

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
во II 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 II квартал 2022 года в администрацию города поступило 700 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 664 обращения, 2020 года – 681 обращение.

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 II квартал 2020-2022 годов

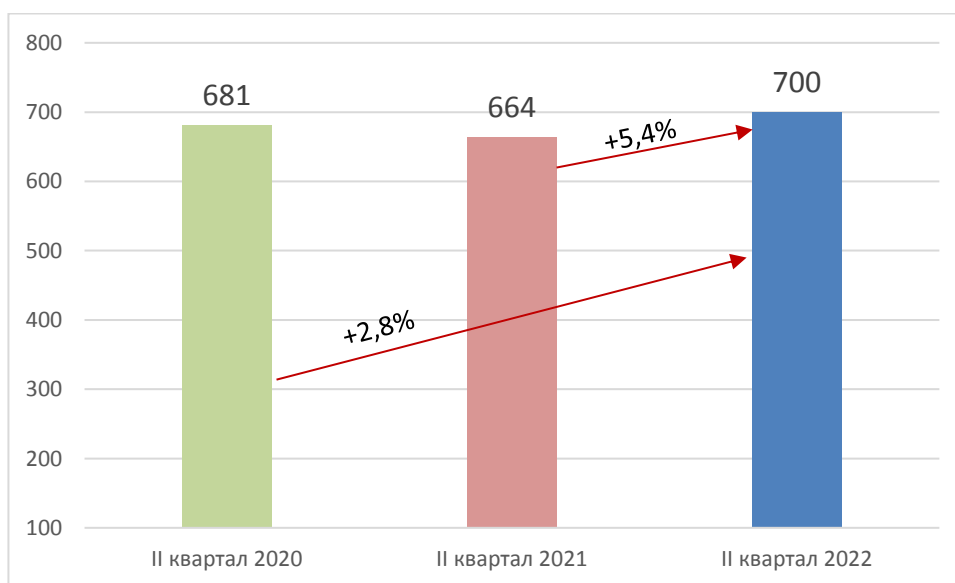


Диаграмма №1

Анализ поступивших за II квартал 2022 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (700) увеличилось на 5,4% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (664 обращения) и на 2,8% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (681 обращение).

Форма поступления обращений

Во II квартале 2022 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 483 (69%), количество обращений в письменной форме – 186 (26,6%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 31 (4,4%).

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

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

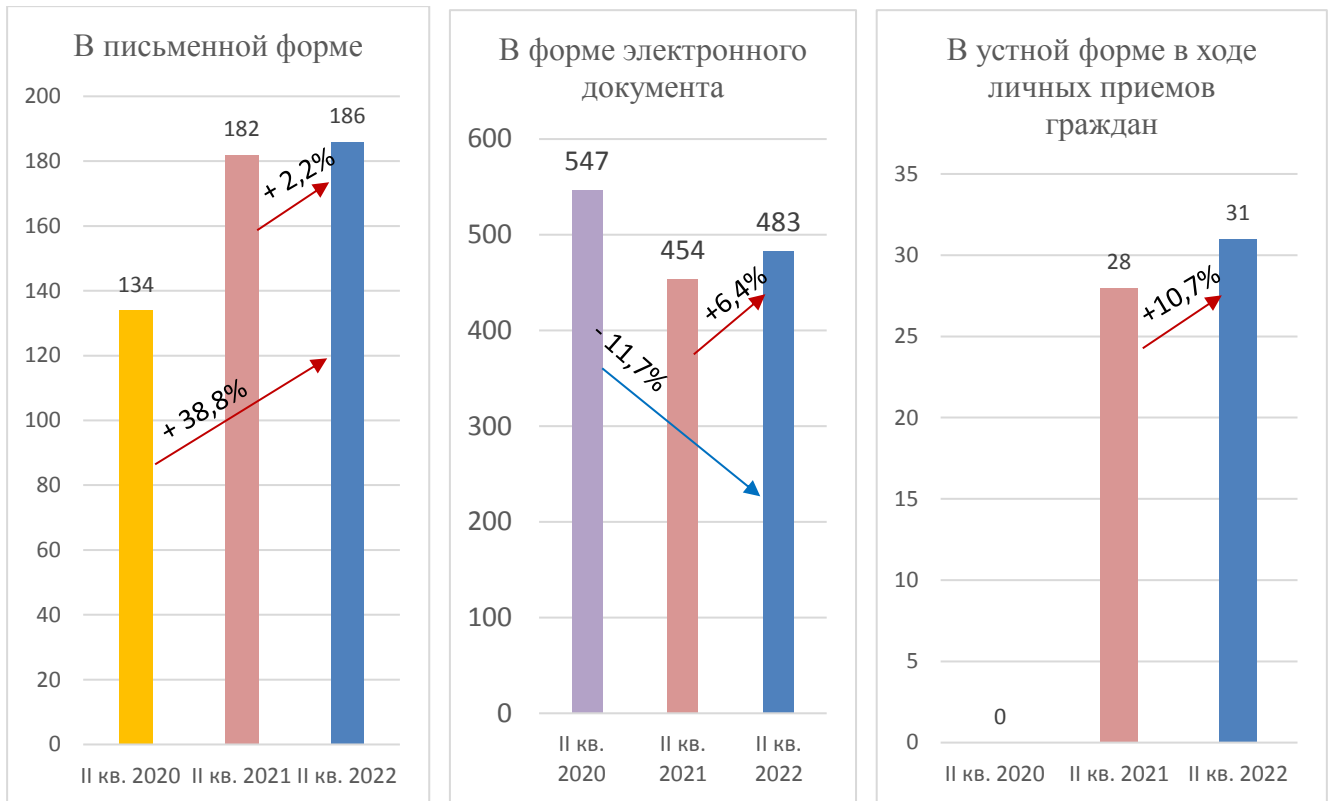


Диаграмма №2

Анализ поступивших за II квартал 2022 года обращений показал следующее:

- **увеличение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (186) по сравнению с II кварталом 2021 года (182) на 2,2%, по отношению к аналогичному периоду 2020 года (134) установлено **увеличение** на 38,8%;
- **увеличение** количества обращений в форме электронного документа (483) по отношению к II кварталу 2021 года (454) на 6,4%, по отношению к аналогичному периоду 2020 года (547) отмечено **уменьшение** на 11,7%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (31) по отношению к аналогичному периоду 2021 года (28) на 10,7%.

Каналы поступления обращений

Во II квартале 2022 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (483, что составляет 69% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 302 обращения или 62,5% от количества обращений в электронном виде; на электронную почту 78 обращений или 16,1%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 95 обращений (19,7%); через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 8 обращений или 1,7%.

Через курьера передано 103 обращения (14,7%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 20 обращений (2,9%), 51 обращение поступило лично от заявителей (7,3%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 43 обращения (6,1%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за II квартал 2022 года*

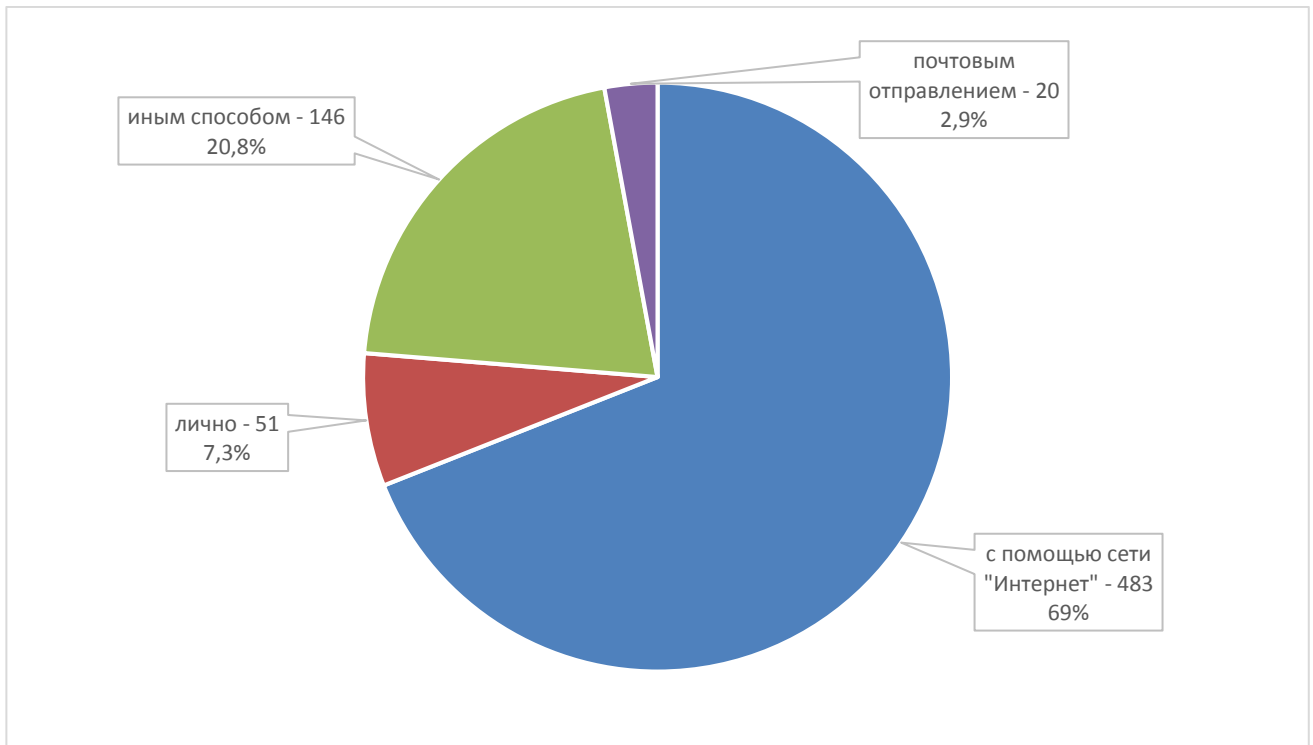


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за II 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" | 483 | 69 | 454 | 68,4 | ↑ 0,6 | 547 | 80,3 | ↓ -11,3 |
| Почтовое отправление | 20 | 2,9 | 20 | 3,0 | ↓ -0,1 | 36 | 5,3 | ↓ -2,4 |
| Лично | 51 | 7,3 | 58 | 8,7 | ↓ -1,4 | 14 | 2,1 | ↑ 5,2 |
| Иным способом | 146 | 20,8 | 132 | 19,9 | ↑ 0,9 | 84 | 12,3 | ↑ 8,5 |

Во II квартале 2022 года отмечается:

- **незначительно изменение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в сравнении с II кварталом 2021 года (+0,6%), по отношению к II кварталу 2020 года установлено **снижение** на 11,3%;
- **незначительно изменение** доли обращений, направленных почтовым отправлением по отношению к аналогичному периоду прошлого года (-0,1%), в сравнении с II кварталом 2020 года установлено **снижение** на 2,4%;
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 1,4%, в сравнении с II кварталом 2020 года установлено **увеличение** на 5,2%;
- **незначительно изменение** доли обращений, направленных иным способом, в сравнении с II кварталом 2021 года (+0,9%), по отношению к II кварталу 2020 года установлено **увеличение** на 8,5%.

В поступивших во II квартале 2022 года 700 обращениях поставлены 816 вопросов, из них 812 составляют заявления, 3 жалобы, предложение – 1.

Во II квартале 2022 года поступило 21 повторное обращение (3% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений в 1,6 раза по отношению к аналогичному периоду 2021 года (13), в сравнении с II кварталом 2020 года установлено уменьшение на 16% (25).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 525 вопросов, поддержано 287 вопросов (в том числе меры приняты по 134 вопросам), не поддержано 4 вопроса.

Рассмотрен с выездом на место 141 вопрос (17,3%), за аналогичные периоды 2021 года – 192 вопроса (24,9%), 2020 года – 130 вопросов (19,1%).

Динамика поступления коллективных обращений

За II квартал 2022 года поступило 73 коллективных обращения, что составило 10,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 46% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (50) и на 78% – 2020 года (41).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

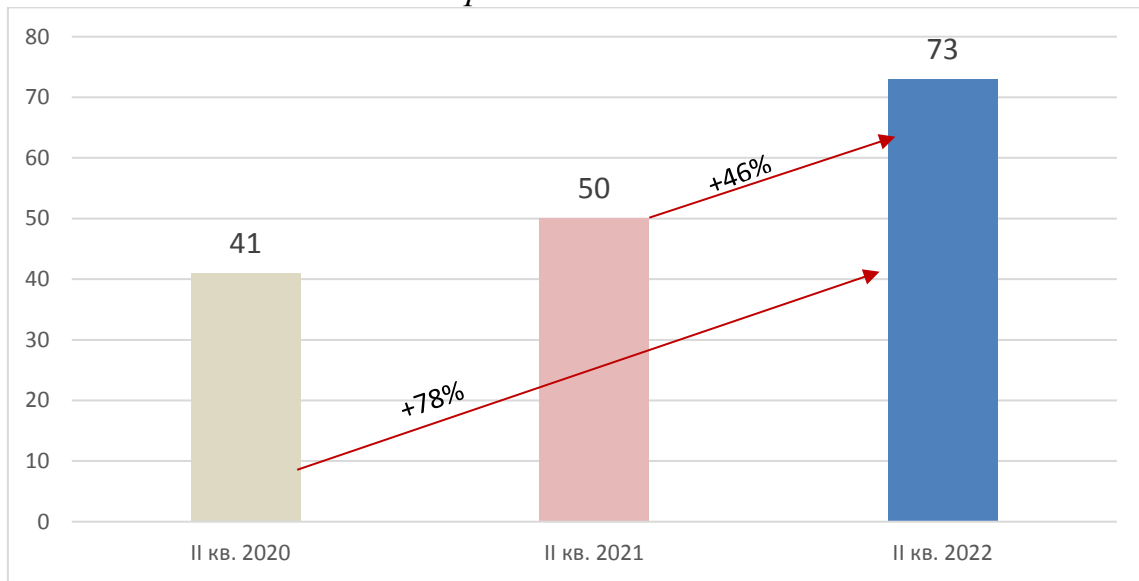


Диаграмма №4

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 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 93 запроса информации, что на 12% больше по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (83) и на 22,4% – 2020 года (76).

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 II квартал 2020-2022 годов*

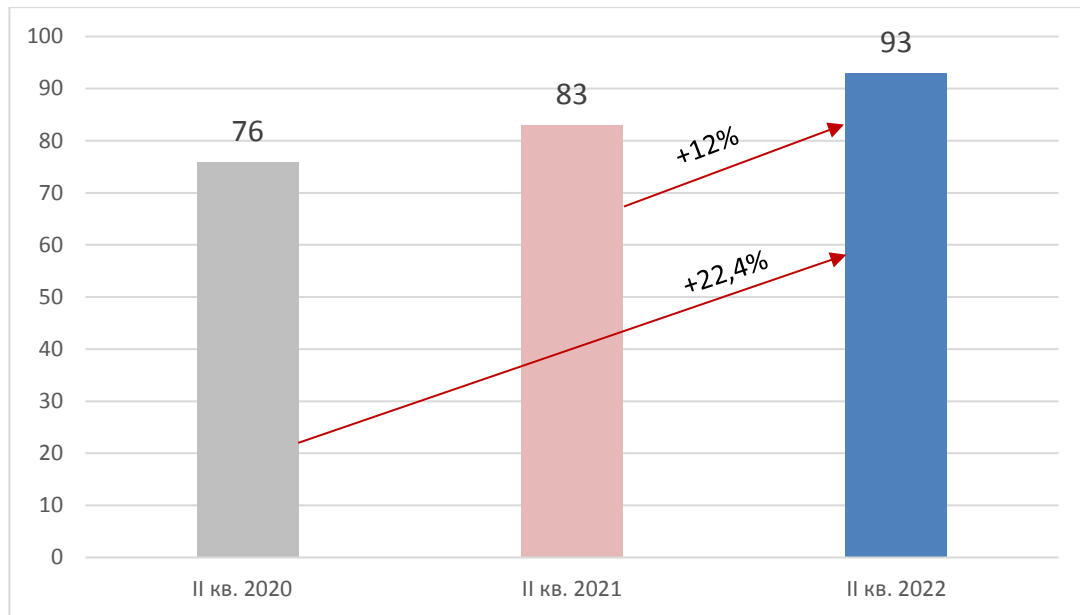


Диаграмма №5

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 II квартал 2022 года в администрацию города поступило 265 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 32,5% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 26,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (210) и на 44% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (184).

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 II квартал 2020-2022 годов

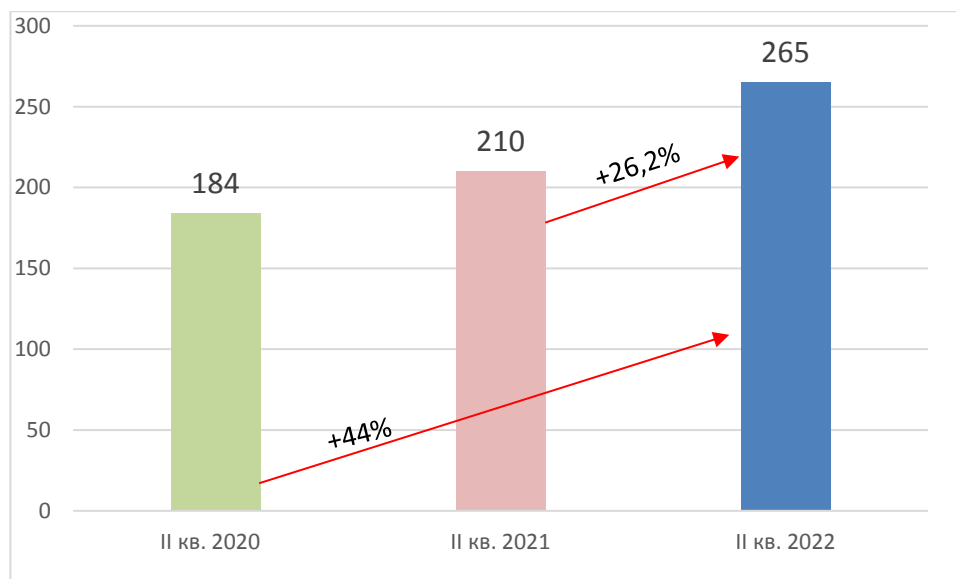


Диаграмма №6

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

Во II квартале 2022 года направлено 46 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 5,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 6,9% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (43), в сравнении с II кварталом 2020 года (99) отмечается уменьшение в 2 раза.

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 II квартал 2020-2022 годов

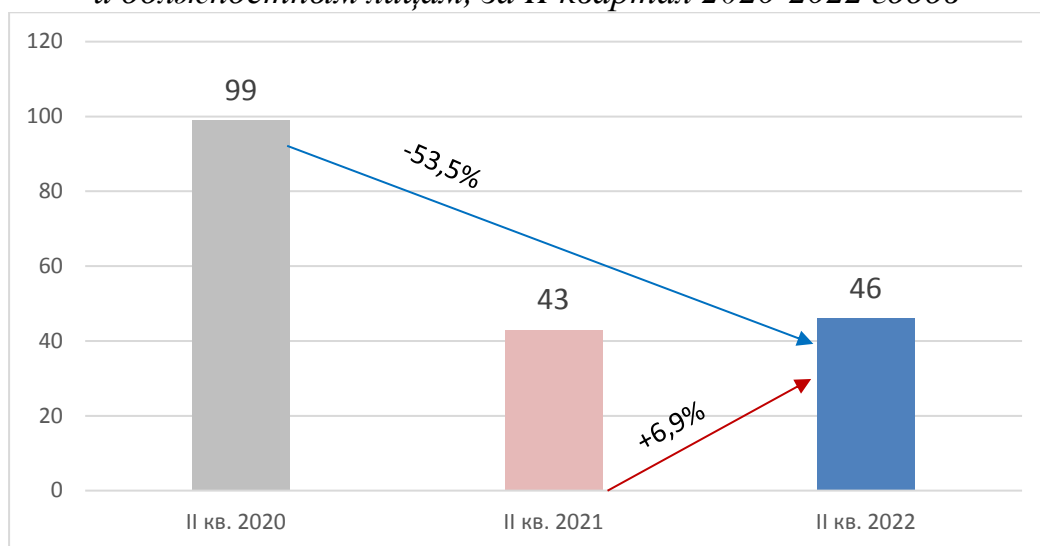


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Во II квартале 2022 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (376 вопросов или 46,1% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (197 вопросов или 24,1%), "Социальная сфера" (137 вопросов или 16,8%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (56 вопросов или 6,9%), "Оборона, безопасность, законность" (50 вопросов или 6,1%).

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

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

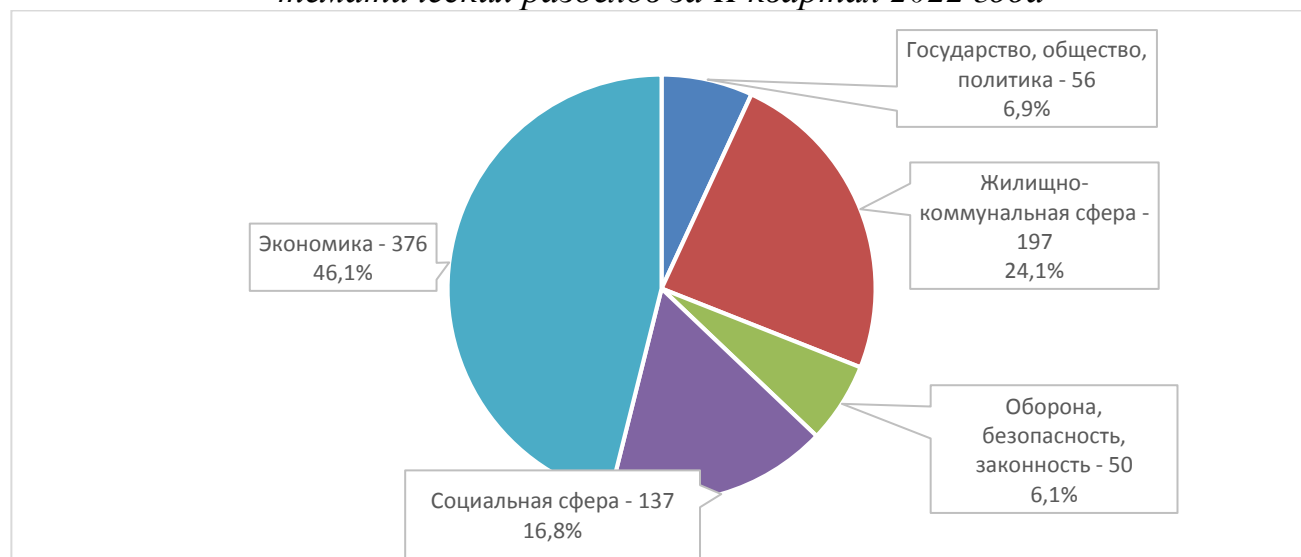


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" во II квартале 2022 года поступило 376 вопросов, что составляет 46,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (331 вопрос) на 13,6% и на 19,7% – 2020 года (314 вопросов).

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

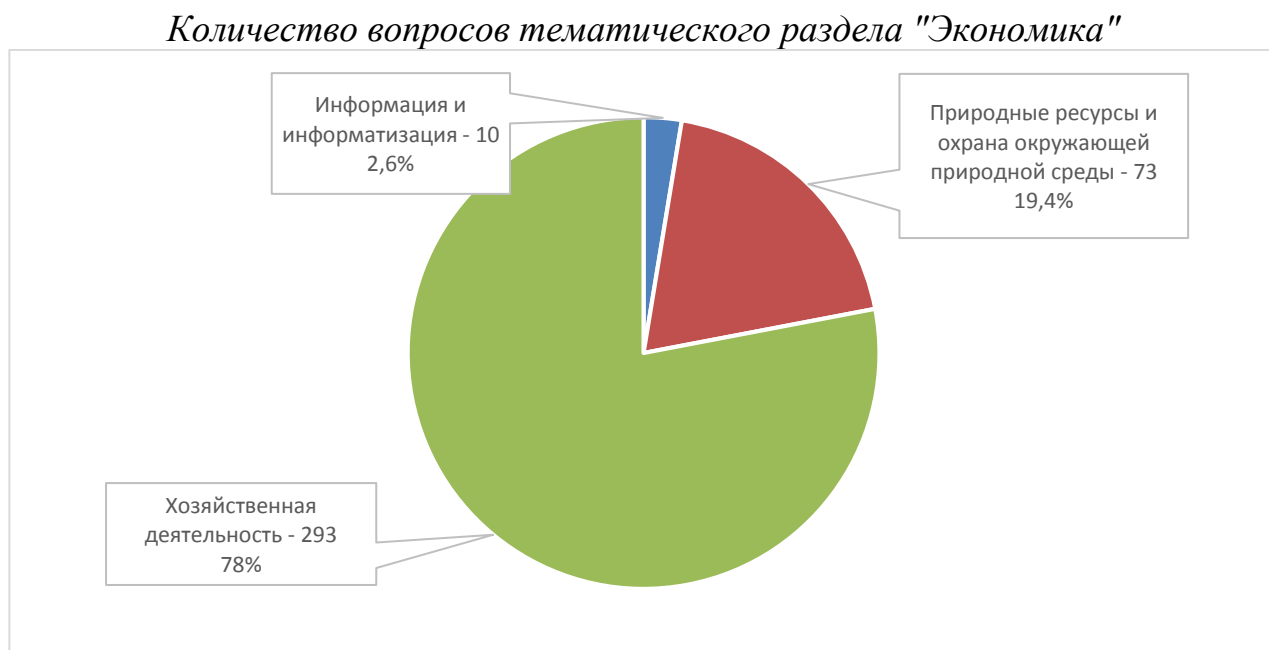


Диаграмма №9

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

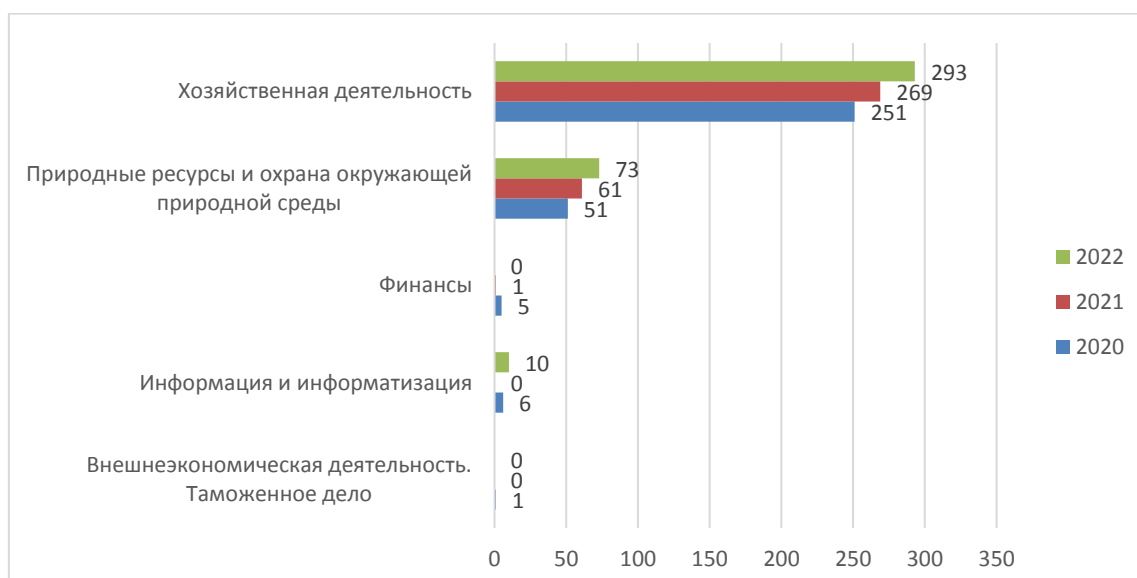


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (293 или 78% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 8,9% в сравнении с II кварталом 2021 года (269), по отношению к II кварталу 2020 года (251) установлено **увеличение** на 16,7%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (53 вопроса), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (28 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (73 или 19,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 19,7% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (61), по отношению к II кварталу 2020 года (51) установлено **увеличение в 1,4 раза**; чаще всего интерес для заявителей представляют вопрос "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (20 вопросов).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" во II квартале 2022 года поступило 197 вопросов, что составляет 24,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (247 вопросов) на 20,2% и увеличился в сравнении с II кварталом 2020 года (175 вопросов) на 12,6%.

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: "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (29 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (18 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" (18 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (15 вопросов), "Выселение из жилища" (11 вопросов), "Несанкционированная свалка мусора, биоотходы" (10 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)" (8 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (7 вопросов), "Переселение из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (7 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (7 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" во II квартале 2022 года поступило 137 вопросов, что составляет 16,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (102 вопроса) на 34,3% и уменьшился на 9,3% в сравнении с II кварталом 2020 года (151 вопрос).

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

Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера"

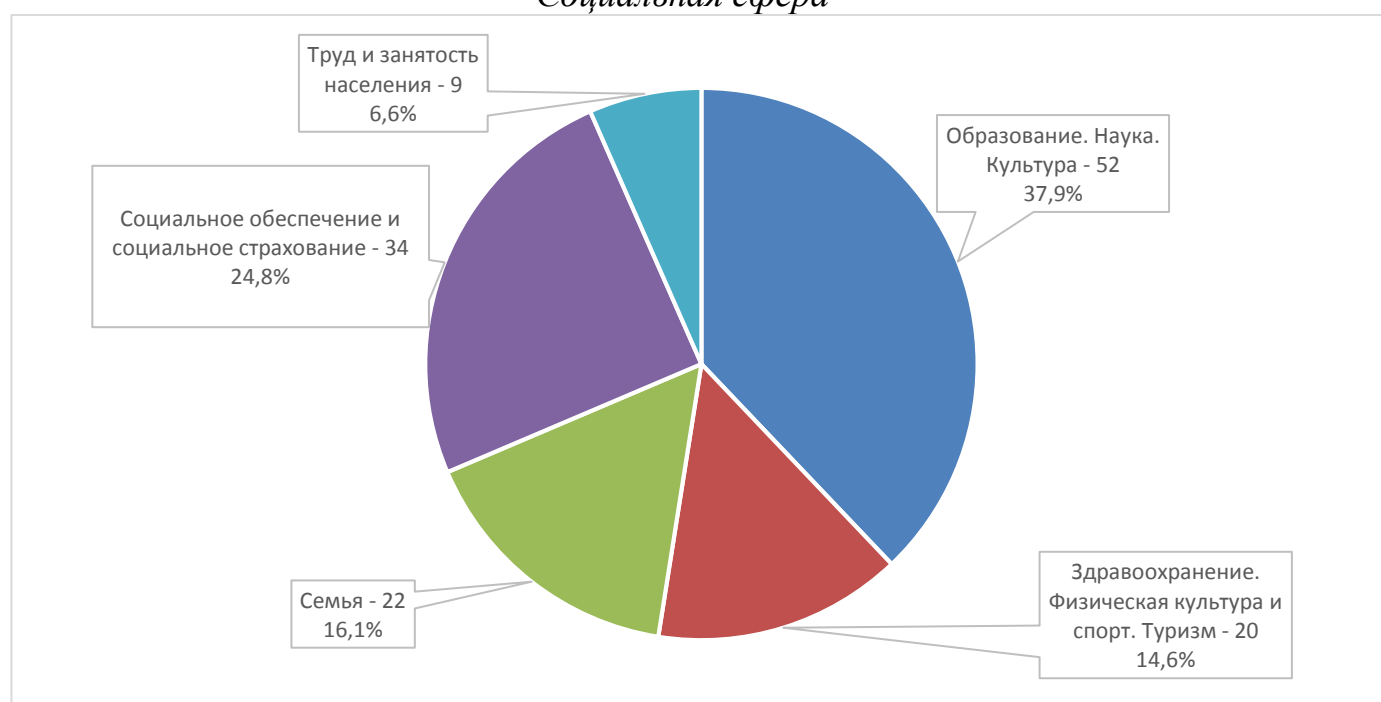


Диаграмма №12

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

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

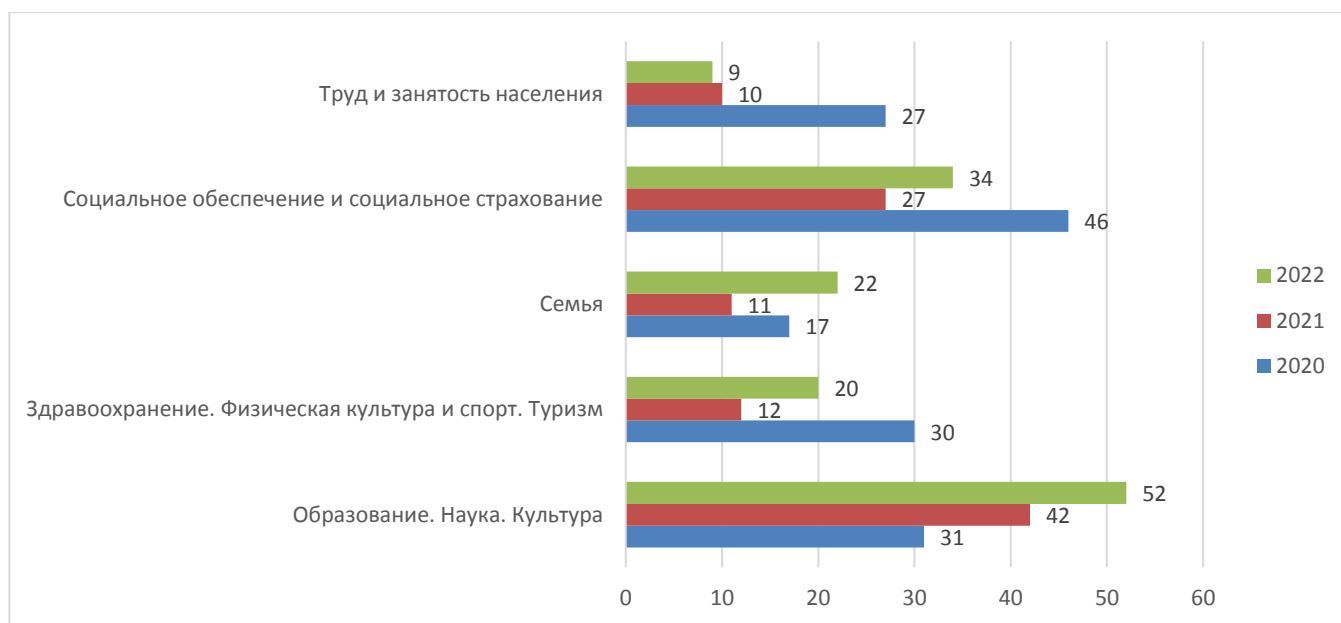


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (9 или 6,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 10% в сравнении с II кварталом 2021 года (10), по отношению к II кварталу 2020 года (27) установлено **уменьшение в 3 раза**; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (6 вопросов);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (34 или 24,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 26% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (27), по отношению к II кварталу 2020 года (46) установлено **уменьшение** на 26,1%; 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" (11 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (7 вопросов);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (22 или 16,1%) **в 2 раза** по отношению к II кварталу 2021 года (11), по отношению

к II кварталу 2020 года (17) установлено **увеличение** на 29,4%; актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (15 вопросов);

- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (20 или 14,6%), в **1,6 раза** по сравнению с II кварталом 2021 года (12), по отношению к II кварталу 2020 года (30) установлено **уменьшение в 1,5 раза**; актуален вопрос "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (5 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (52 или 37,9%) на 23,8% в сравнении с II кварталом 2021 года (42), по отношению к II кварталу 2020 года (31) установлено **увеличение в 1,6 раз**; выявлено, что актуальны вопросы: "Начальное общее образование" (13 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (8 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (6 вопросов), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (6 вопросов).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2022 года поступило 56 вопросов, что составляет 6,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (48 вопросов) на 16,7%, относительно II квартала 2020 года (56 вопросов) показатель не изменился.

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

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

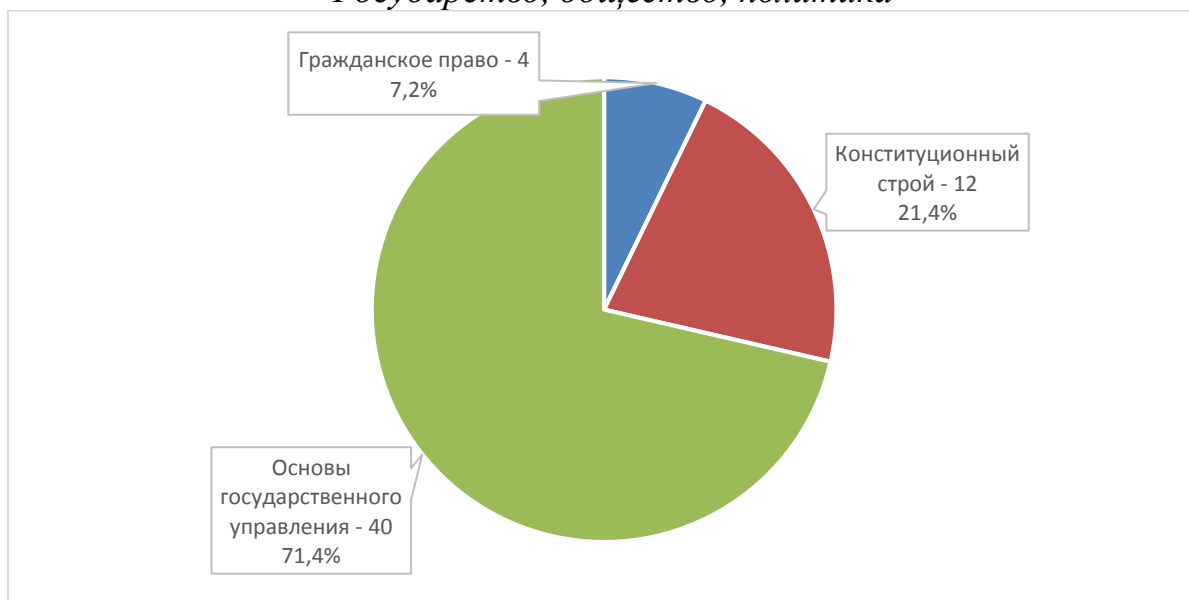


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за II квартал 2020-2022 годов представлена на диаграмме 15.

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

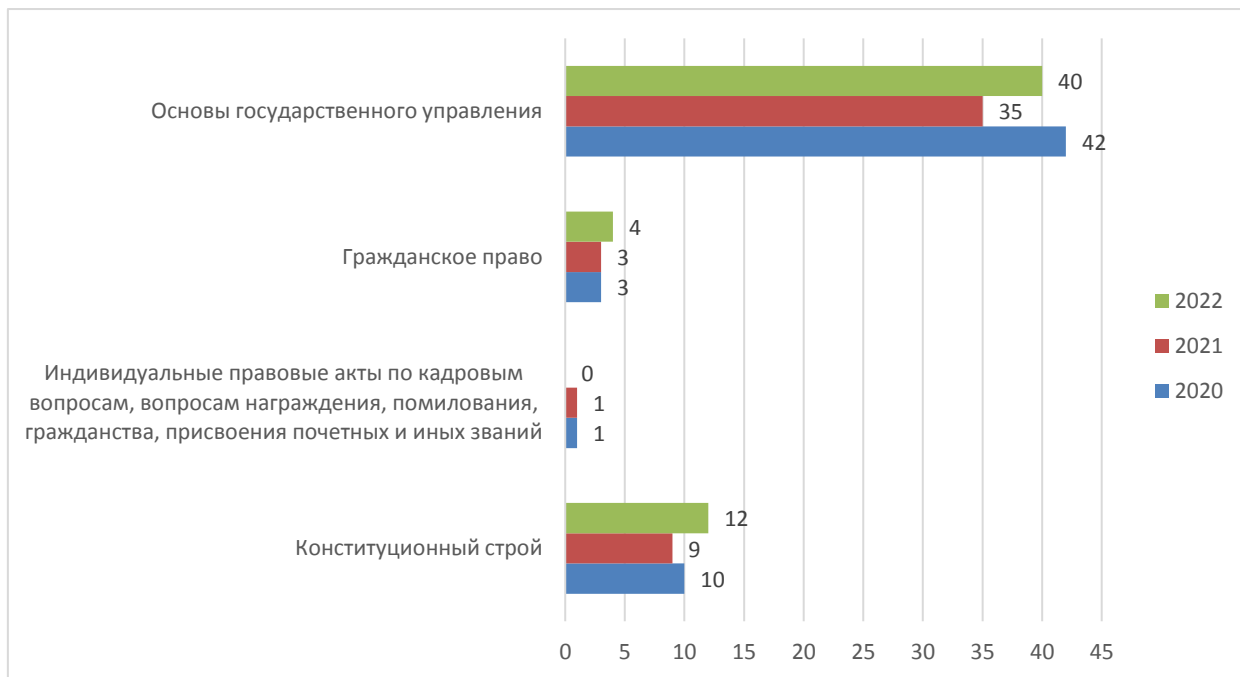


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (40 или 71,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 14,3% в сравнении с аналогичным периодом 2021 года (35), по отношению к II кварталу 2020 года (42) установлено **уменьшение** на 4,8%; актуальными для заявителей являются вопросы "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (8 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (8 вопросов);
- **незначительно изменение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (4 или 7,2%) по отношению к аналогичным периодам 2021 (3) и 2020 (3) годов;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (12 или 21,4%) на 33,3% в сравнении с II кварталом 2021 года (9), по отношению к аналогичному периоду 2020 года (10) установлено **увеличение** на 20%; актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (3 вопроса).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2022 года поступило 50 вопросов, что составляет 6,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 22% относительно уровня аналогичного периода 2021 года (41 вопрос) и уменьшился в 1,8 раз относительно уровня II квартала 2020 года (92 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 II квартал 2020-2022 годов

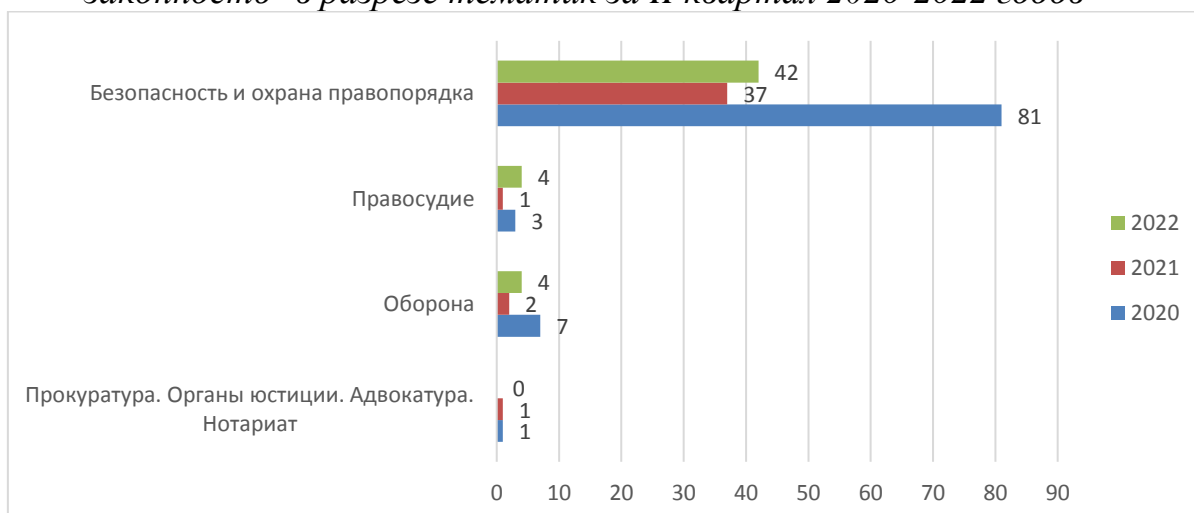


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (42 или 84% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к II кварталу 2021 года (37) на 13,5%, по отношению к аналогичному периоду 2020 года (81) установлено **уменьшение в 1,9 раз**; актуальными вопросами данной тематики являются "Охрана общественного порядка" (11 вопросов), "Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом" (7 вопросов);
- **незначительно** изменение количества поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (во II квартале 2022 года – 4, за аналогичные периоды 2020 года – 3, 2021 года – 1);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (4 или 8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (2), по отношению к II кварталу 2020 года (7) установлено **уменьшение в 1,7 раз**;

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска во II квартале 2022 года составил 29,51 вопрос на 10 тыс. жителей. Данный показатель увеличился в сравнении с аналогичным периодом 2021 года (27,81) на 6,1%, по отношению к II кварталу 2020 года (28,49) установлено увеличение на 3,6%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

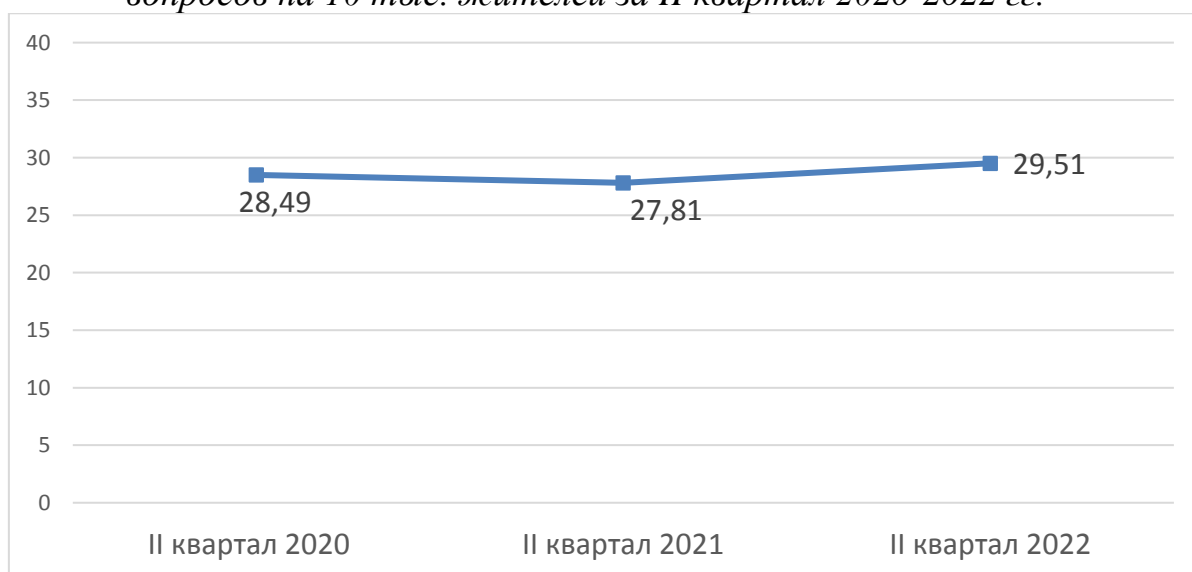


Диаграмма №18

Таким образом, активность населения Нижневартовска во II квартале 2022 года по сравнению с аналогичными периодами 2020 и 2021 годов увеличилась.