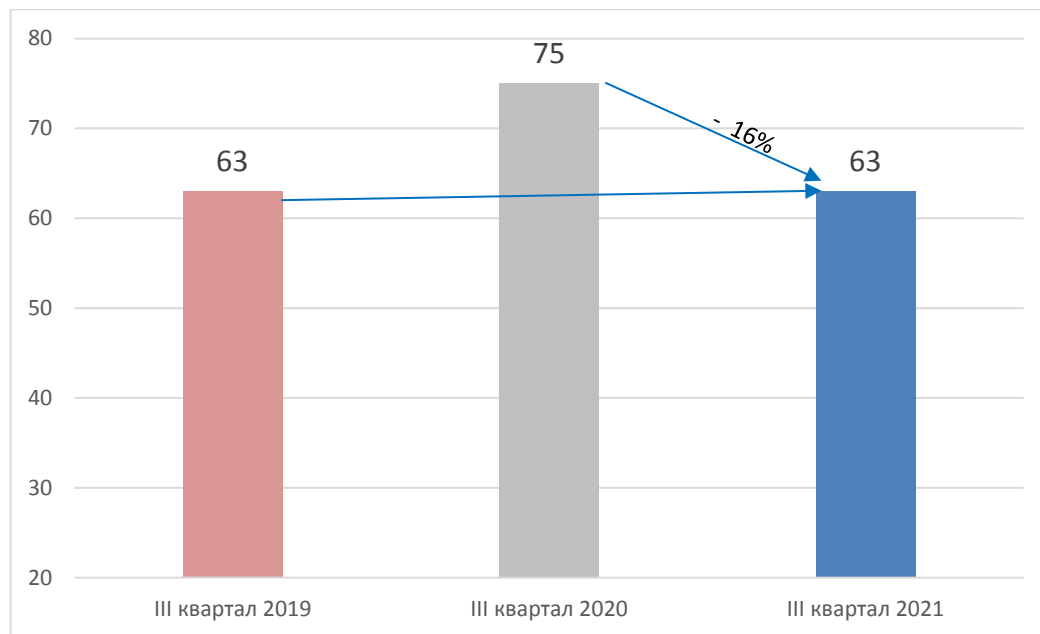


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В III квартале 2021 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (330 вопросов или 46,5% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (241 вопрос или 33,9%), "Социальная сфера" (78 вопросов или 11%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (36 вопросов или 5,1%), "Оборона, безопасность, законность" (25 вопросов или 3,5%).

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

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за III квартал 2021 года

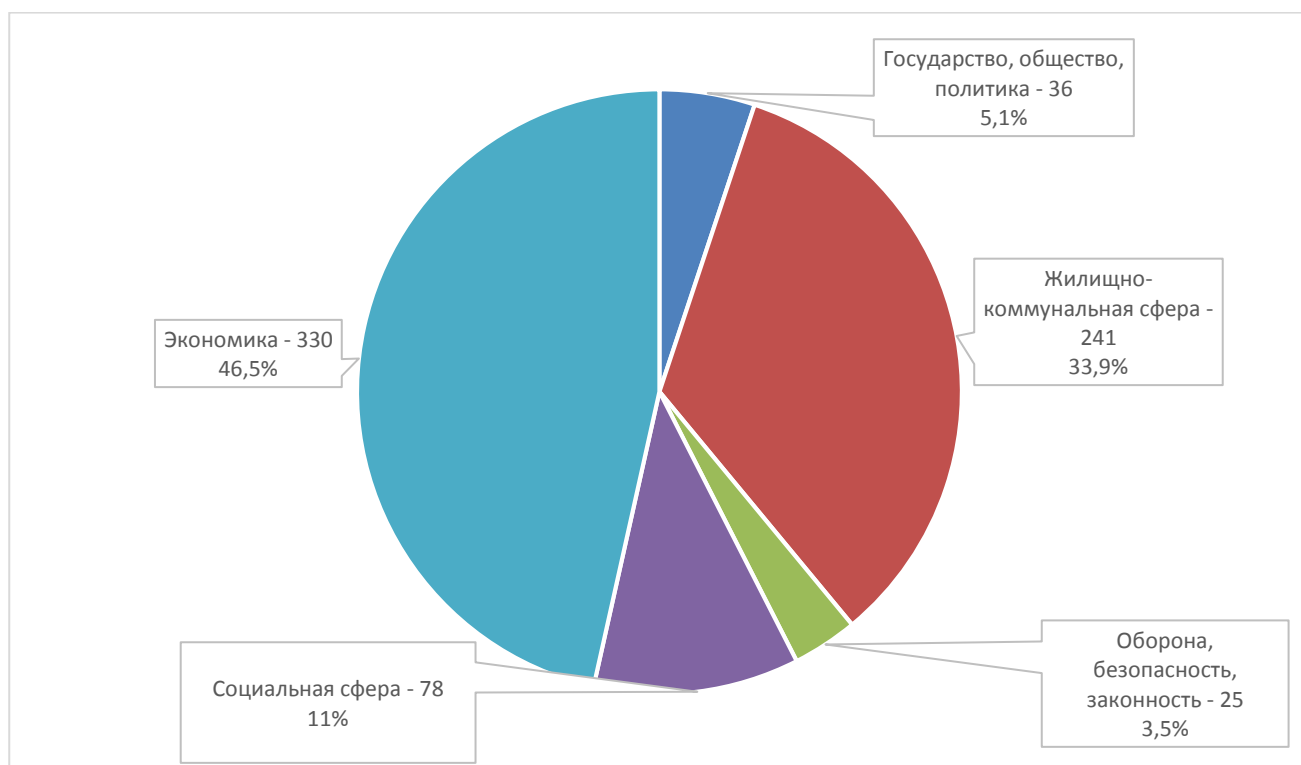


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2021 года поступило 330 вопросов, что составляет 46,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 4,8% (315 вопросов) и уменьшился на 22,2% – 2019 года (424 вопроса).

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

Количество вопросов тематического раздела "Экономика"

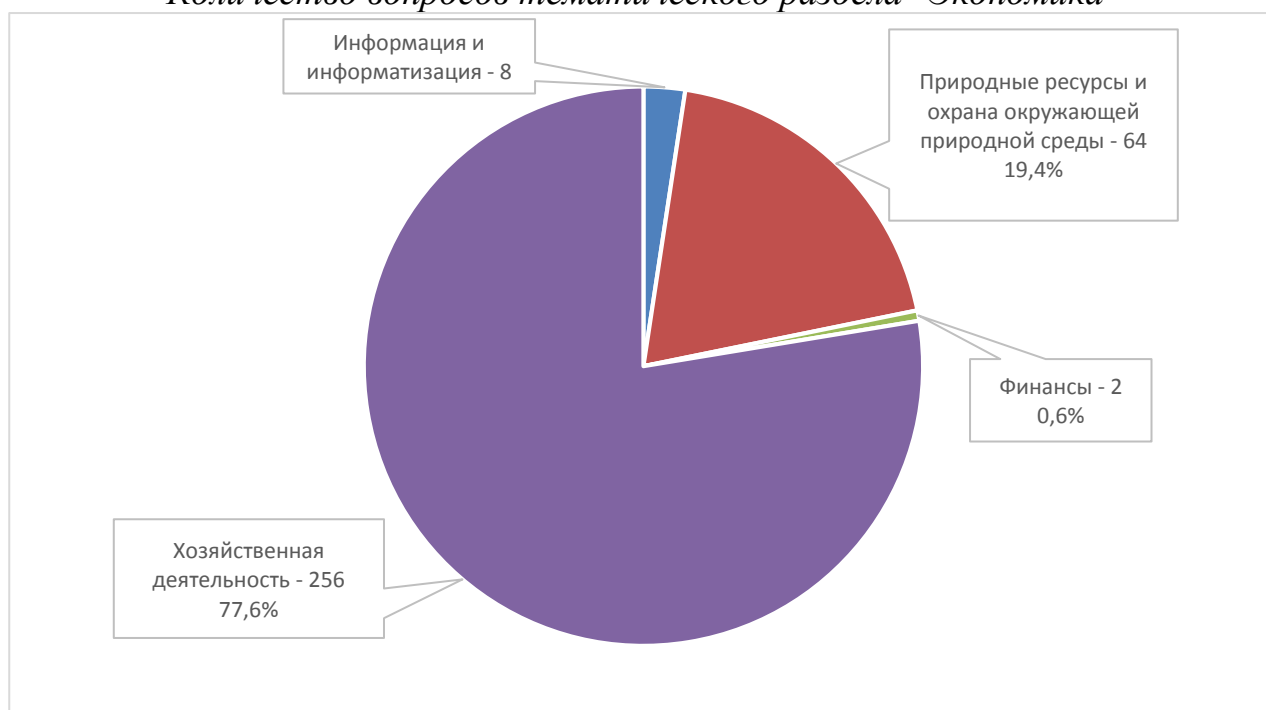


Диаграмма №9

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за III квартал 2019-2021 годов представлена на диаграмме 10.

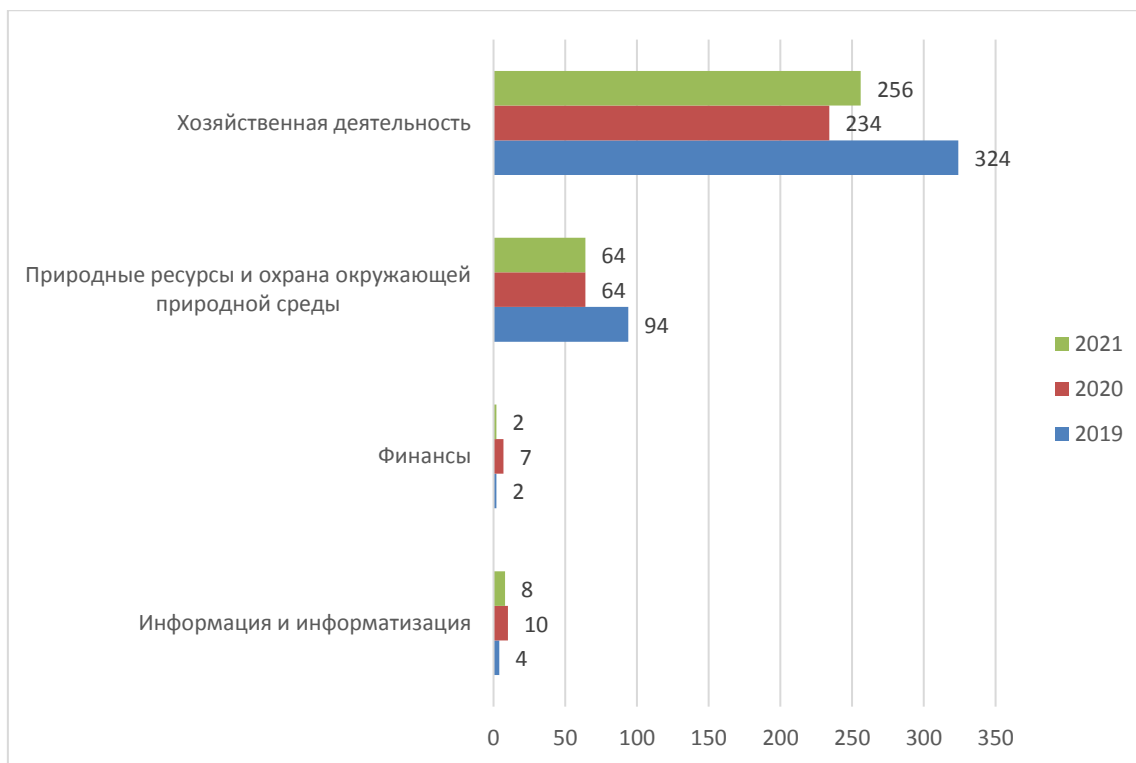


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (256 или 77,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 9,4% в сравнении с III кварталом 2020 года (234), по отношению к III кварталу 2019 года (324) установлено **уменьшение** на 21%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (46 вопросов), "Градостроительство. Архитектура и проектирование" (26 вопросов); "Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения" (19 вопросов); "Комплексное благоустройство" (19 вопросов);
- количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (64 или 19,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2020 года **не изменилось** (64), по отношению к III кварталу 2019 года (94) установлено **уменьшение** на 32%; 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" (21 вопрос), "Отлов животных" (16 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (10 вопросов).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2021 года поступил 241 вопрос, что составляет 33,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 25,5% (192 вопроса) и уменьшился на 2,8% относительно уровня 2019 года (248 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: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (38 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (27 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (24 вопроса), "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального

найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (23 вопроса), "Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (19 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (11 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (11 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (8 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (7 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (7 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (6 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (6 вопросов), "Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях" (6 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2021 года поступило 78 вопросов, что составляет 11% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 32,2% (115 вопросов) и на 41,3% – 2019 года (133 вопроса).

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

Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера"

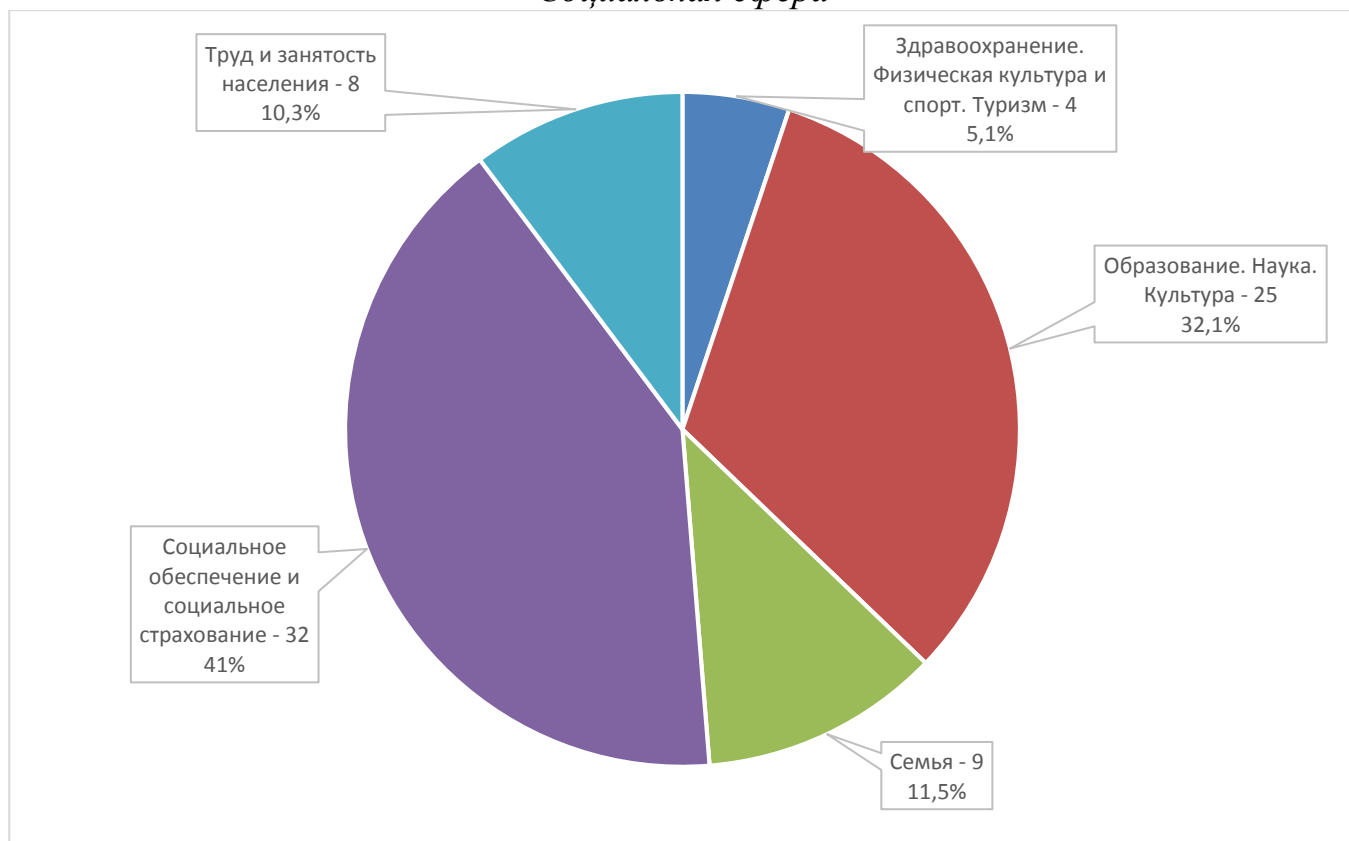


Диаграмма №12

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

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за III квартал 2019-2021 годов

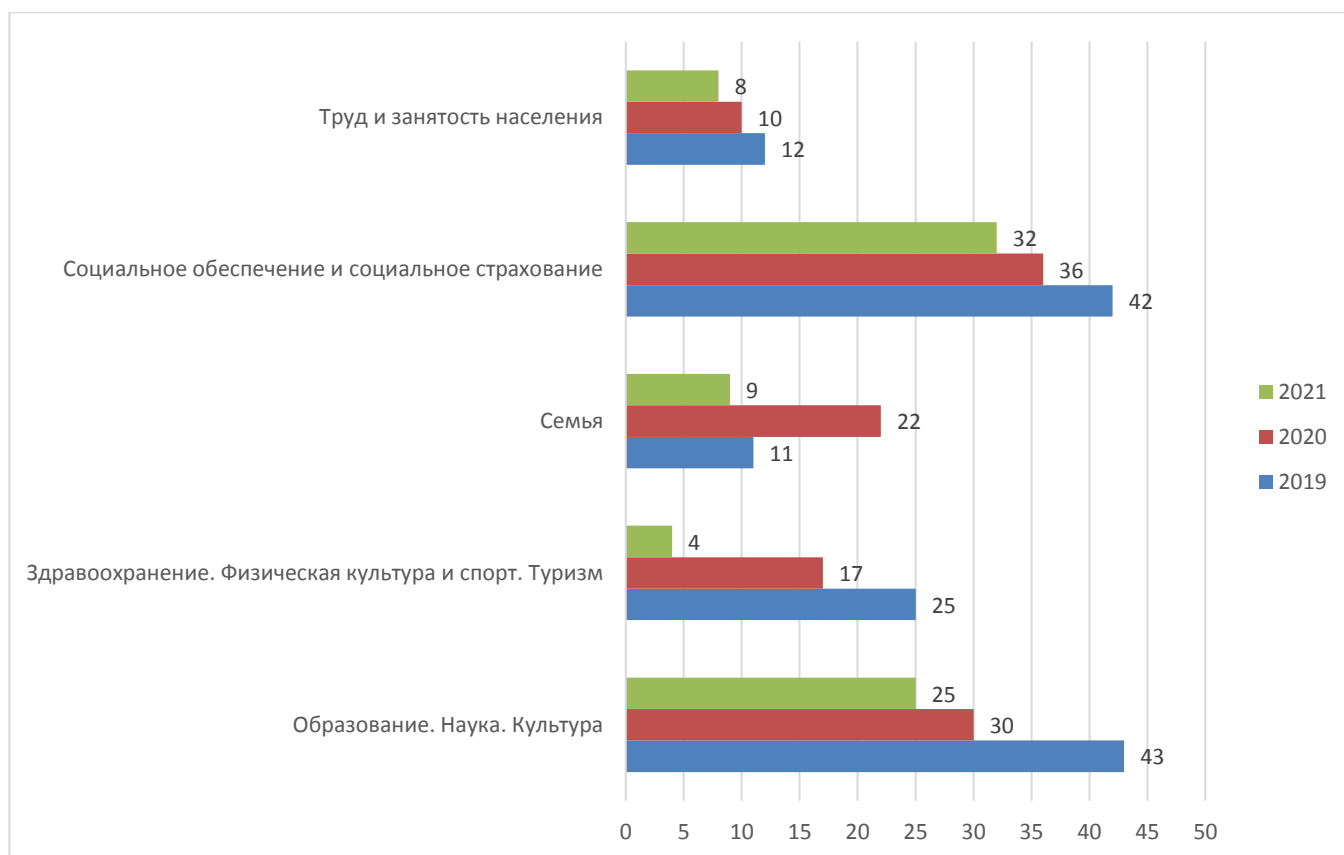


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (8 или 10,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 20% в сравнении с III кварталом 2020 года (10), по отношению к III кварталу 2019 года (12) установлено **уменьшение** в 1,5 раза; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (2 вопроса);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (32 или 41% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 11,1% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (36), по отношению к III кварталу 2019 года (42) установлено **уменьшение** на 23,8%; 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" (10 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность

- инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (4 вопроса), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (4 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (9 или 11,5%) **в 2,4 раза** по отношению к III кварталу 2020 года (22), по отношению к III кварталу 2019 года (11) установлено **уменьшение** на 18,2%; актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (4 вопроса), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (4 вопроса);
 - **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (4 или 5,1%) **в 4,25 раза** по сравнению с III кварталом 2020 года (17), по отношению к III кварталу 2019 года (25) установлено **уменьшение в 6,25 раз**; актуальны вопросы "Качество оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях" (1 вопрос), "Лечение и оказание медицинской помощи" (1 вопрос), "Организация оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях" (1 вопрос);
 - **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (25 или 32,1%) на 16,6% в сравнении с III кварталом 2020 года (30), по отношению к III кварталу 2019 года (43) установлено **уменьшение** на 41,9%; выявлено, что актуальны вопросы "Поступление в образовательные организации" (4 вопроса), "Дошкольное образование" (3 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (3 вопроса), "Питание обучающихся" (3 вопроса).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2021 года поступило 36 вопросов, что составляет 5,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 12,5% (32 вопроса) и уменьшился на 40% – 2019 года (60 вопросов).

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

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

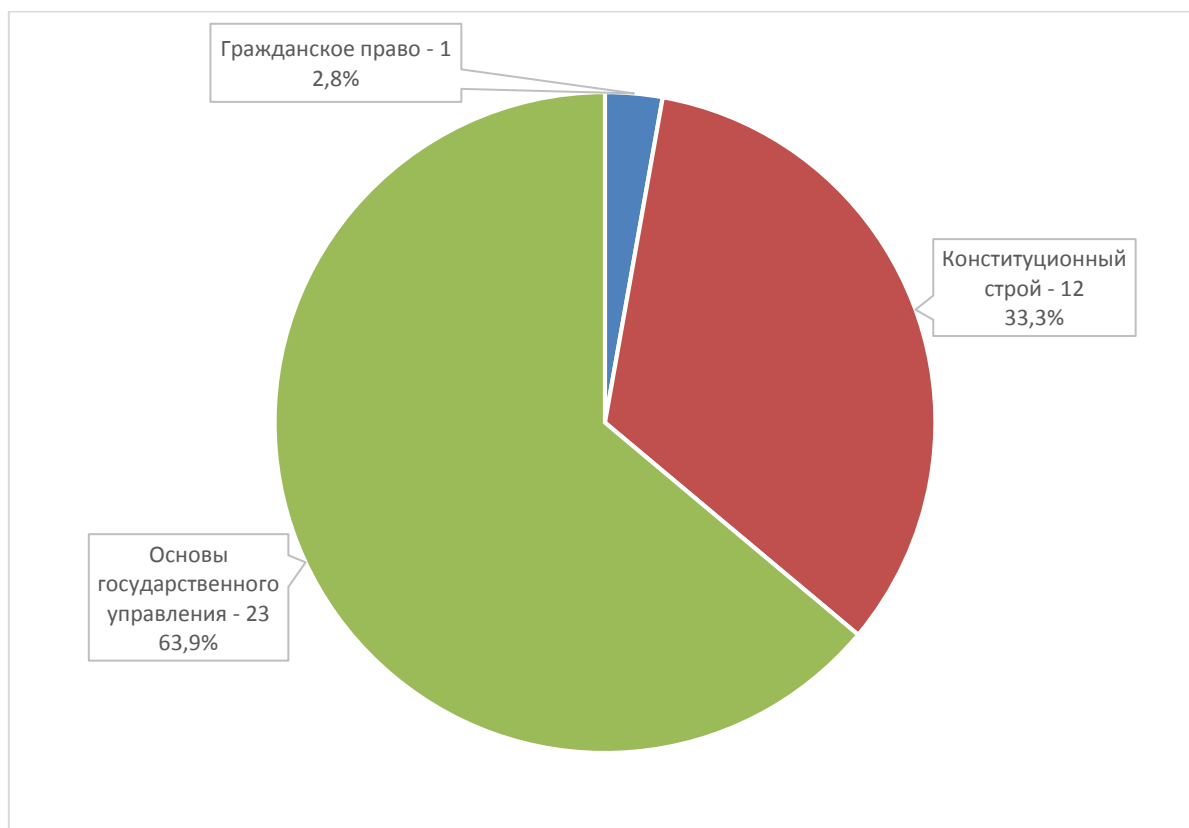


Диаграмма №14

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

*Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика"
в разрезе тематик за III квартал 2019-2021 годов*

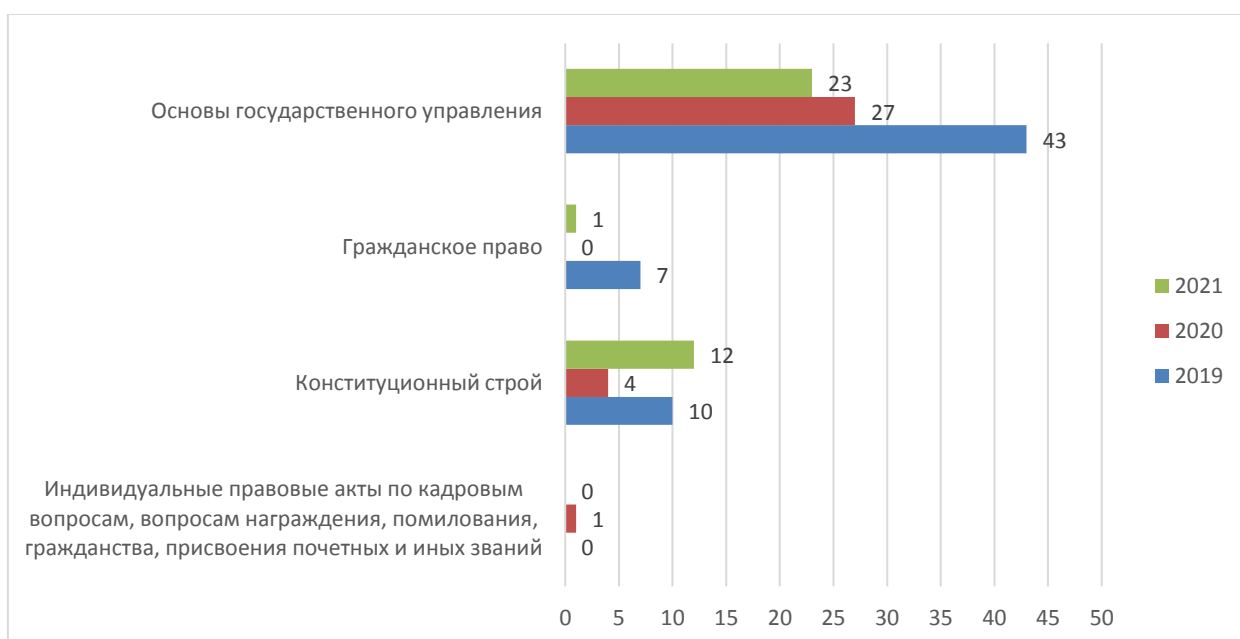


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (23 или 63,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 14,8% в сравнении с аналогичными периодами 2020 (27), по отношению к III кварталу 2019 года (43) установлено **уменьшение** на 46,5%; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (8 вопросов), "Арендные отношения" (7 вопросов);
- **незначительно изменение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (1 или 2,8%) по отношению к аналогичному периоду 2020 (0), по отношению к III кварталу 2019 года (7) установлено **увеличение**;
- по тематике "Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий" поступил один вопрос (за аналогичный период 2020 года – 1 вопрос, в III квартале 2019 года таких вопросов не поступало);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (12 или 33,3%) **в 3 раза** по сравнению с III кварталом 2020 года (4), по отношению к аналогичному периоду 2019 года (10) установлено **уменьшение** на 20%; актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц" (4 вопроса).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2021 года поступило 25 вопросов, что составляет 3,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 51% относительно уровня аналогичного периода 2020 года (51 вопрос) и на 41,9% – 2019 года (43 вопроса).

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

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

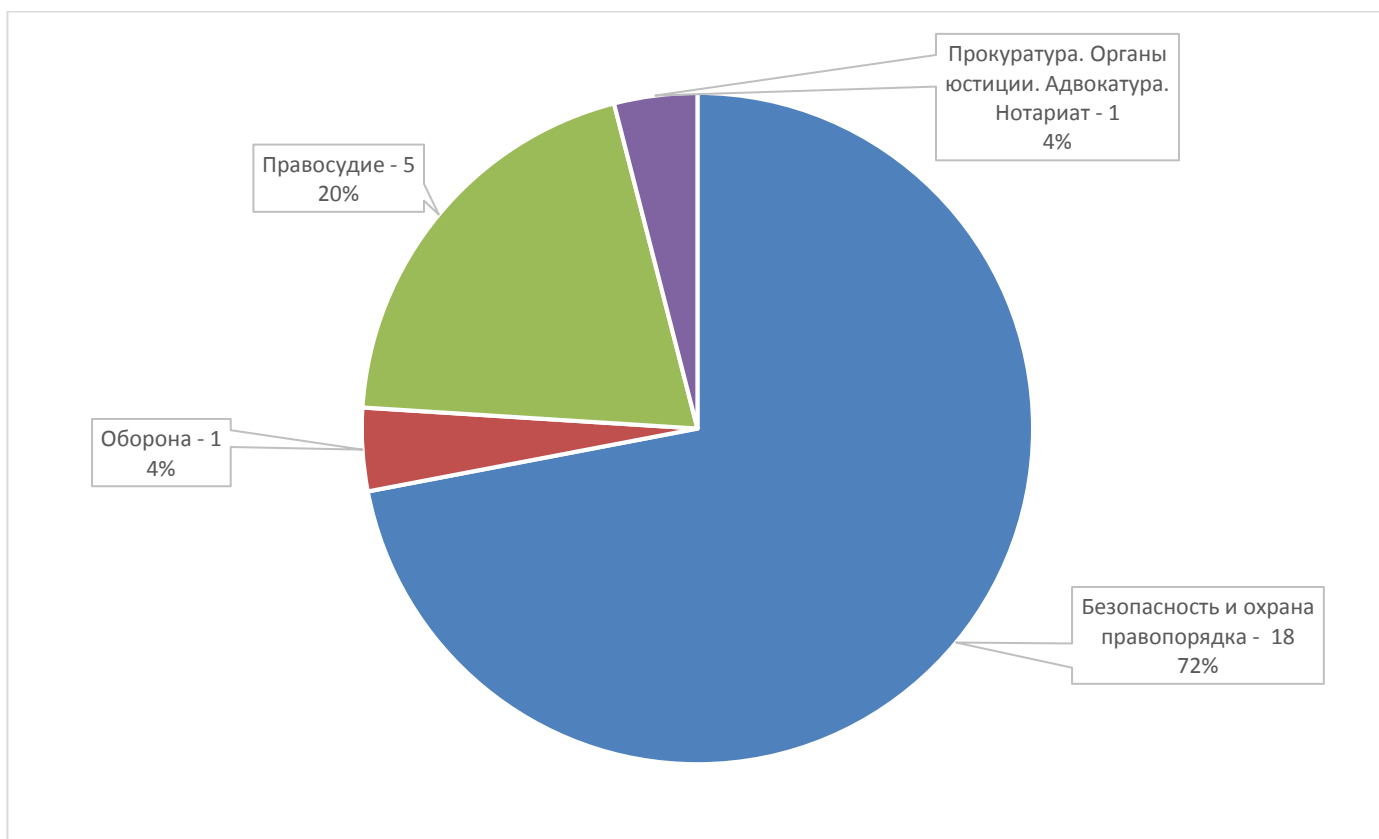


Диаграмма №16

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 III квартал 2019-2021 годов



Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (18 или 72% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2,2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2020 года (40), по отношению к III кварталу 2019 года (37) установлено **уменьшение в 2 раза**; актуальными вопросами данной тематики являются "Борьба с коррупцией" (5 вопросов), "Охрана общественного порядка" (3 вопроса), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (3 вопроса);
- **увеличилось** количества поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (5 или 20% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2,5 раза** по отношению к аналогичным периодам 2020 (2) и 2019 (2) годов; актуальными вопросами данной тематики являются "Исполнение судебных решений" (2 вопроса), "Обжалования судебных решений" (2 вопроса);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (1 или 4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичным периодам 2020 (5) и 2019 (3) годов;
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (1 или 4%) в **4 раза** по отношению к аналогичному периоду 2020 года (4), по сравнению с III кварталом 2019 года (1) количество таких вопросов не изменилось.

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в III квартале 2021 года составил 25,67 вопросов на 10 тыс. жителей. Данный показатель незначительно изменился в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (25,49), увеличившись на 0,7%, по отношению к III кварталу 2019 года (32,84) установлено уменьшение на 21,8%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

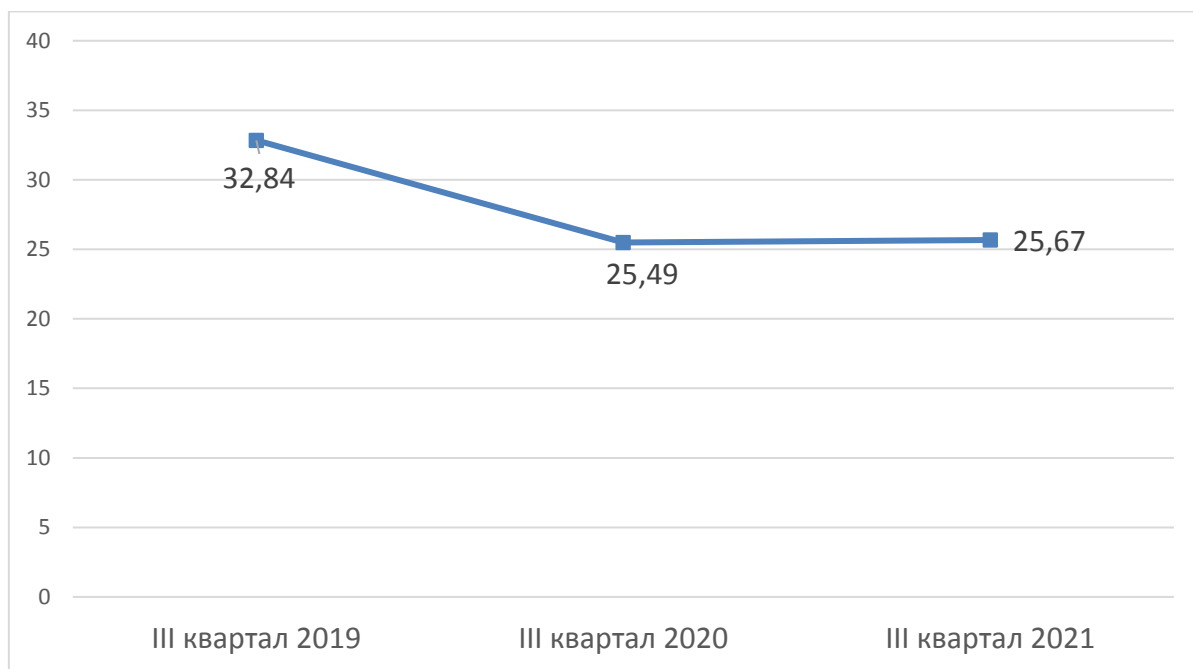


Диаграмма №18

Таким образом, активность населения Нижневартовска в III квартале 2021 года находится на том же уровне, что и в III квартале 2020 года, однако активность населения в рассматриваемом периоде ниже уровня, зафиксированного в III квартале 2019 года.