

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в IV 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 IV квартал 2021 года в администрацию города поступило 520 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 580 обращений, 2019 года – 960 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 IV квартал 2019-2021 годов

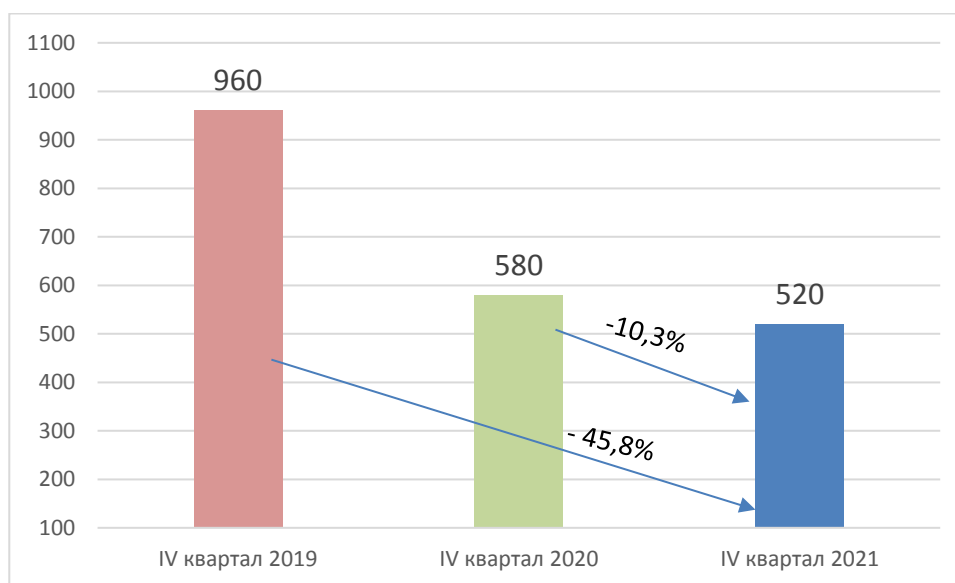


Диаграмма №1

Анализ поступивших за IV квартал 2021 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (520) уменьшилось на 10,3% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (580 обращений), на 45,8% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (960 обращений).

Форма поступления обращений

В IV квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 349 (67,1%), количество обращений в письменной форме – 149 (28,7%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 22 (4,2%).

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

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

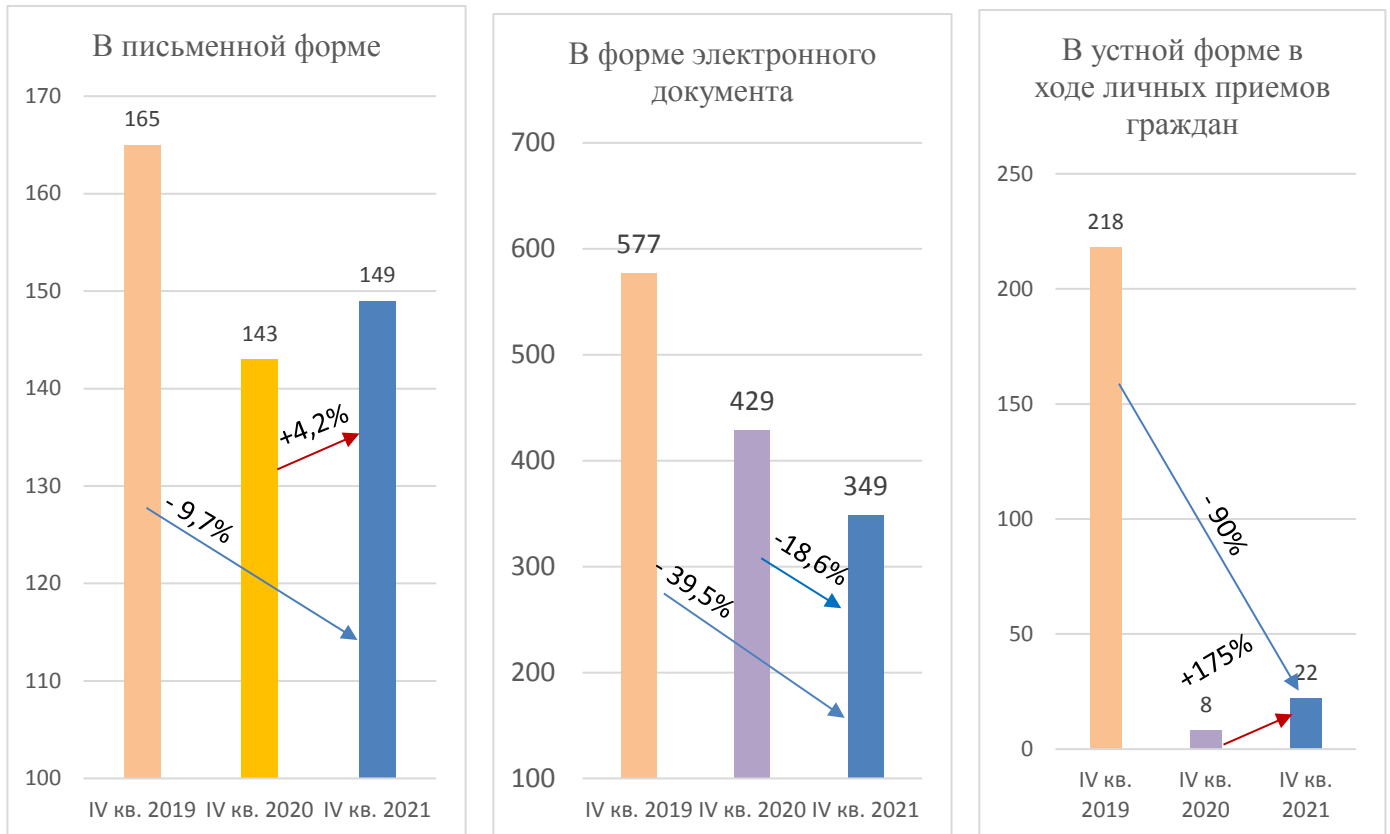


Диаграмма №2

Анализ поступивших за IV квартал 2021 года обращений показал следующее:

- **увеличилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде по отношению к IV кварталу 2020 года (143) на 4,2%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (165) установлено **уменьшение** на 9,7%;
- **снижение** количества обращений в форме электронного документа (349) по отношению к IV кварталу 2020 года (429) на 18,6%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (577) отмечено **уменьшение** на 39,5%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (22) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (8) **в 2,75 раза**, по отношению к IV кварталу 2019 года (218) установлено **уменьшение в 10 раз**.

Каналы поступления обращений

В IV квартале 2021 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (349, что составляет 67,1% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 224 обращения или 64,2% от количества обращений в электронном виде; на электронную почту

51 обращение или 14,6%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города было направлено 53 обращения (15,2%); через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 21 обращение или 6,0%.

Через курьера передано 69 обращений (13,3%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 25 обращений (4,8%), 47 обращений поступило лично от заявителей (9,0%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 30 обращений (5,8%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за IV квартал 2021 года*

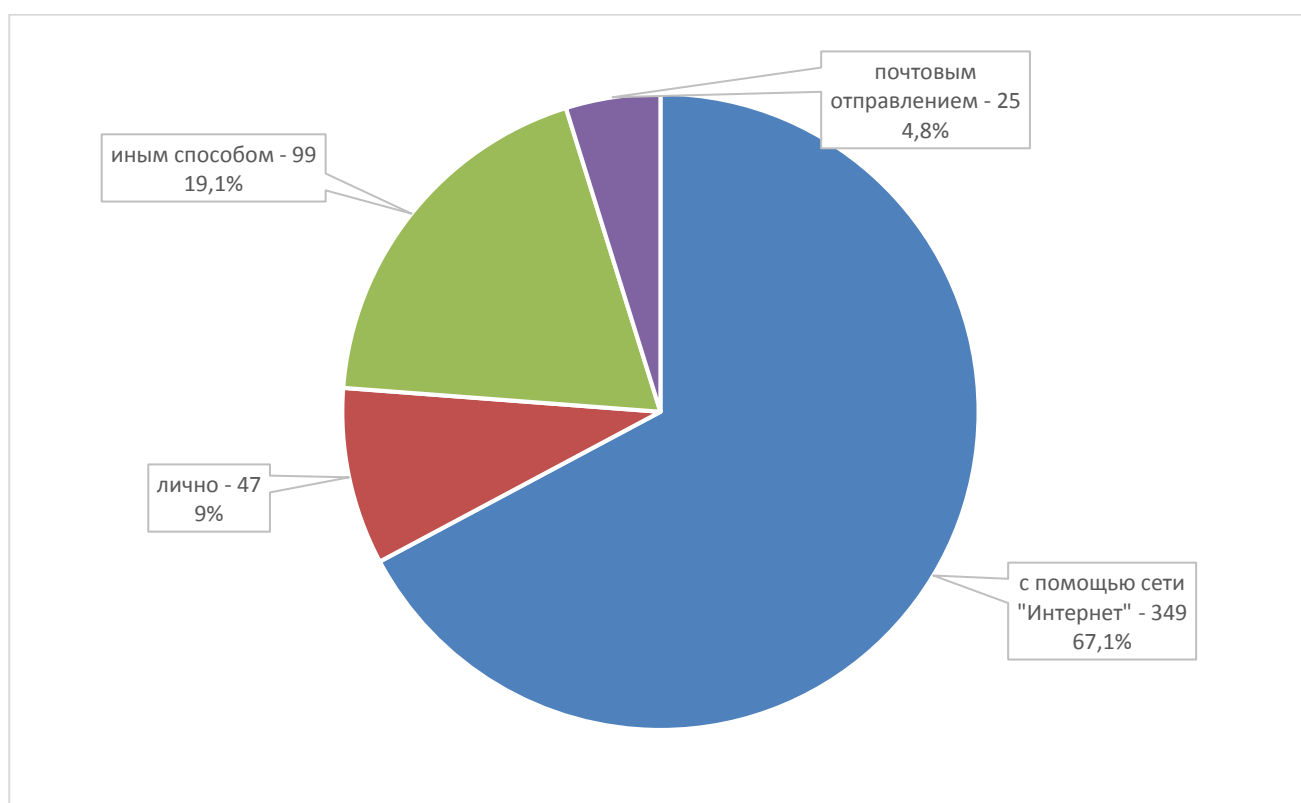


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за IV квартал 2019-2021 годов*

Каналы поступления	2021 год	2021 год доля в %	2020 год	2020 год доля в %	Изменение доли 2021 года к 2020 году в %	2019 год	2019 год доля в %	Изменение доли 2021 года к 2019 году в %
Сеть "Интернет"	349	67,1%	412	71	-3,8	577	60	7,2
Почтовое отправление	25	4,8%	21	3,6	1,2	17	2	-2,8
Лично	47	9%	19	3,3	5,7	281	29	-20,0
Иным способом	99	19,1%	128	22,1	-3	85	9	10,1

В IV квартале 2021 года отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с IV кварталом 2020 года на 3,8%, по отношению к IV кварталу 2019 года установлено **увеличение** на 7,2%;
- **увеличение** доли обращений, направленных почтовым отправлением по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 1,2%, в сравнении с IV кварталом 2019 года установлено снижение на 2,8%;
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 5,7%, в сравнении с IV кварталом 2019 года установлено **снижение** на 20,0%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 3% по отношению к IV кварталу 2020 года, в сравнении с IV кварталом 2019 года установлено **увеличение** на 10,1%.

В поступивших в IV квартале 2021 года 520 обращениях поставлено 622 вопроса, из которых: 618 – заявления, 2 – жалобы, 2 – предложения.

В IV квартале 2021 года поступило 26 повторных обращений (5% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений на 23,8% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (21), по отношению к IV кварталу 2019 года (35) установлено снижение на 25,7%.

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 376 вопросов, поддержано 174 вопроса (в том числе меры приняты по 101 вопросу), не поддержано 8 вопросов, 59 вопросов перенаправлены по компетенции в другие органы, оставлено без ответа – 2, рассмотрение продлено – 3.

Рассмотрен с выездом на место 121 вопрос (19,5%), за аналогичные периоды 2020 года – 149 вопросов (22%), 2019 года – 198 вопросов (21%).

Динамика поступления коллективных обращений

За IV квартал 2021 года поступило 28 коллективных обращений, что составило 5,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 24,3% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (37), на 60% – 2019 года (70).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

Динамика поступления коллективных обращений за IV квартал 2019-2021 годов

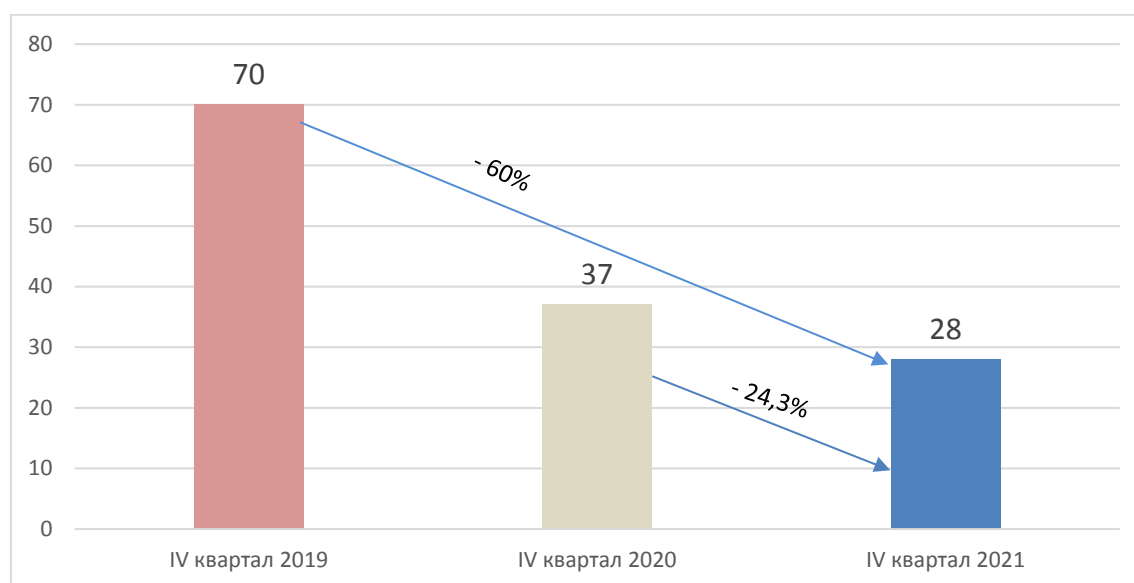


Диаграмма №4

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 поступил 1 запрос информации.

Заявителю дан ответ разъяснительного характера, в том числе о том, где он может ознакомиться с интересующей его информацией.

**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 53 запроса информации, что меньше на 5,4% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (56) и на 33% – 2019 года (79).

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 IV квартал 2019-2021 годов*

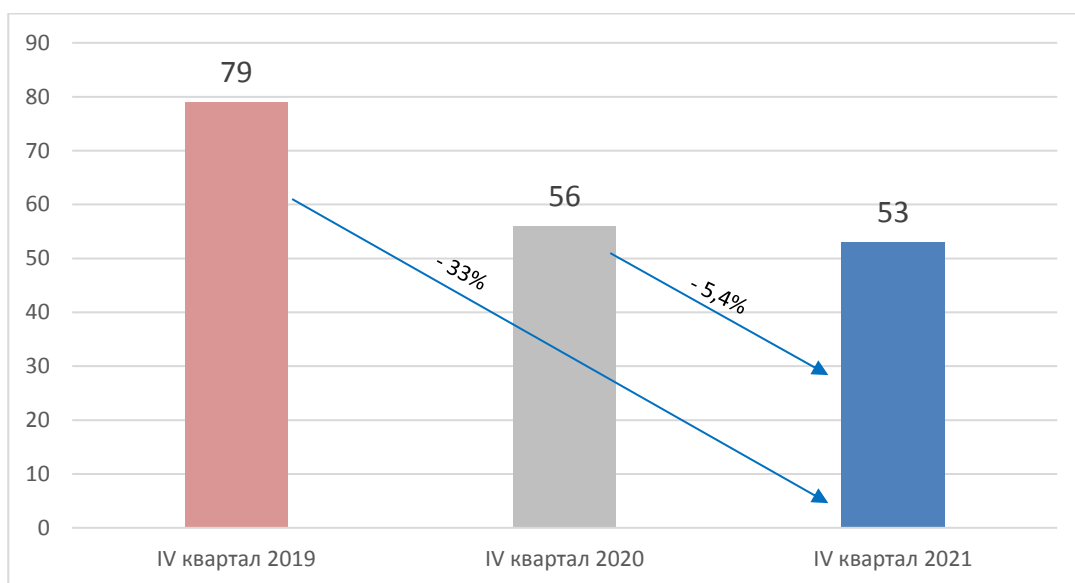


Диаграмма №5

**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 IV квартал 2021 года в администрацию города поступило 167 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 26,9% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 6,7% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (179) и на 37,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (266).

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 IV квартал 2019-2021 годов

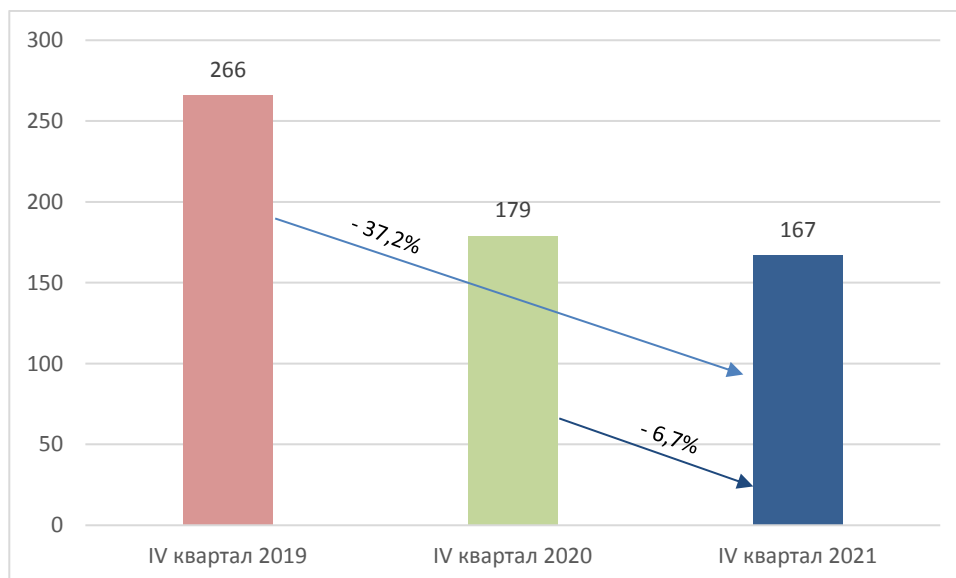


Диаграмма №6

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

В IV квартале 2021 года направлено 59 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 9,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 46,4% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (110), по сравнению с IV кварталом 2019 года (76) отмечается уменьшение на 22,3%.

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 IV квартал 2019-2021 годов

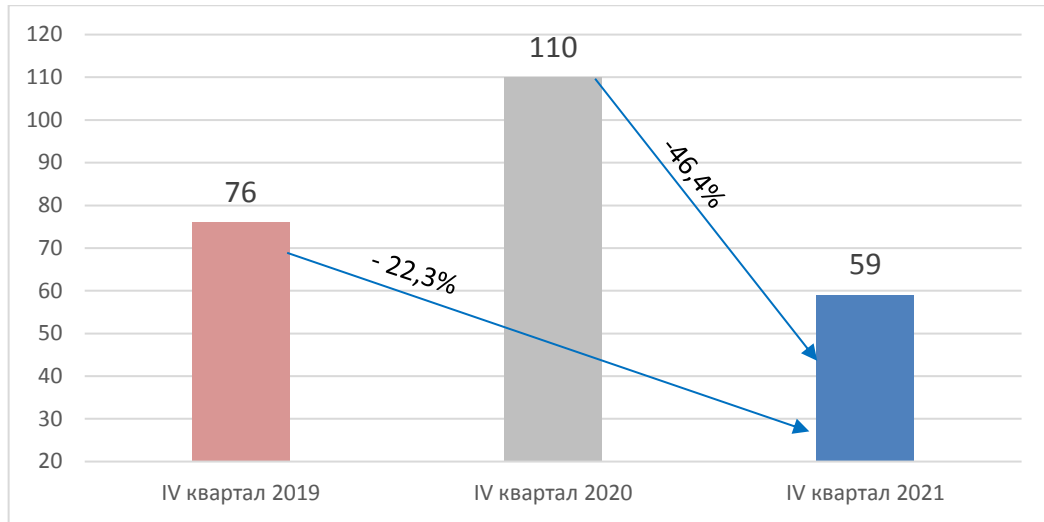


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В IV квартале 2021 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (257 вопросов или 41,3% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (168 вопросов или 27%), "Социальная сфера" (81 вопрос или 13%), "Государство, общество, политика" (70 вопросов или 11,3%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделу "Оборона, безопасность, законность" (46 вопросов или 7,4%).

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

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

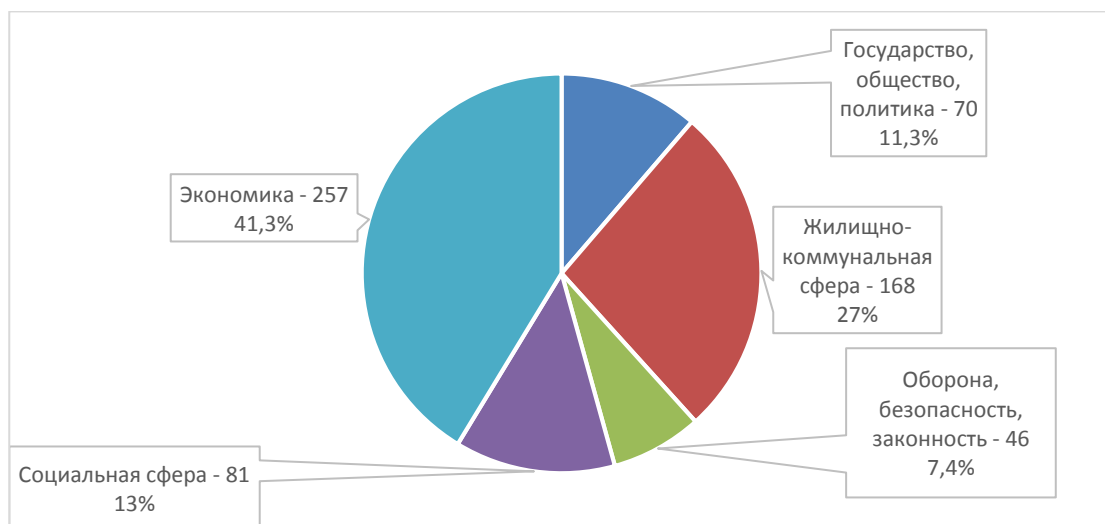


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2021 года поступило 257 вопросов, что составляет 41,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 17,4% (219 вопросов) и уменьшился на 44,8% относительно уровня IV квартала 2019 года (466 вопросов).

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

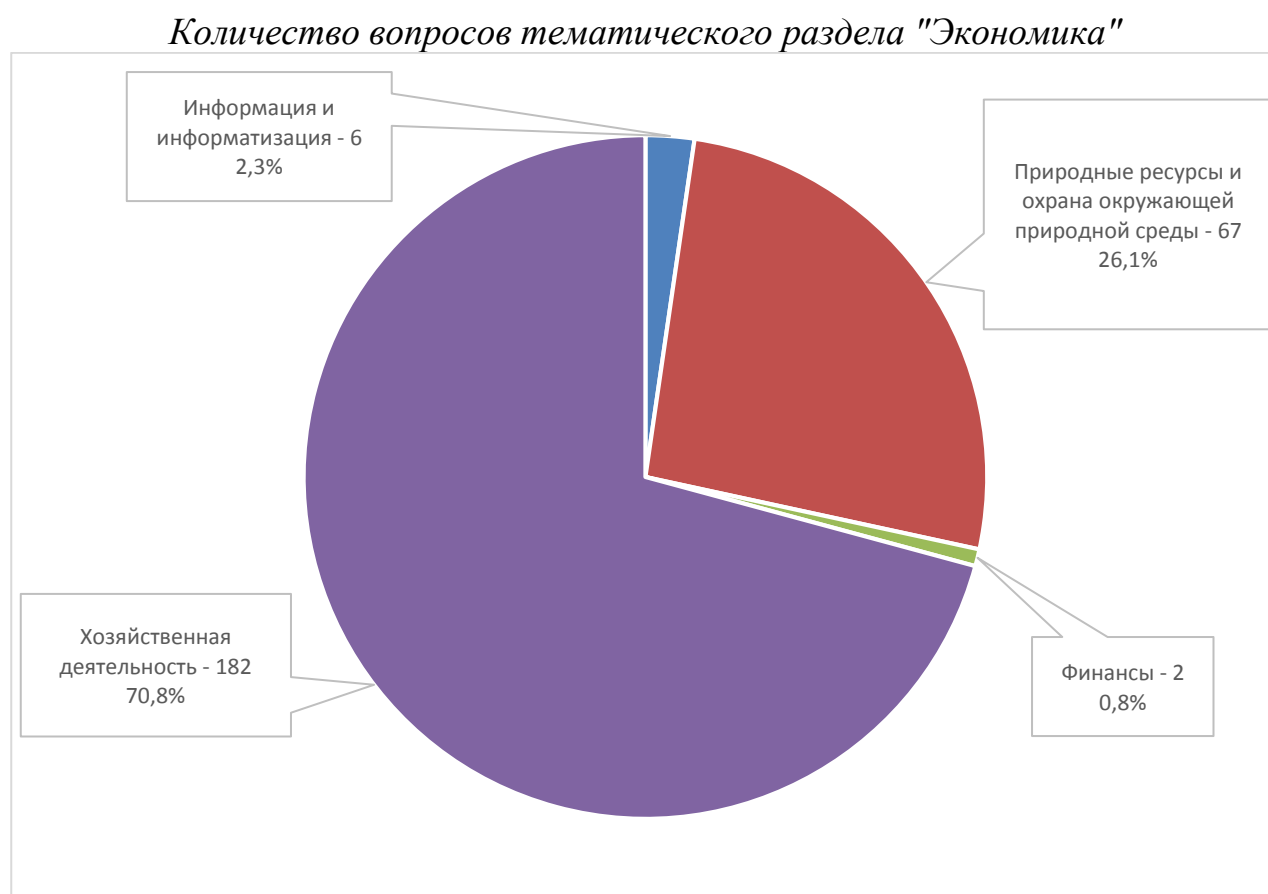


Диаграмма №9

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

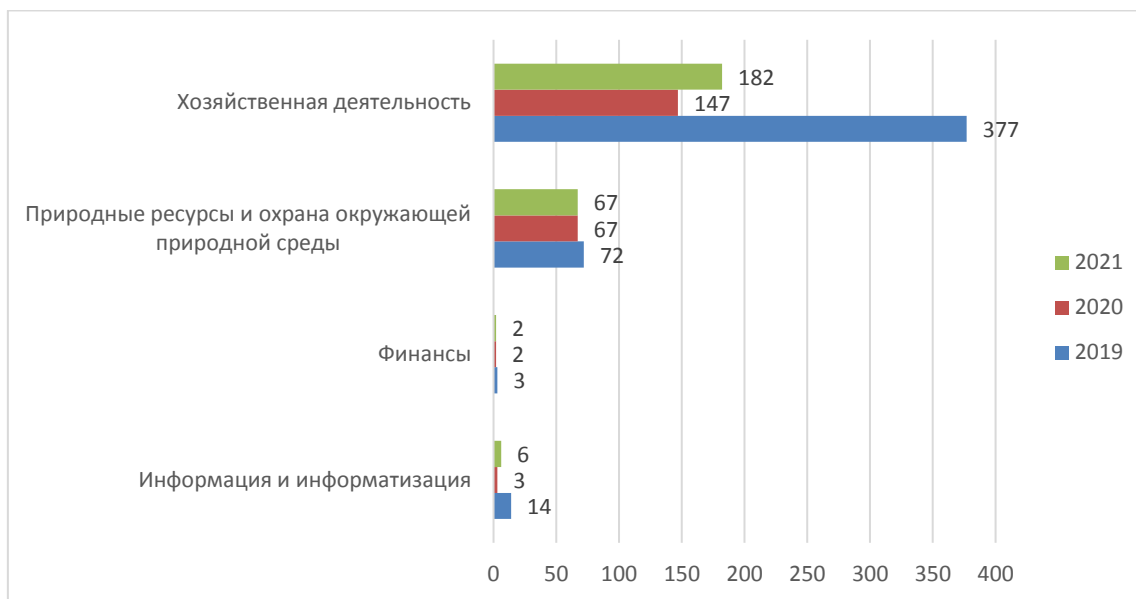


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (182 или 70,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 23,8% в сравнении с IV кварталом 2020 года (147), по отношению к IV кварталу 2019 года (377) установлено **уменьшение** на 51,7%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (35 вопросов), "Уличное освещение" (18 вопросов); "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (17 вопросов); "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (13 вопросов);
- количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (67 или 26,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2020 года **не изменилось** (67), по отношению к IV кварталу 2019 года (72) установлено **уменьшение** на 7%; 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" (20 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (11 вопросов), "Арендные отношения в области землепользования" (8 вопросов), "Отлов животных" (7 вопросов).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2021 года поступило 168 вопросов, что составляет 27% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 24% (221 вопрос) и на 49% относительно уровня 2019 года (329 вопросов).

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

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

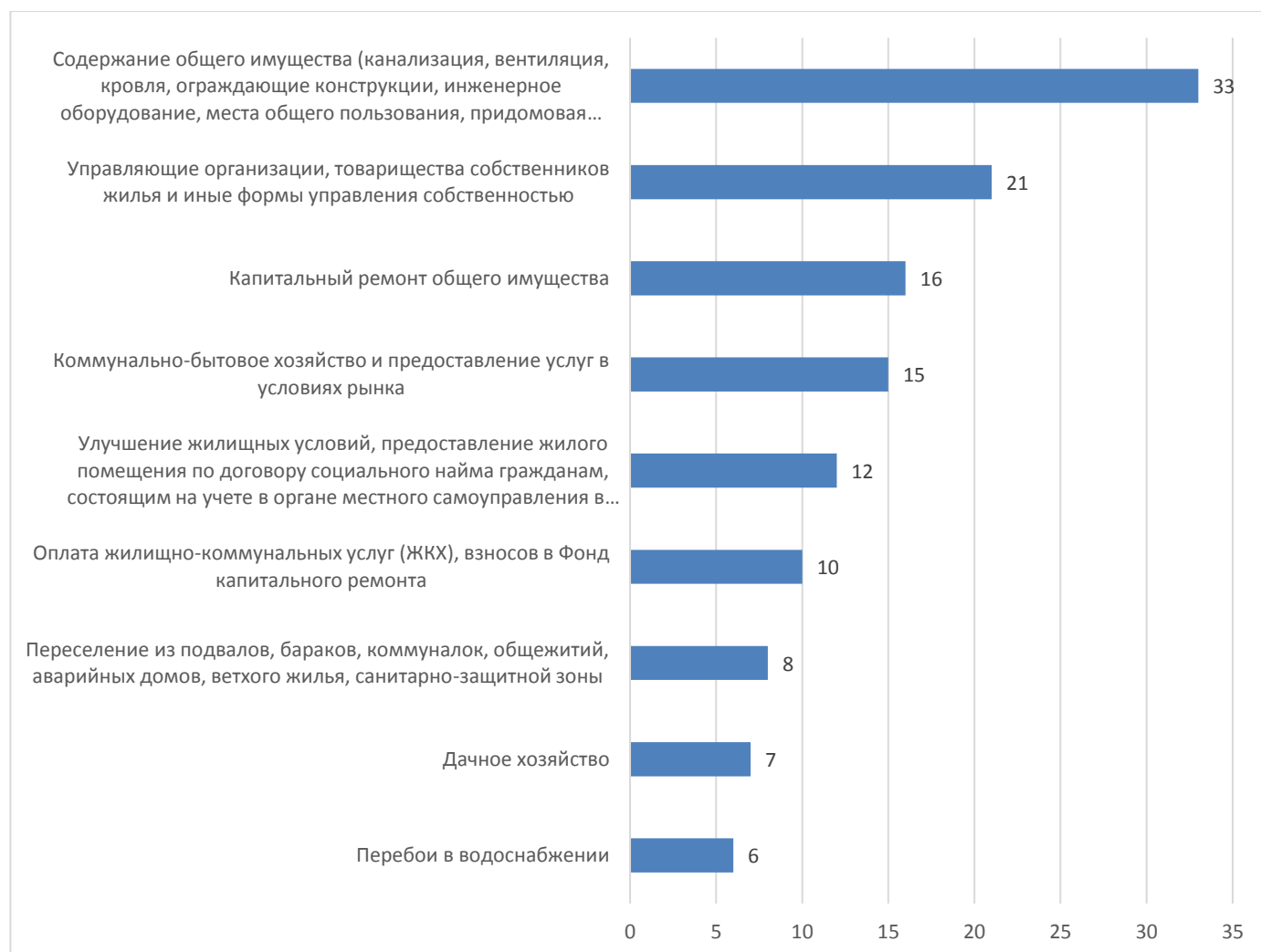


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (33 вопроса), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (21 вопрос), "Капитальный ремонт общего имущества" (16 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (15 вопросов), "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (12 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (10 вопросов), "Переселение из подвалов, барачков, коммуналочек, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной

зоны" (8 вопросов), "Дачное хозяйство" (7 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (6 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2021 года поступил 81 вопрос, что составляет 13% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 33,6% (122 вопроса) и на 48% – 2019 года (156 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера"*

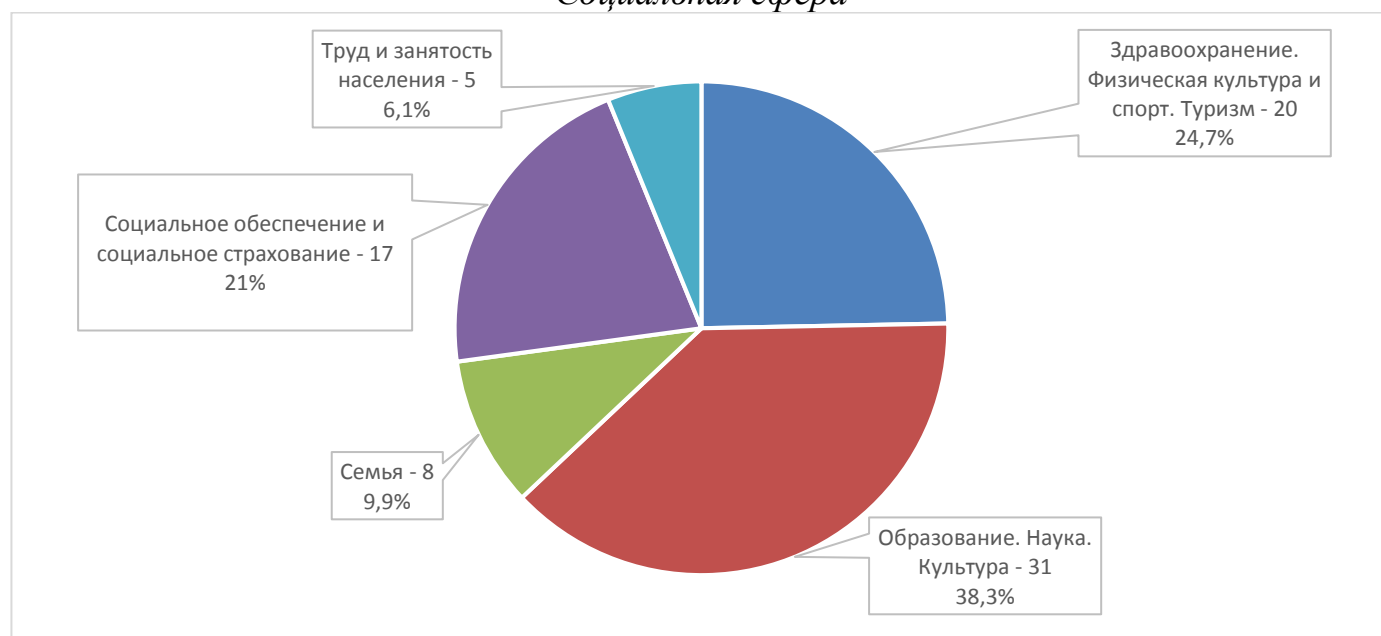


Диаграмма №12

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

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

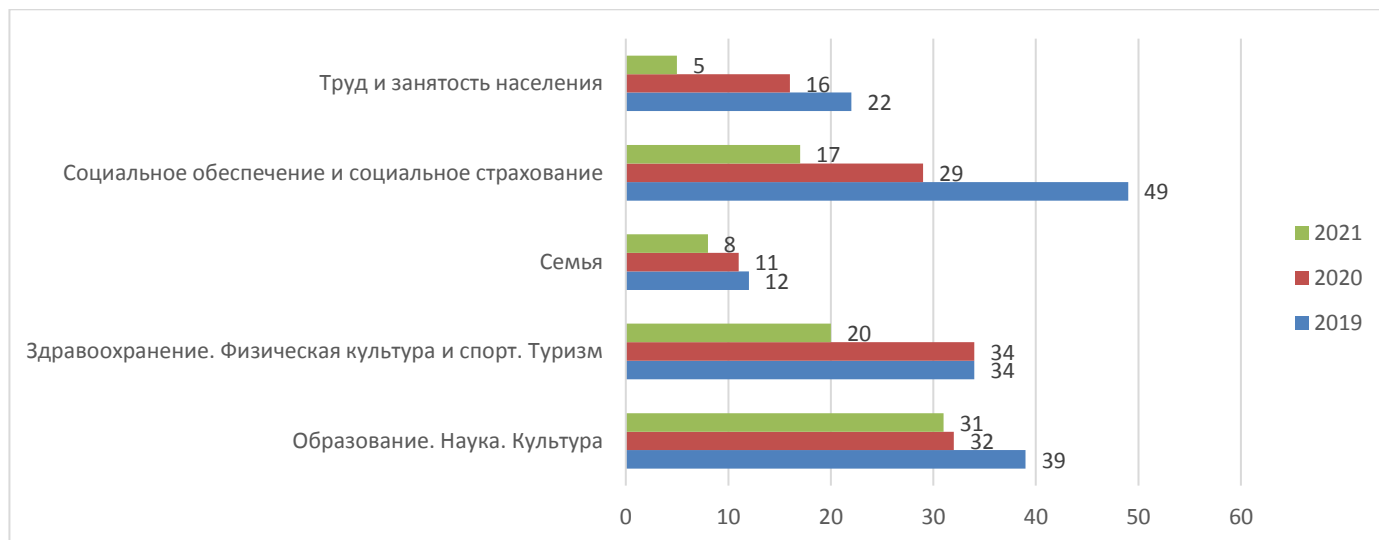


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (5 или 6,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 3,2 раза** по сравнению с IV кварталом 2020 года (16) и **в 4,4 раза** по отношению к IV кварталу 2019 года (22); в тематике актуален вопрос "Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора" (2 вопроса);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (17 или 21% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 41,4% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (29) и на 65,3% по отношению к IV кварталу 2019 года (49); 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" (5 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (4 вопроса), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (8 или 9,9%) на 27,3% по отношению к IV кварталу 2020 года (11) и **в 1,5 раза** по отношению к IV кварталу 2019 года (12); актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (5 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (20 или 24,7%) на 41,2% по сравнению с аналогичными периодами 2020 года (34) и 2019 года

- (34), актуален вопрос "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (11 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (31 или 38,3%) на 3,1% в сравнении с IV кварталом 2020 года (32) и на 20,5% по отношению к IV кварталу 2019 года (39); выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (6 вопросов), "Размещение сезонных аттракционов" (5 вопросов).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2021 года поступило 70 вопросов, что составляет 11,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года в 1,7 раза (42 вопроса) и уменьшился на 24,7% по отношению к IV кварталу 2019 года (93 вопроса).

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

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

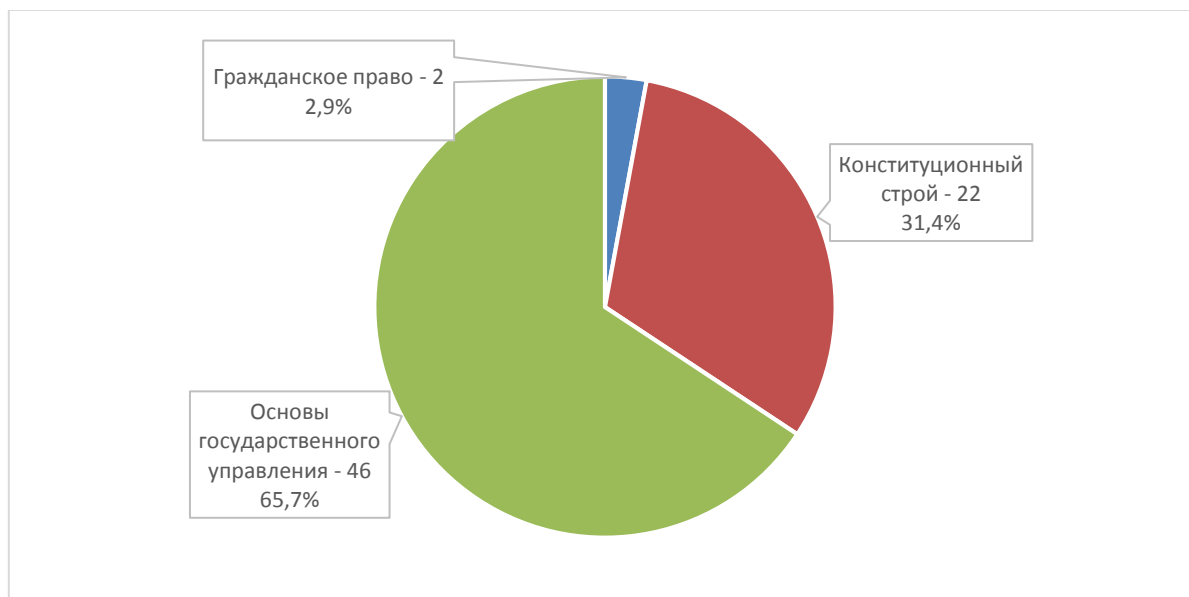


Диаграмма №14

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

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

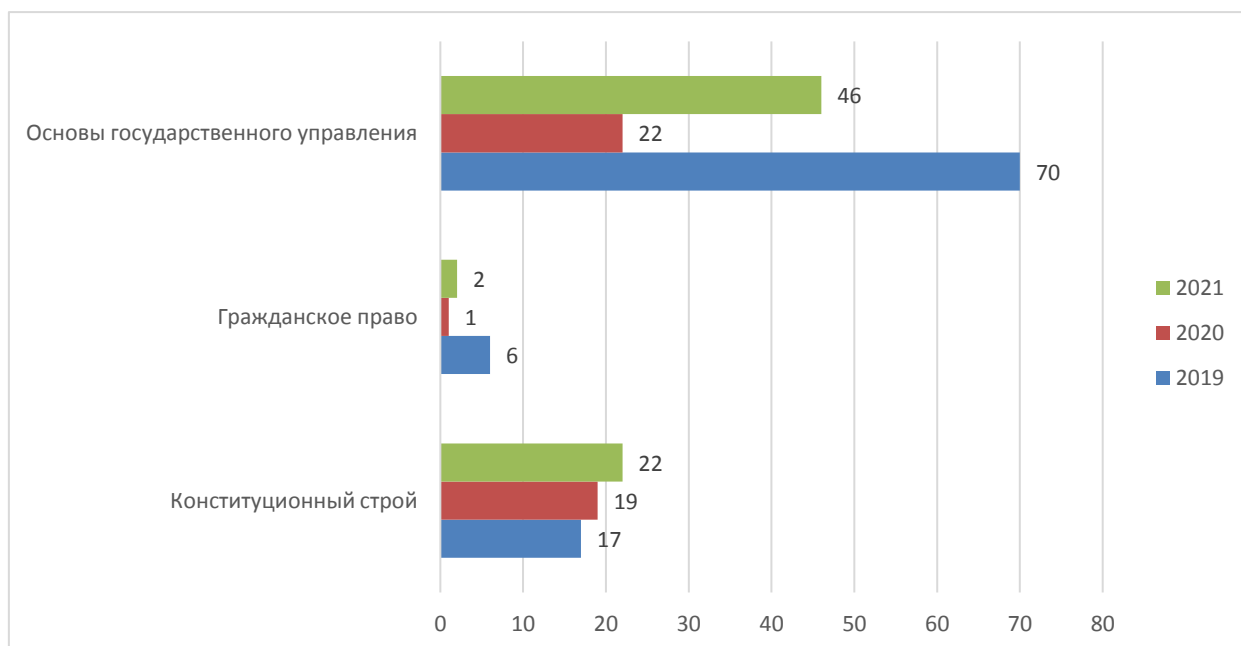


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (46 или 65,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 2,1 раза** в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (22), по отношению к IV кварталу 2019 года (70) установлено **уменьшение** на 34,3%; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (8 вопросов), "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (6 вопросов); "Действие (бездействие) при рассмотрении обращения" (6 вопросов);
- **незначительно изменение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (2 или 2,9%) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (1), по отношению к IV кварталу 2019 года (6) установлено **уменьшение** в 3 раза;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (22 или 31,4%) на 15,8% по сравнению с IV кварталом 2020 года (19) и на 29,4% по отношению к аналогичному периоду 2019 года (17); актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (9 вопросов).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2021 года поступило 46 вопросов, что составляет 7,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 37,8% относительно уровня аналогичного периода 2020 года (74 вопроса) и на 19,3% – 2019 года (57 вопросов).

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

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

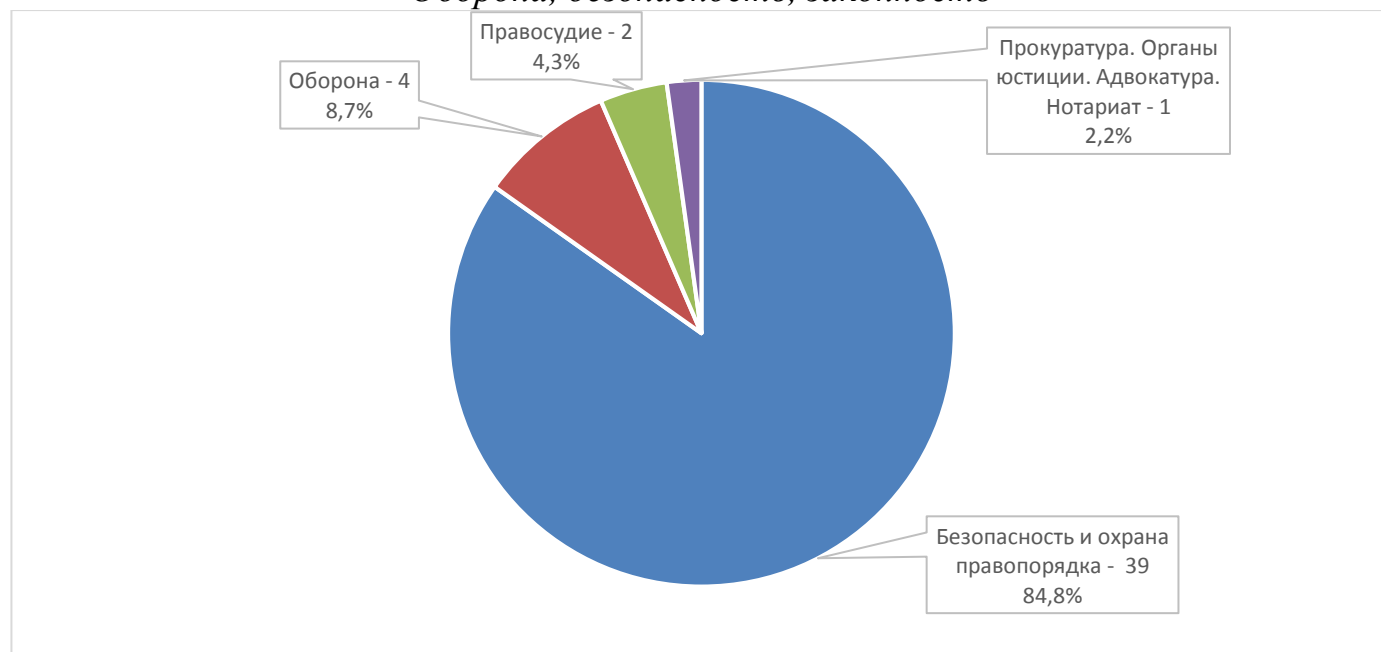


Диаграмма №16

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 IV квартал 2019-2021 годов

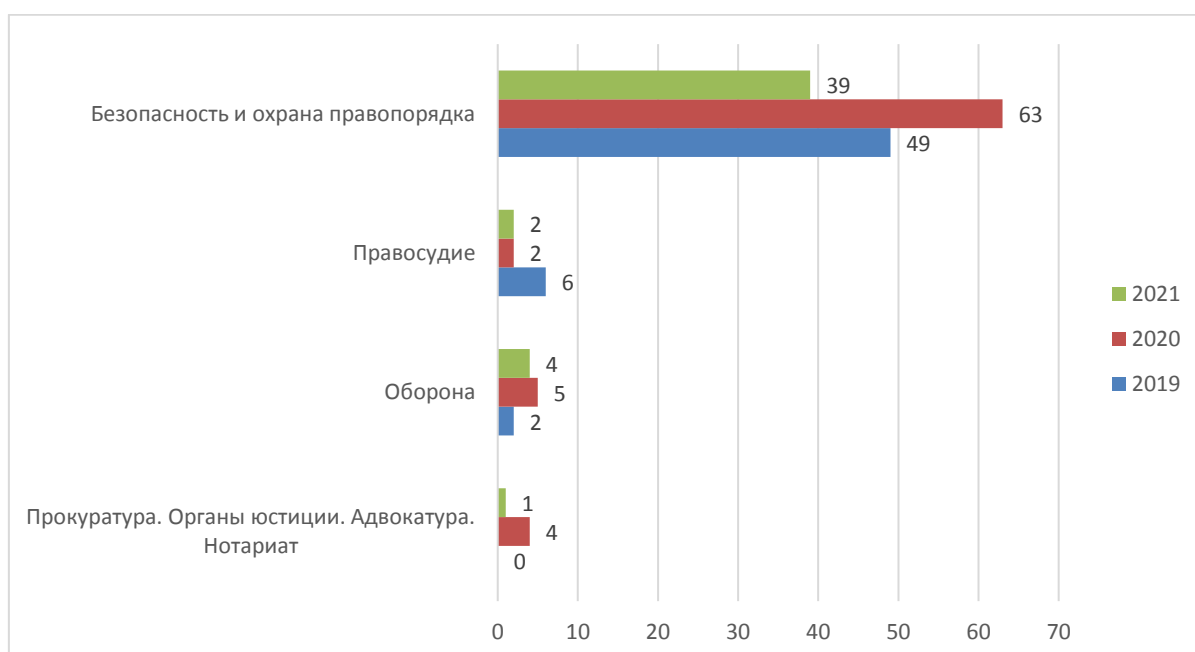


Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (39 или 84,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 38,1% по отношению к аналогичному периоду 2020 года (63) и на 20,4% по отношению к IV кварталу 2019 года (49); актуальными вопросами данной тематики являются "Осуществление санитарно-карантинного контроля" (9 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворобной территории и вне организованных автостоянок" (9 вопросов), "Охрана общественного порядка" (6 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (6 вопросов);
- **не изменилось** количество поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (2 или 4,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (2), по отношению к IV кварталу 2019 года (6) установлено **уменьшение в 3 раза**;
- **незначительно изменение** числа поступивших вопросов по тематике "Оборона" (4 или 8,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (5), по отношению к IV кварталу 2019 года установлено **увеличение в 2 раза** (2);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (1 или 2,2%) в **4 раза** по отношению к аналогичному периоду 2020 года (4), в IV квартале 2019 года таких вопросов не поступало.

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в IV квартале 2021 года составил 22,49 вопросов на 10 тыс. жителей. Данный показатель уменьшился в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (24,52) на 8,3%, по отношению к IV кварталу 2019 года (39,82) установлено уменьшение на 43,5%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

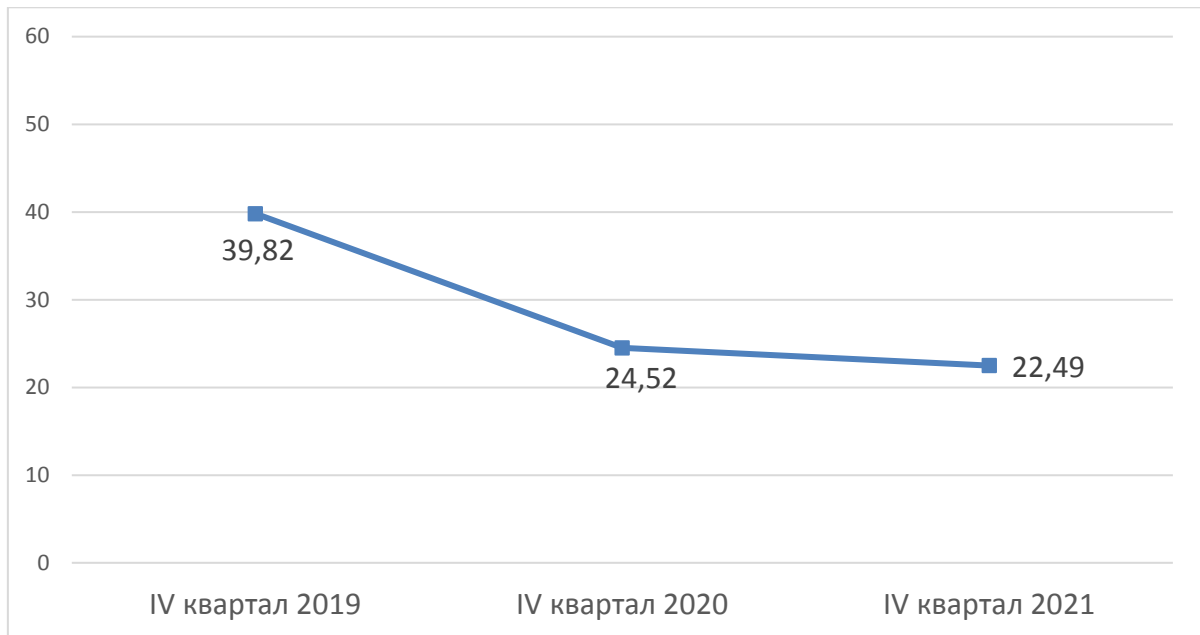


Диаграмма №18

Таким образом, активность населения Нижневартовска в IV квартале 2021 года снизилась по отношению к аналогичным периодам 2020 и 2019 годов.