

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в 2022 году обращений и запросов информации граждан, объединений граждан,
в том числе юридических лиц, поступивших
в администрацию города, а также результатов их рассмотрения и принятых мер**

Динамика поступления обращений в адрес администрации города

За 2022 год в администрацию города поступило 2 416 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 2 421 обращение, 2020 года – 2 628 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 2020-2022 годы*

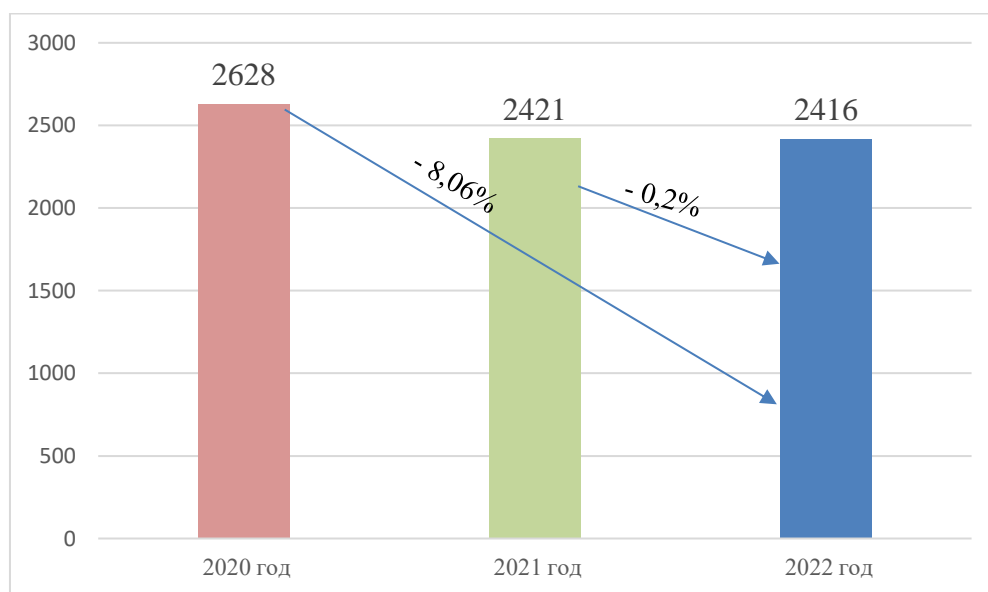


Диаграмма №1

Анализ поступивших за 2022 год обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц показал, что количество обращений (2 416) незначительно уменьшилось на 0,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (2 421 обращение) и на 8,06% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (2 628).

Форма поступления обращений

В 2022 году наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 1 616 (66,9%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 670 (27,7%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 130 (5,4%).

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

Динамика количества обращений по формам поступления за 2020-2022 годы

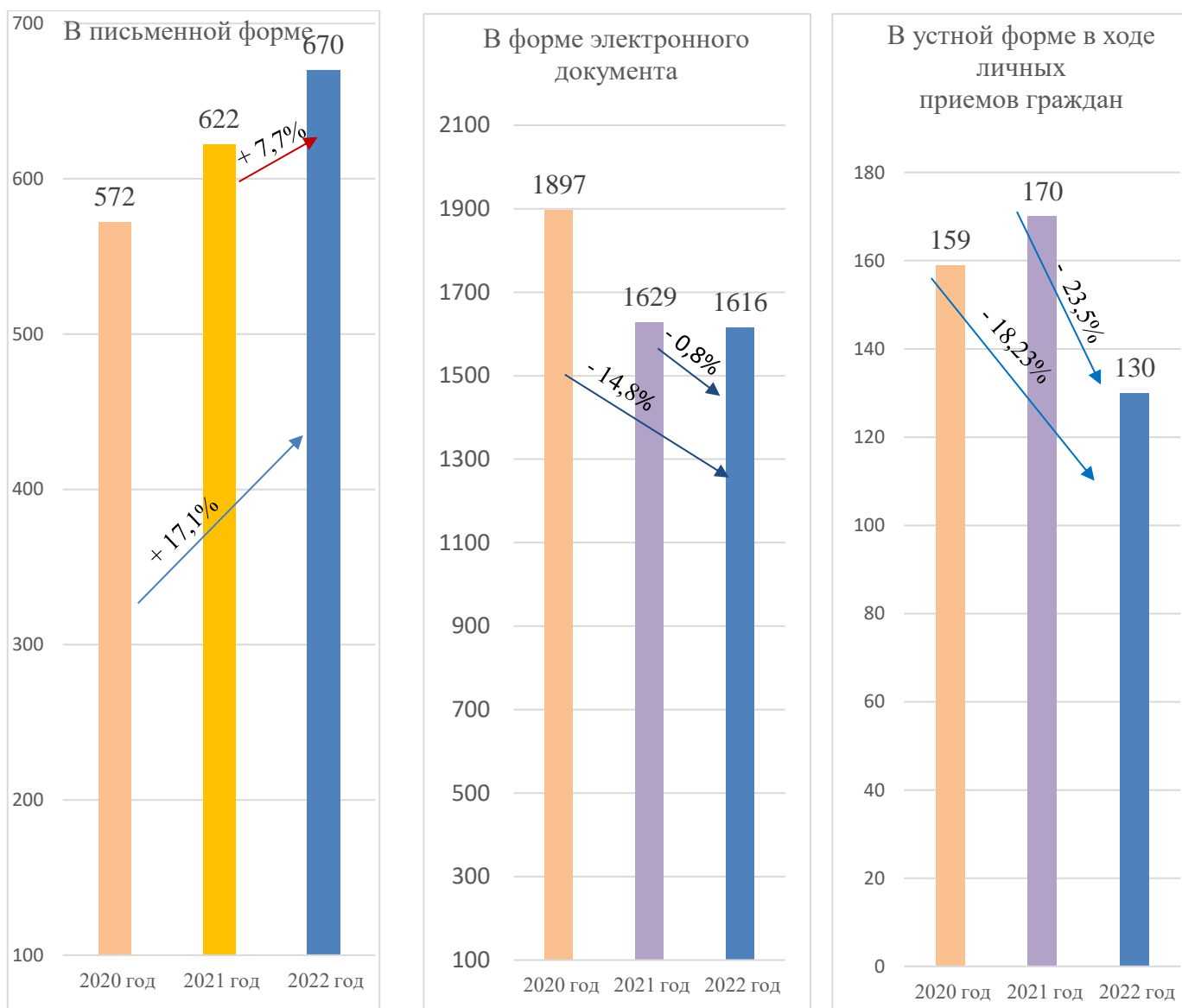


Диаграмма №2

Анализ поступивших за 2022 год обращений показал следующее:

- **увеличилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (670) на 7,7% по отношению к 2021 году (622), по отношению к 2020 году (572) – на 17,1%;
- **уменьшилось** количество обращений в форме электронного документа (1 616) на 0,8% и на 14,8% по отношению к аналогичным периодам 2021 (1 629) и 2020 (1 897) годов соответственно;
- **уменьшилось** количество личных приемов граждан (130) на 23,5% и на 18,23% по отношению к аналогичным периодам 2021 (170) и 2020 (159) годов соответственно.

Каналы поступления обращений

В 2022 году в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 1 616 обращений (что составляет 66,9% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 923 обращения или 38,2% от общего количества обращений, на электронную почту 342 обращения или 14,2%, по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города направлено 291 обращение (12%), через «Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) 60 обращений или 2,5%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом периоде – 670 (что составляет 27,7% от общего количества): через курьера передано 366 обращений (15,15%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска, почтовым отправлением направлено 76 обращений (3,15%), 129 обращений поступили лично от заявителей (5,3%), через ящик обращений «Письмо главе» передано 99 обращений (4,1%).

Данные представлены на диаграмме №3.

Каналы поступления обращений в 2021-2022 годах



Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за 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»	1 616	66,9	1 629	67,3	↓ - 0,4	1 896	72,1	↓ - 5,2
Почтовое отправление	76	3,1	84	3,5	↓ - 0,4	117	4,4	↓ - 1,3
Лично	129	5,3	234	9,7	↓ - 4,4	267	10,2	↓ - 4,9
Иным способом (курьер, ящик обращений)	465	19,3	474	19,5	↓ - 0,2	348	13,3	↑ 6

В 2022 году отмечается:

- **незначительное изменение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с 2021 годом снижение на 0,4%, по отношению к 2020 году установлено **снижение** на 5,2%; снижение доли электронных обращений связано с внедрением и развитием новой системы обработки сообщений от населения посредством платформа обратной связи (ПОС);
- **снижение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (– 0,4% к 2021 году; – 1,3% к 2020 году);
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года (снижение на 4,4%), в сравнении с 2020 годом установлено **снижение** на 4,9%;
- **незначительное изменение** доли обращений, направленных иным способом, снижение на 0,2% по отношению к 2021 году, в сравнении с 2020 годом установлено **увеличение** на 6%.

В поступивших в 2022 году 2 416 обращениях поставлено 2 900 вопросов, из них: 2 891 заявление, жалоб – 8, предложение – 1.

В 2022 году поступило 81 повторное обращение (3,35% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 16,5% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (97), в сравнении с 2020 годом установлено увеличение на 8% (75).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 1 627 вопросов, поддержано 947 вопросов (в том числе меры приняты по 497 вопросам), не поддержано 16 вопросов, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 268 вопросов, оставлено без ответа автору – 42 вопроса.

Рассмотрено с выездом на место 598 вопросов (20,6%), за аналогичные периоды 2021 года – 617 вопросов (22,1%), 2020 года – 701 вопрос (23,2%).

Динамика поступления коллективных обращений

В 2022 году поступило 180 коллективных обращений, что составило 7,5% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 25,9% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (143), по сравнению с аналогичным периодом 2020 года отмечается увеличение на 18,4% (152).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

Динамика поступления коллективных обращений за 2020-2022 годы

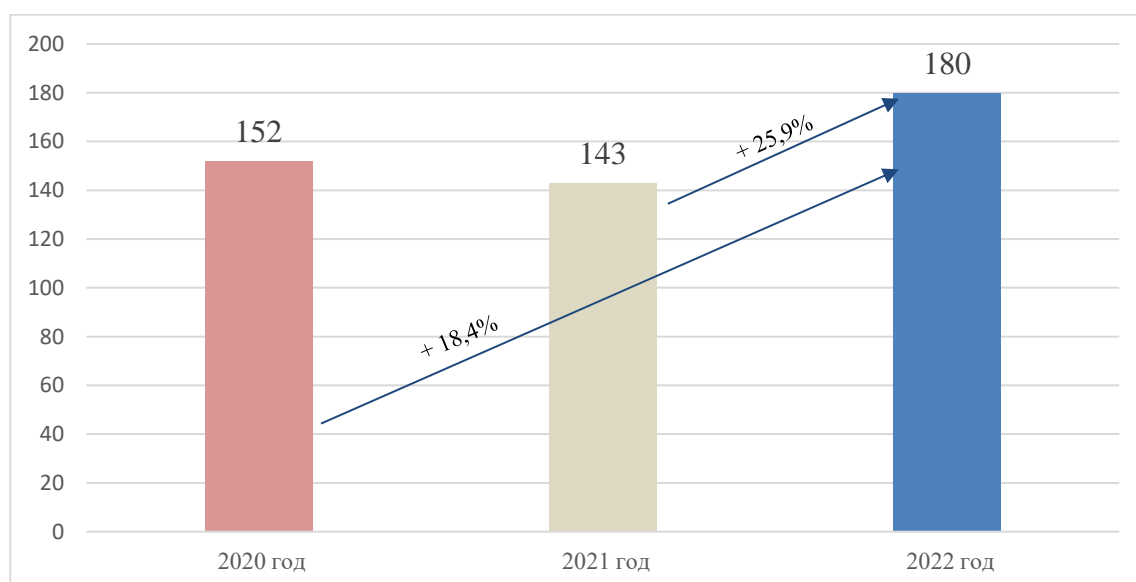


Диаграмма №4

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 3 запроса информации. За аналогичный период 2021 года поступило 2 запроса информации, 2020 года – 8.

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 255 запросов информации, что меньше на 12,4 % по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (291) и меньше на 7,6% – 2020 года (276).

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 2020-2022 годы*

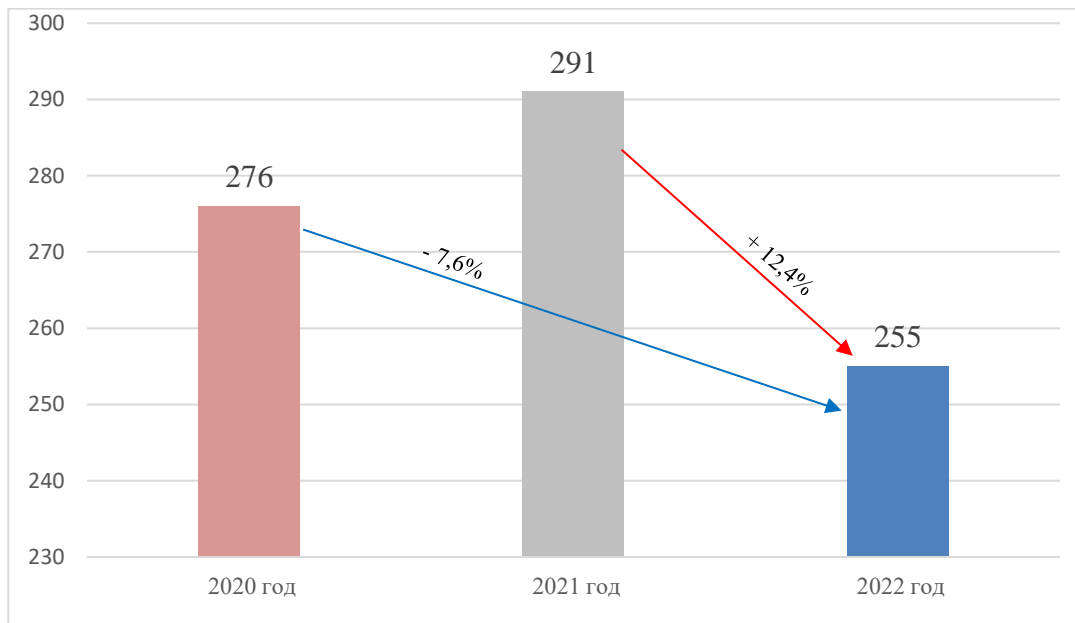


Диаграмма №5

**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 2022 год в администрацию города поступило 893 вопроса для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 30,8% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 10,9% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (805) и на 26,7% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (705).

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 2020-2022 годы

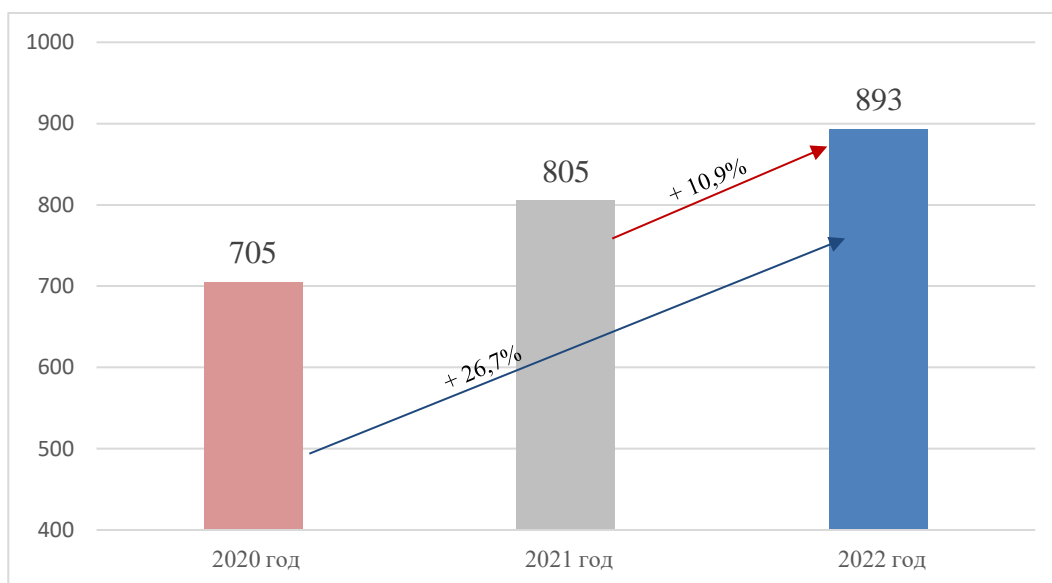


Диаграмма №6

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

В 2022 году направлен 243 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 увеличение количества таких вопросов на 10% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (221) и уменьшение на 34% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (368).

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 2020-2022 годы

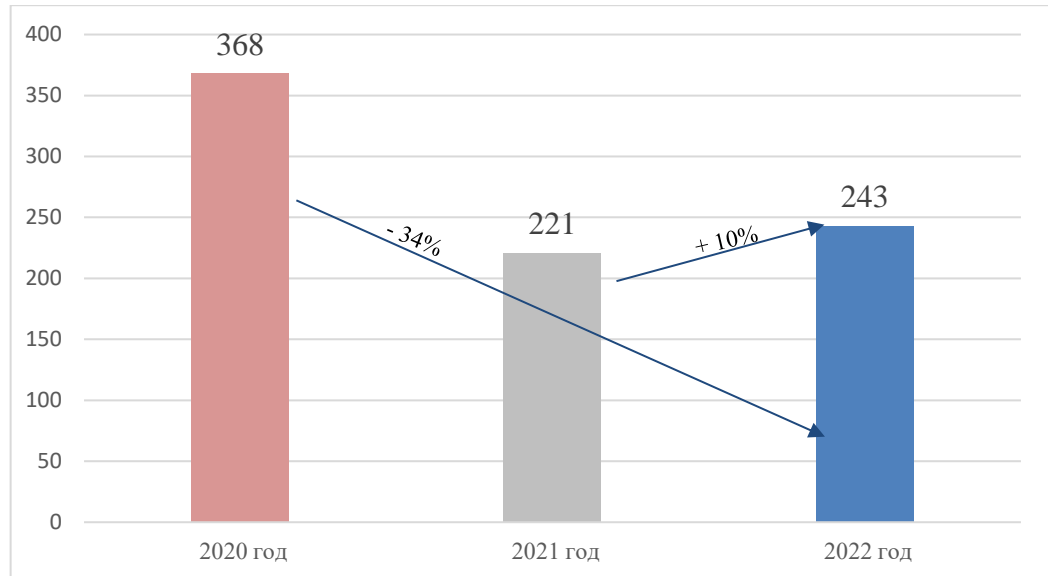


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В 2022 году наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (1 217 вопросов или 42% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (772 вопроса или 26,6%), "Социальная сфера" (443 вопроса или 15,3%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (235 вопросов или 8,1%), "Государство, общество, политика" (233 вопроса или 8%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, по тематическим разделам представлено на диаграмме №8.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2022 год

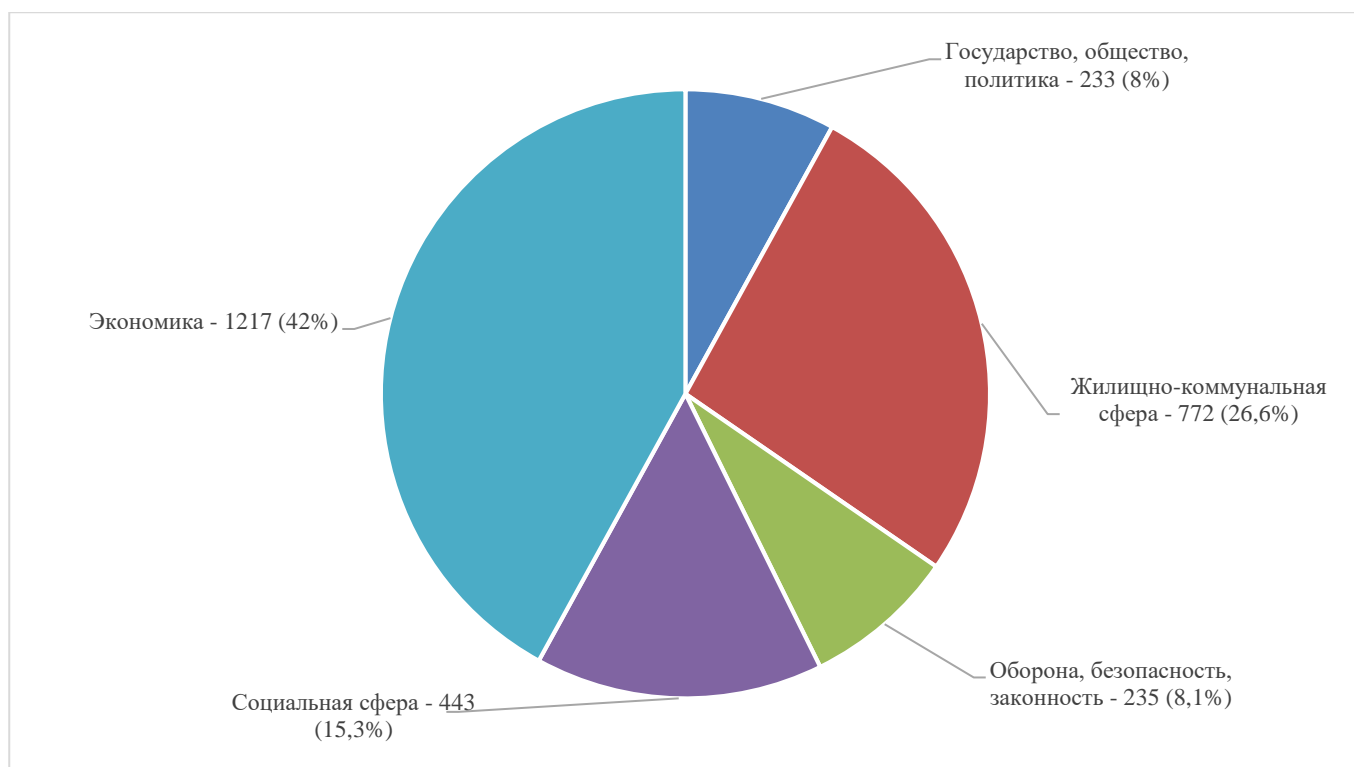


Диаграмма №8

Динамика вопросов в разрезе тематических разделов Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2020-2022 годы представлена на диаграмме 9.

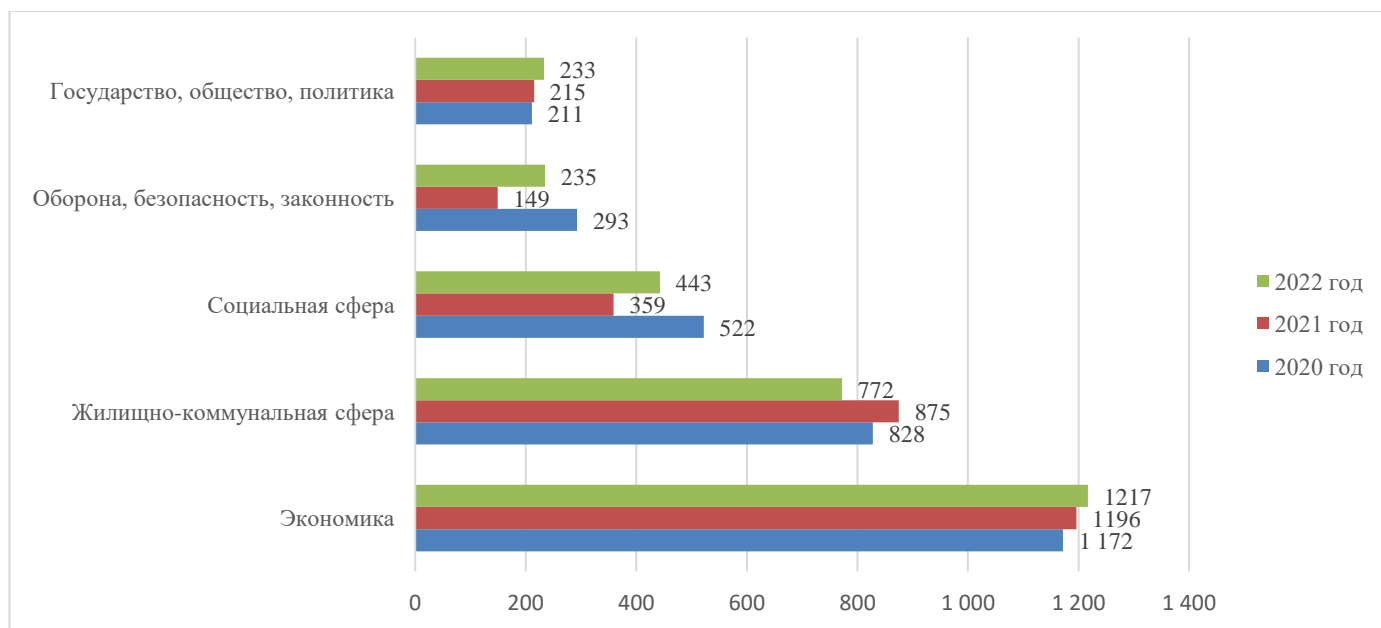


Диаграмма №9

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематическому разделу «Экономика» (1 217) на 1,7% в сравнении с 2021 годом (1 196), по отношению к 2020 году (1 172) – на 3,8%;
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» (772) на 11,8% в сравнении с 2021 годом (875), по отношению к 2020 году (828) – на 6,8%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Социальная сфера» (443) на 23,4% в сравнении с 2021 годом (359), в сравнении с 2020 годом (522) установлено **уменьшение** на 15,1%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (235) на 57,2% в сравнении с 2021 годом (149), в сравнении с 2020 годом (293) установлено **уменьшение** на 19,8%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика» (233) на 8,7% в сравнении с 2021 годом (215), по отношению к 2020 году (211) – на 10,4%.

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в 2022 году поступило 1217 вопросов, что составляет 42% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Экономика" за 2022 год*

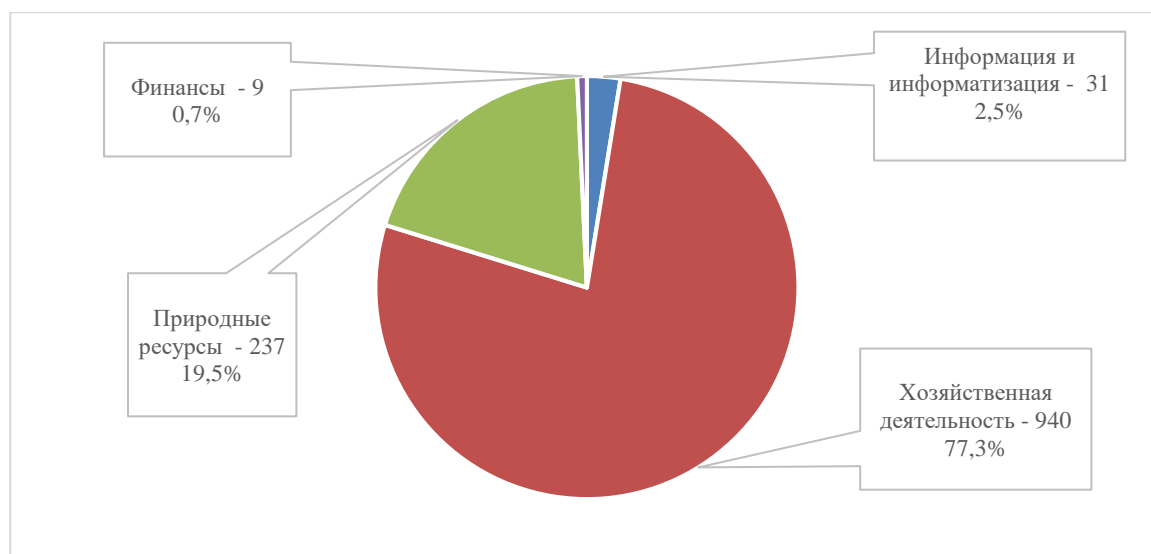


Диаграмма №10

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" тематического классификатора за 2020-2022 годы представлена на диаграмме 11.

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" в разрезе тематик за 2020-2022 годы

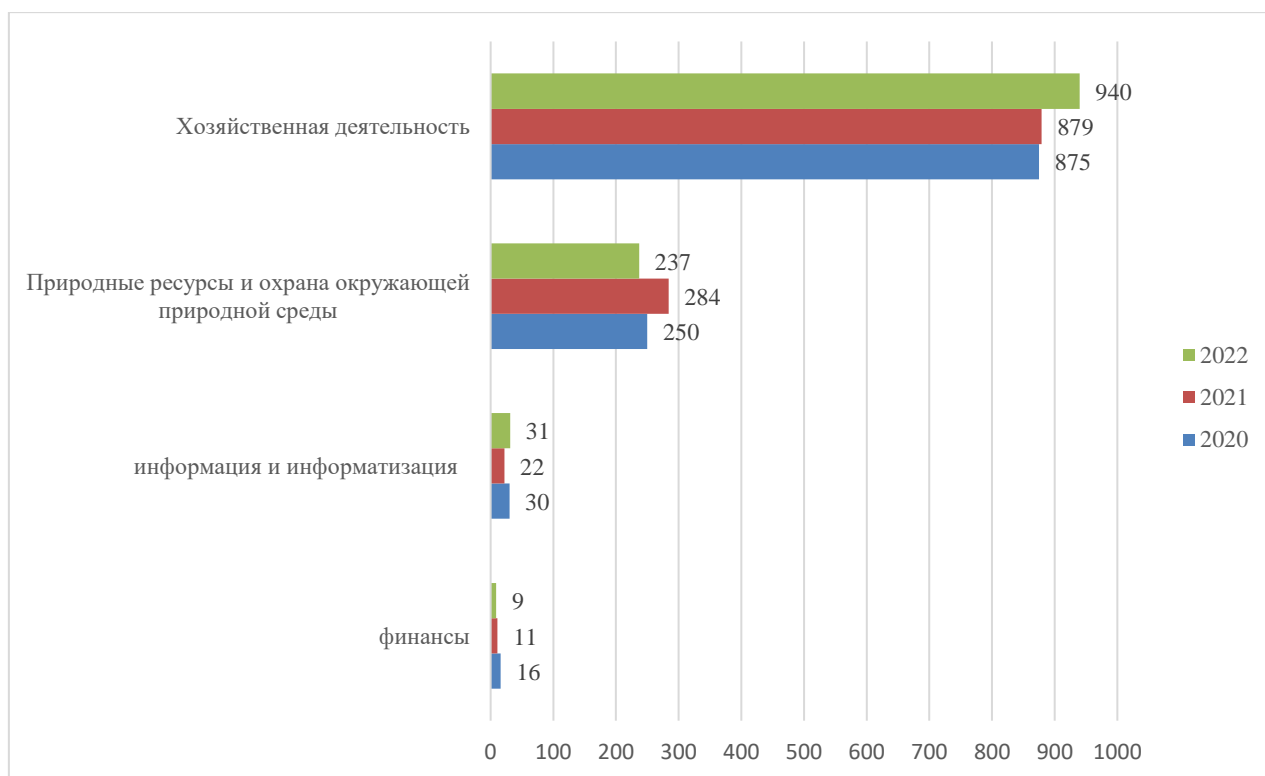


Диаграмма №11

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

- **увеличилось** (+6,9%) количество поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (940 или 77,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с 2021 годом (879), по отношению к 2020 году (875) установлено **увеличение** на 7,4%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (134 вопроса), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (132 вопроса), "Комплексное благоустройство" (61 вопрос), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (55 вопросов), "Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог" (45 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (237 или 19,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2021 году на 16,5% (284), по отношению к 2020 году (250) установлено **уменьшение** на 5,2%; 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" (64 вопроса), "Отлов животных" (42 вопроса), "Гуманное отношение

к животным. Создание приютов для животных" (26 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования»" (17 вопросов);

- **увеличилось** (+40,9%) количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (31 или 2,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с 2021 годом (22), по отношению к 2020 году (30) установлено **увеличение** на 3,3%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Запросы архивных данных" (14 вопросов), "Реклама (за исключением рекламы в СМИ)" (8 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (9 или 0,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2021 году на 18,2% (11), по отношению к 2020 году (16) установлено **уменьшение** на 43,7%; чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос "Бюджетный процесс в Российской Федерации»" (4 вопроса).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в 2022 году поступило 772 вопроса, что составляет 26,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня 2021 года на 11,8% (875 вопросов) и уменьшился на 6,7% относительно уровня 2020 года (828 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Жилищно-коммунальная сфера" за 2022 год*



Диаграмма №12

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (110 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (104 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" (68 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (53 вопроса), "Перебои в водоснабжении" (35 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (35 вопросов). "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (34 вопроса), "Капитальный ремонт общего имущества" (29 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)" (29 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (24 вопроса).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в 2022 году поступило 443 вопроса, что составляет 15,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2021 года на 23,3% (359 вопросов) и уменьшился на 15,1% – 2020 года (522 вопроса).

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера" за 2022 год*

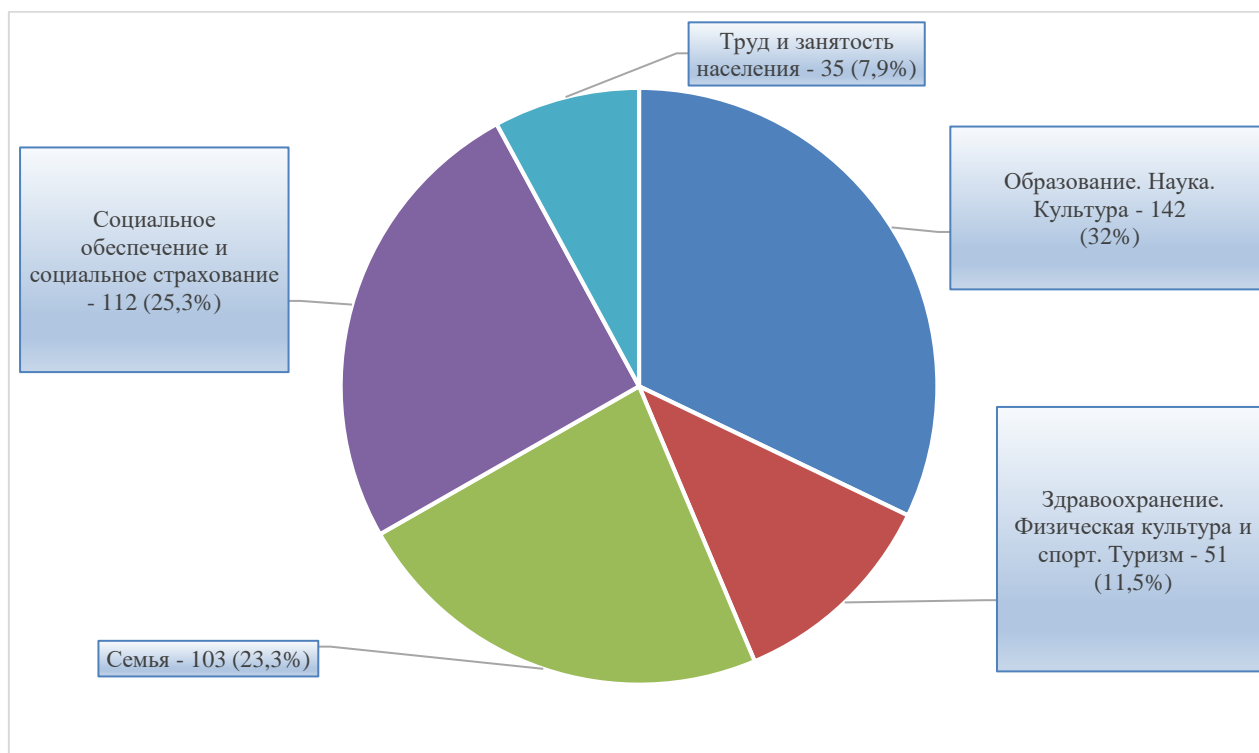


Диаграмма №13

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

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за 2020-2022 годы

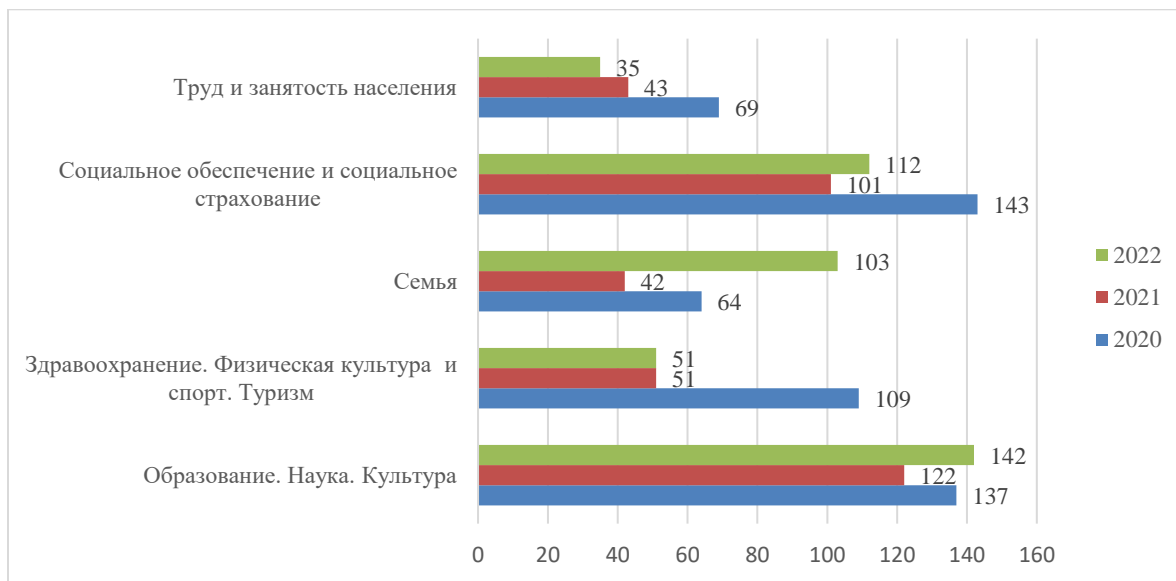


Диаграмма №14

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (35 или 7,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 18,6% по сравнению с 2021 (43) и на 49,3% с 2020 (69) годами; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (21 вопрос);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (112 или 25,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 10,8% по отношению к 2021 году (101) и **уменьшилось** на 21,7% по отношению к 2020 году (143); 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" (35 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (22 вопроса), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (19 вопросов);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (103 или 23,3%) в 2,4 раза по отношению к 2021 году (42) и на 60,9% по отношению к 2020 году (64); актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (74 вопроса), "Права и обязанности родителей и детей" (21 вопрос);
- количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (51 или 11,5%) не изменилось по сравнению с 2021

годом (51) и **уменьшилось** на 53,2% относительно 2020 года (109), актуальными вопросами данной тематики являются "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (9 вопросов), "Работа медицинских учреждений и их сотрудников" (6 вопросов);

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (142 или 32%) на 16,3% в сравнении с 2021 годом (122) и на 3,6% по отношению к 2020 году (137); выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (23 вопроса), "Начальное общее образование" (18 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (16 вопросов).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в 2022 году поступило 233 вопроса, что составляет 8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2021 года на 8,4% (215 вопросов) и на 10,4% относительно 2020 года (211 вопросов).

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

Количество вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" за 2022 год

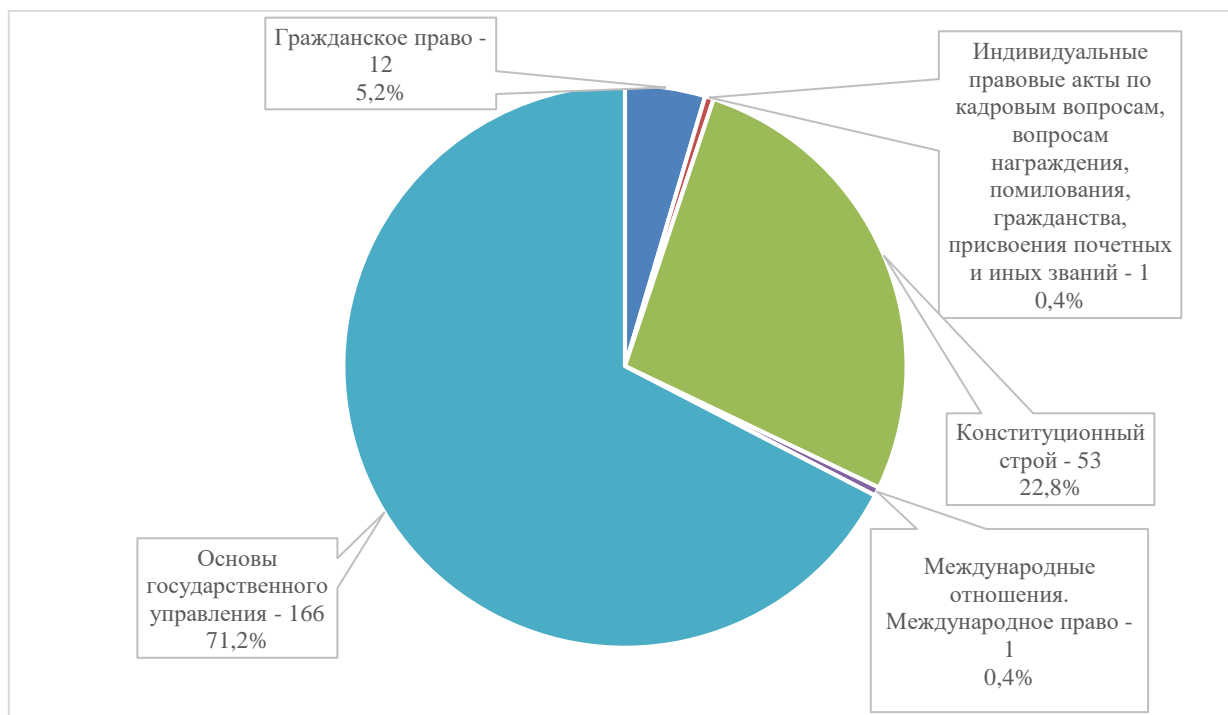


Диаграмма №15

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 2020-2022 годы

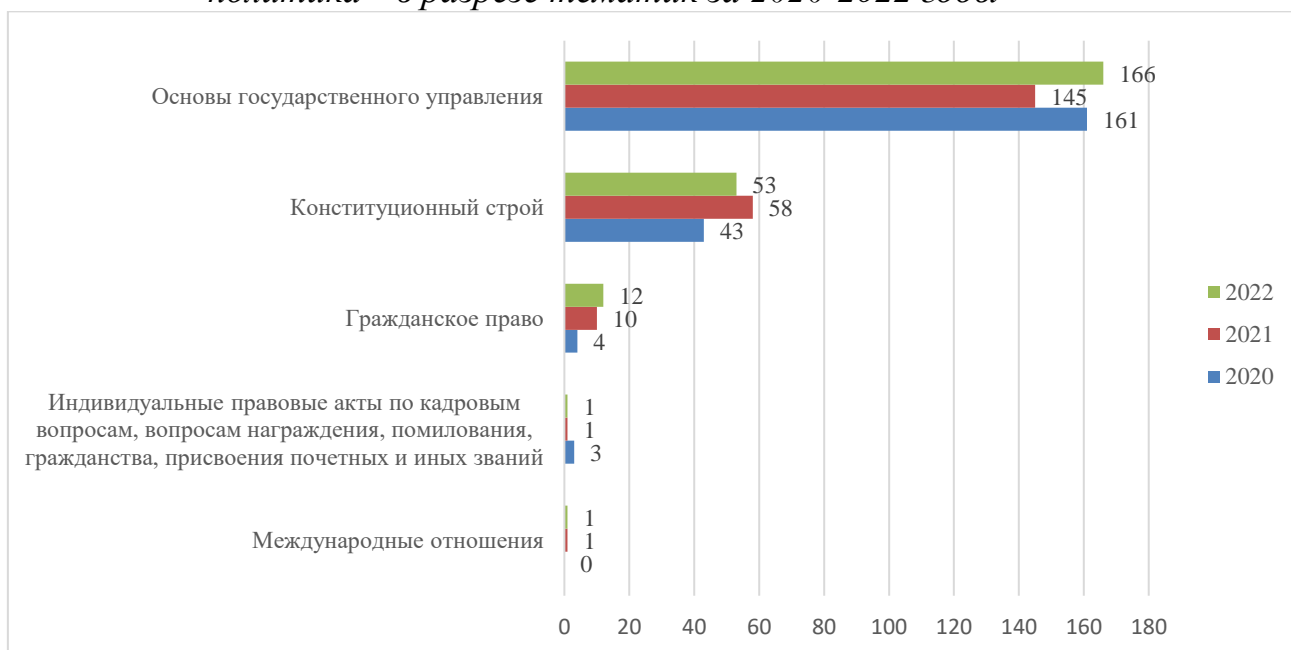


Диаграмма №16

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

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (166 или 71,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 14,4% в сравнении с 2021 годом (145) и на 3,1% по отношению к 2020 году (161); актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (27 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (23 вопроса), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (18 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (12 или 5,2%) на 20% по отношению к 2020 году (10), по отношению к 2020 году установлено **увеличение в 3 раза** (4); актуальными для заявителей являются вопросы "Эффективность использования муниципального имущества" (4 вопроса), "Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним" (23 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (53 или 22,8%) на 8,6% по сравнению с 2021 годом (58) и **увеличилось** на 23,2% по отношению к 2020 году (43); актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (16 вопросов).

Тематический раздел "Оборона, безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в 2022 году поступило 235 вопросов, что составляет 8,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 57,7% относительно уровня 2021 года (149 вопросов) и уменьшился на 19,8% – 2020 года (293 вопроса).

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Оборона, безопасность, законность" за 2022 год*

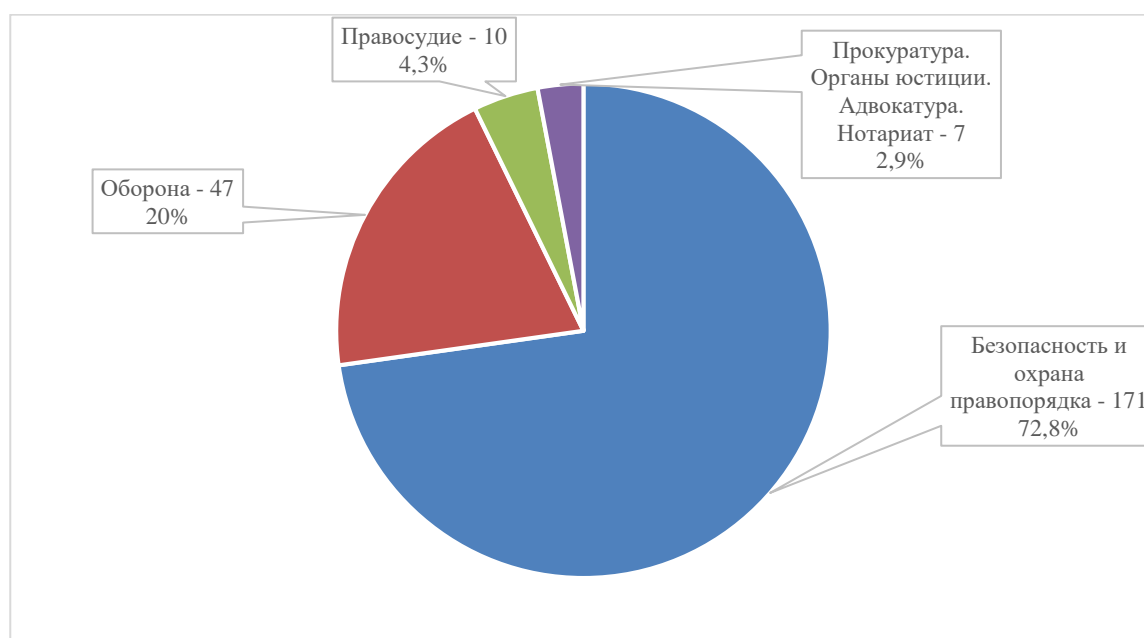


Диаграмма №17

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 2020-2022 годы



Диаграмма №18

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (171 или 72,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 34,6% по отношению к 2021 году (127) и уменьшилось на 31,3% по отношению к 2020 году (249); актуальными вопросами данной тематики являются "Охрана общественного порядка" (40 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (30 вопросов), "Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом" (25 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (10 или 4,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 25% по отношению к 2021 году (8), не изменилось по отношению к 2020 году (8); актуальными вопросами данной тематики являются "Исполнение судебных решений" (4 вопроса), "Обжалования судебных решений" (3 вопроса);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (47 или 20% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 6,7 раз** по отношению к 2021 году (7), по отношению к 2020 году установлено **увеличение** на 88% (25); актуальными вопросами данной тематики являются "Мобилизация" (29 вопросов), "Отсрочка от призыва" (3 вопроса);
- **не изменилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (7 или 2,9%) по отношению к 2021 году (7), по отношению к 2020 году установлено **уменьшение** на 36,3 % (11), актуальным вопросом данной тематики является "Деятельность судебных приставов" (7 вопросов).