

Информационно-статистический обзор рассмотренных в II квартале 2023 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 2023 года в администрацию города поступило 555 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 2022 года поступило 700 обращений, 2021 года – 664 обращения.

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 2021-2023 годов

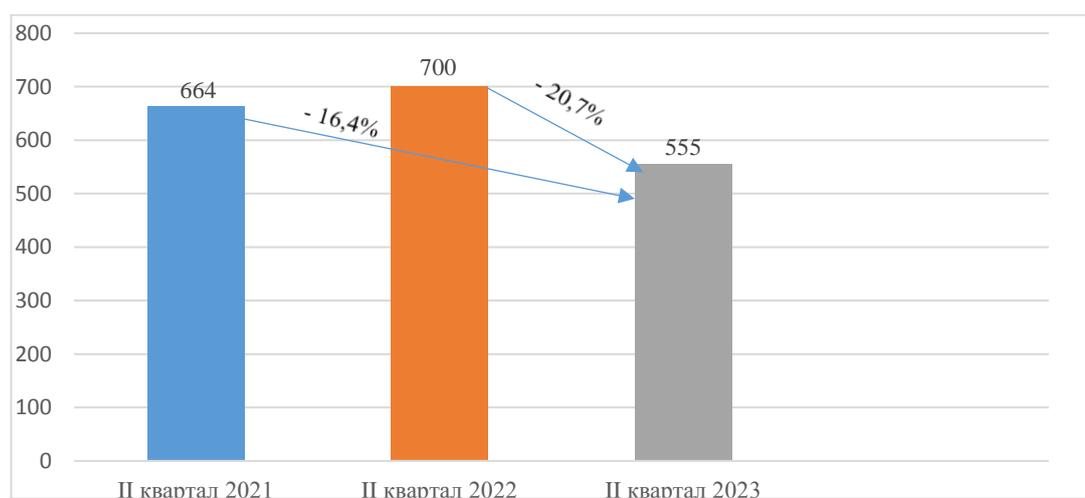


Диаграмма №1

Анализ поступивших за II квартал 2023 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (555) уменьшилось на 20,7% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (700 обращений), также уменьшилось на 16,4% – 2021 года (664 обращения).

Форма поступления обращений

Во II квартале 2023 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 376 (67,8%), количество обращений в письменной форме – 149 (26,8%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 30 (5,4%).

Динамика количества обращений по формам поступления за II квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме №2.

Динамика количества обращений по формам поступления за II квартал 2021-2023 годов



Анализ поступивших за II квартал 2023 года обращений показал следующее:

- **уменьшение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (149) на 19,9% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (186), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (182) установлено **уменьшение** на 18,1%;
- **уменьшение** количества обращений в форме электронного документа (376) по отношению ко II кварталу 2022 года (483) на 22,1%, по отношению к аналогичному периоду 2021 года (454) отмечено уменьшение на 17,2%;
- **уменьшилось** количество личных приемов граждан (30) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (31) на 3,2%, по отношению к II кварталу 2021 года (28) установлено **увеличение** на 7,1%.

Каналы поступления обращений

В II квартале 2023 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (376, что составляет 67,8% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 186 обращений или 33,6%, на электронную почту 117 обращений или 21,1%, по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города направлено 53 обращения

(9,5%), через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 20 обращений или 3,6%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом квартале 2023 года – 149 (26,8% от общего количества): через курьера передано 67 обращений (12,1%) – большей частью в порядке перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска, почтовым отправлением направлено 20 обращений (3,6%), 57 обращений поступило лично от заявителей (10,2%), в ящик обращений "Письмо главе" поступило 5 обращений (0,9%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за II квартал 2023 года*

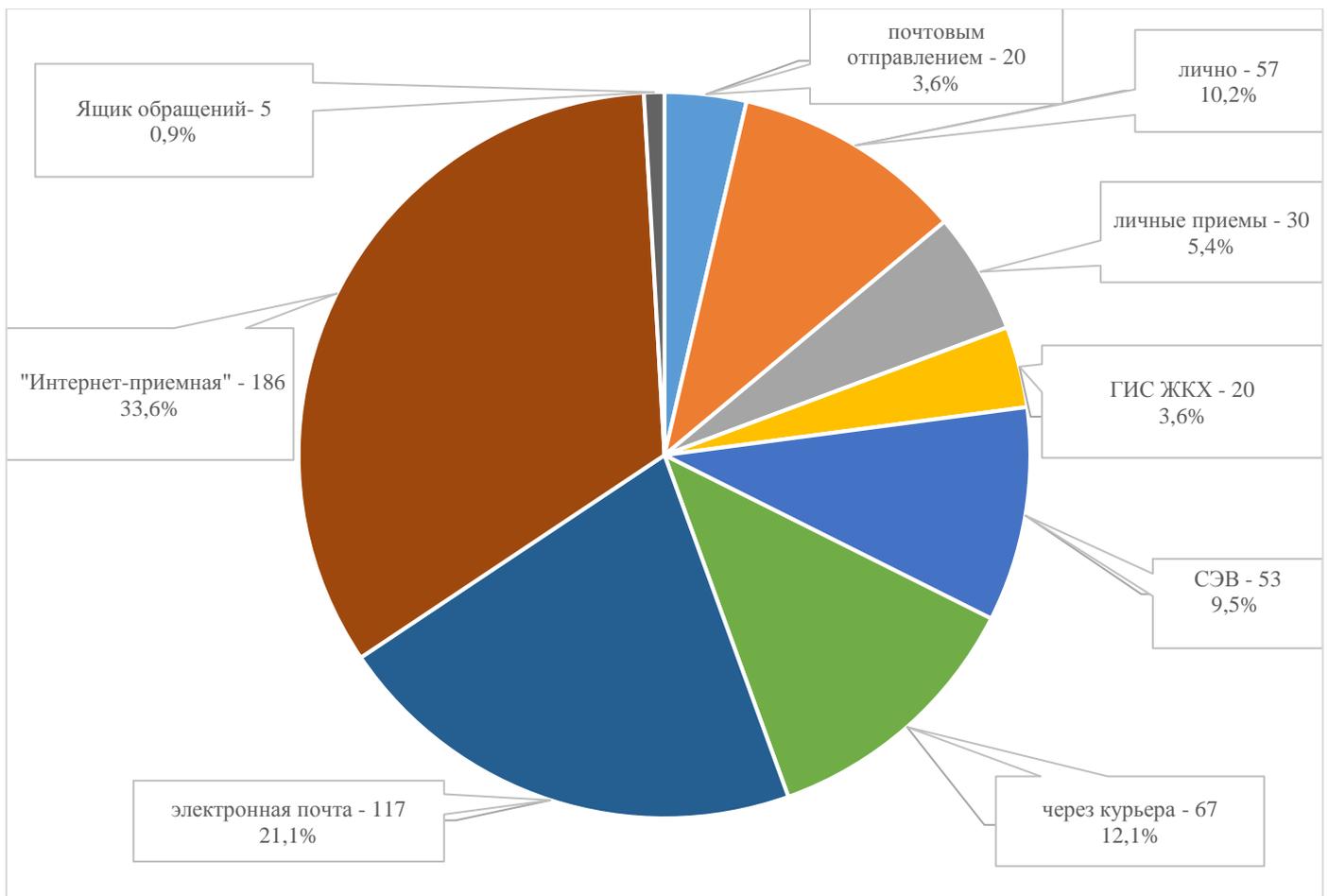


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за II квартал 2021-2023 годов*

Таблица 1

Каналы поступления	2023г.	2023г. доля в %	2022г.	2022г. доля в %	Измене ние доли 2023г. к 2022г. в %	2021г.	2021г. доля в %	Измене ние доли 2023 г. к 2021г. в %
Сеть "Интернет"	376	67,8	483	69	↓ -1,2	454	68,4	↓ -0,6
Почтовое отправление	20	3,6	20	2,9	↑ 0,7	20	3,0	↑ 0,6
Лично	57	10,2	51	7,3	↑ 2,9	58	8,7	↑ 1,5
Иным способом	102	18,4	146	20,8	↓ -2,4	132	19,9	↓ -1,5

В II квартале 2023 года отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении со II кварталом 2022 года (-1,2%), по отношению к II кварталу 2021 года установлено **снижение** на 0,6%;
- **изменение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, по отношению к аналогичному периоду прошлого года (+0,7%), в сравнении со II кварталом 2021 года установлено увеличение на 0,6%;
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 2,9%, в сравнении с II кварталом 2021 года установлено **увеличение** на 1,5%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 2,4% по отношению к II кварталу 2022 года, в сравнении со II кварталом 2021 года установлено **снижение** на 1,5%.

В поступивших во II квартале 2023 года 555 обращениях поставлены 662 вопроса, из них 660 составляют заявления и 2 жалобы.

Во II квартале 2023 года поступило 23 повторных обращения (4,1% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений на 9,5% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (21), по отношению ко II кварталу 2021 года (13) отмечается увеличение в 1,8 раза.

Динамика поступления коллективных обращений

За II квартал 2023 года поступило 34 коллективных обращения, что составило 6,1% от общего количества поступивших обращений. Отмечается снижение количества коллективных обращений на 53,4% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (73), по сравнению со II кварталом 2021 года (50) отмечается уменьшение на 32%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений
за II квартал 2021-2023 годов*

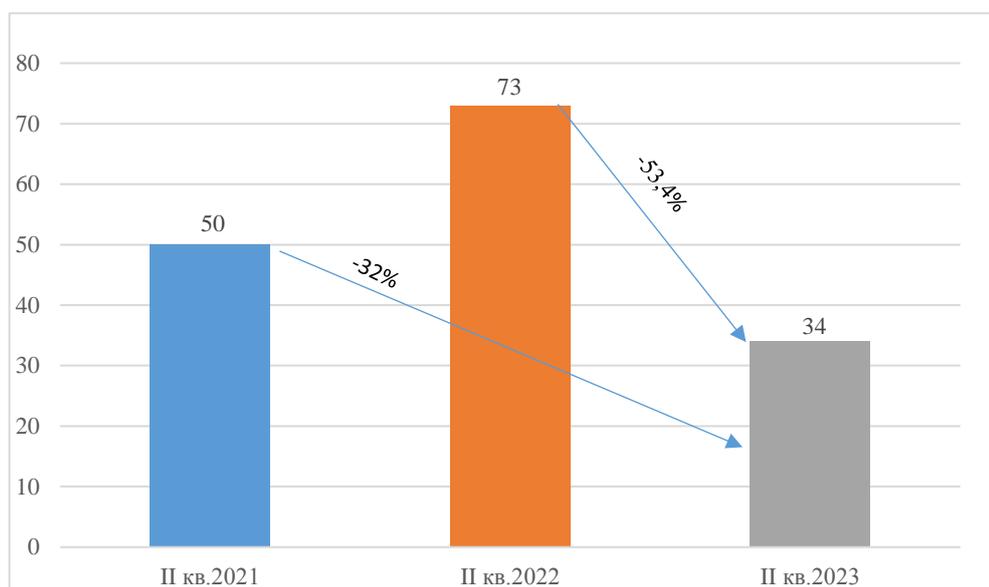


Диаграмма №4

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 поступило 55 запросов информации, что меньше на 40,8% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (93) и на 33,7% – 2021 года (83). 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 2021-2023 годов*

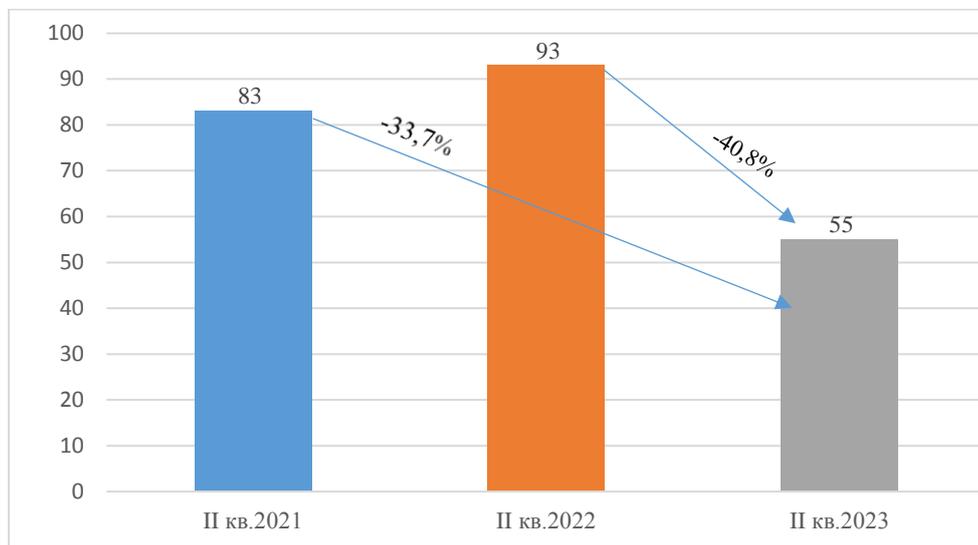


Диаграмма №5

**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 2023 года в администрацию города поступило 177 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 26,7% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается снижение количества таких вопросов на 33,2% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (265) и снижение на 15,7% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (210).

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 2021-2023 годов

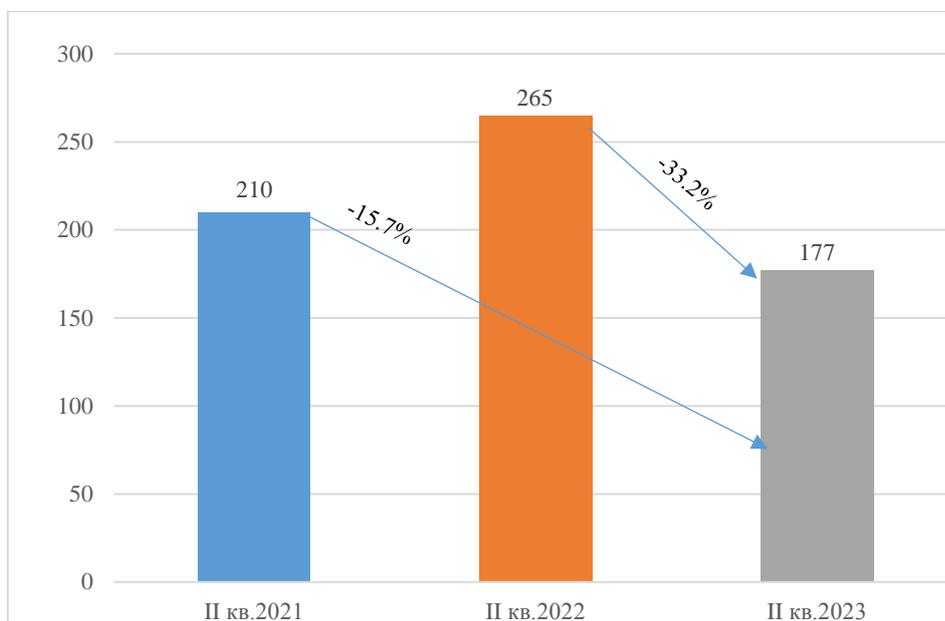


Диаграмма №6

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

В II квартале 2023 года направлено 54 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и другим должностным лицам, что составило 8,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 17,3% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (46) и увеличение на 25,5% по сравнению со II кварталом 2021 года (43).

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 2021-2023 годов

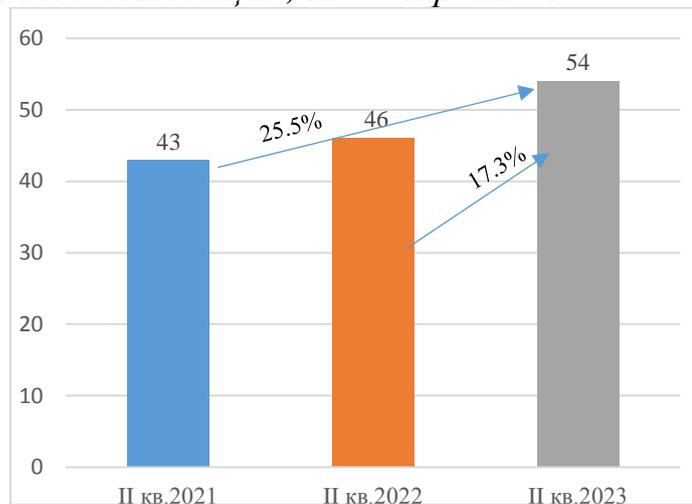


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В II квартале 2023 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (316 вопросов или 47,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (162 вопроса или 24,5%), "Социальная сфера" (91 вопрос или 13,8%). Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (51 вопрос или 7,7%), "Оборона, безопасность, законность" (42 вопроса или 6,3%). Количество вопросов, содержащихся в обращениях по тематическим разделам, которые поступили в II квартале 2023 года, представлено на диаграмме №8.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за II квартал 2023 года

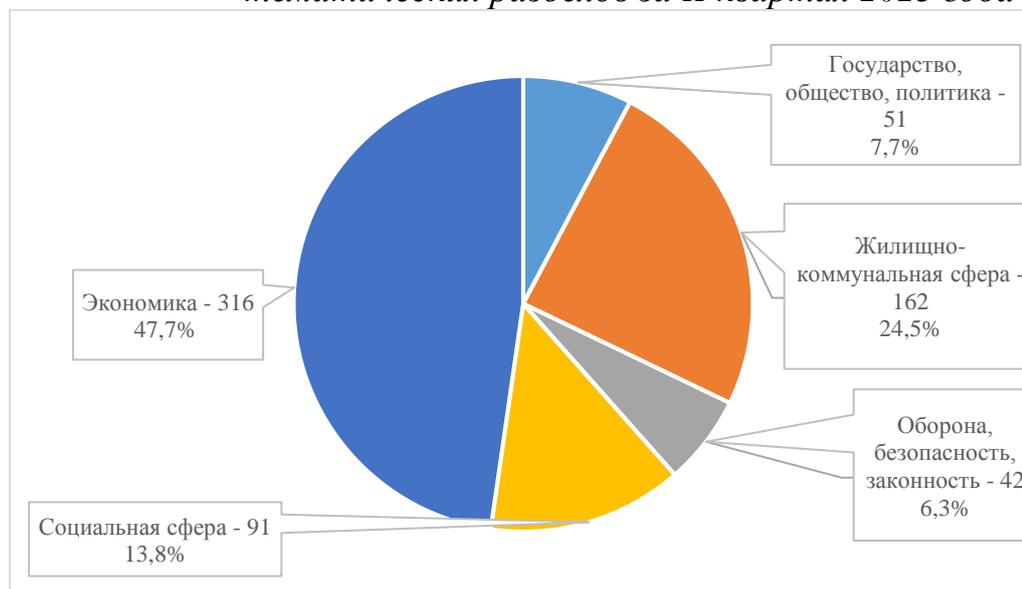


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в II квартале 2023 года поступило 316 вопросов, что составляет 47,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель снизился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (376 вопросов) на 15,9% и на 4,5% – 2021 года (331 вопрос).

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

Количество вопросов тематического раздела "Экономика"

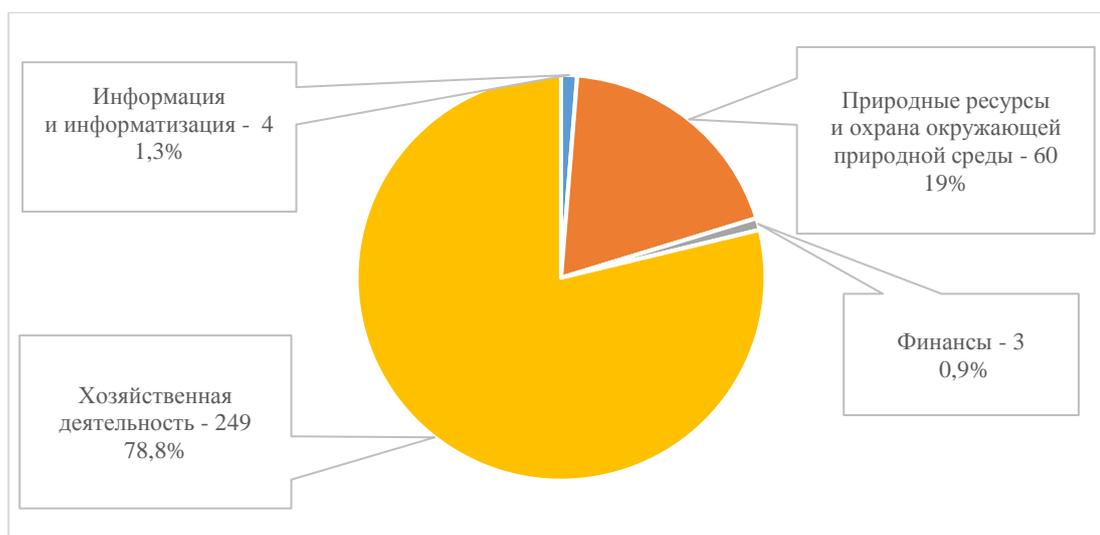


Диаграмма №9

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за II квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме 10.

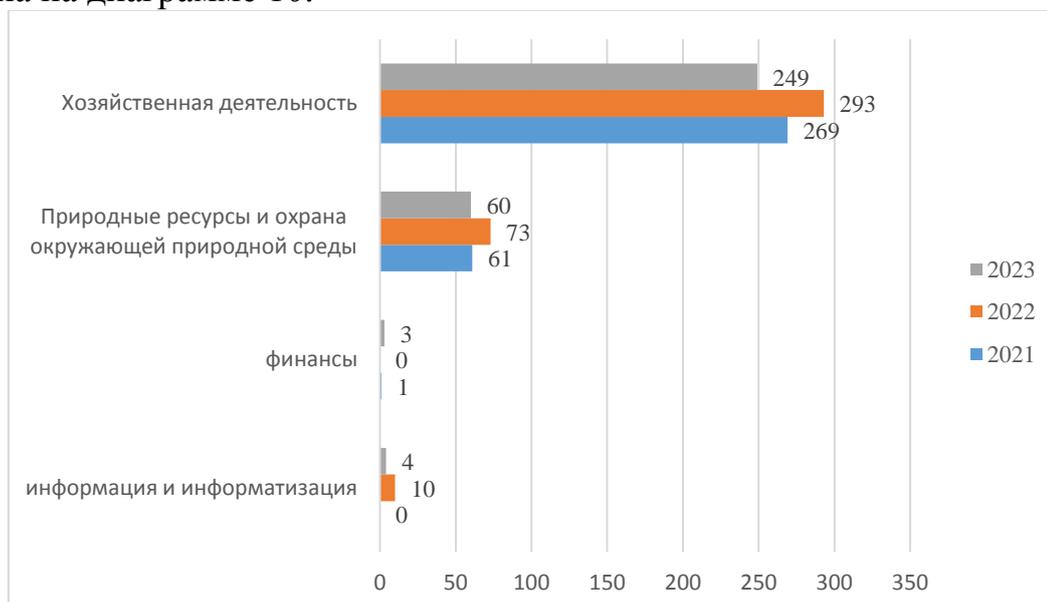


Диаграмма №10

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (249 или 78,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 15% в сравнении со II кварталом 2022 года (293), по отношению ко II кварталу 2021 года (269) установлено снижение на 7,4%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (43 вопроса); "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (28 вопросов), "Транспортное обслуживание, пассажирские перевозки" (20 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (19 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (60 или 19% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 17,8% и 1,6% по отношению к аналогичным периодам 2022 года (73) и 2021 года (61); актуальными вопросами данной тематики являются: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (17 вопросов), "Отлов животных" (9 вопросов); "Гуманное отношение к животным, создание приютов для животных" (8 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (3 или 0,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 3 вопроса по отношению к аналогичному периоду 2022 года (0) и **увеличилось** на 2 по отношению ко II кварталу 2021 года (1); актуальными вопросами данной тематики являются: "Земельный налог" (3 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (4 или 1,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в 2,5 раза по отношению к аналогичному периоду 2022 года (10) и **увеличилось** на 4 по отношению ко II кварталу 2021 года (0); актуальными вопросами данной тематики являются: "Реклама (за исключением рекламы в СМИ)" (2 вопроса).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в II квартале 2023 года поступило 162 вопроса, что составляет 24,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (197 вопросов) на 17,7% и уменьшился относительно II квартала 2021 года (247 вопросов) на 34,4%.

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

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

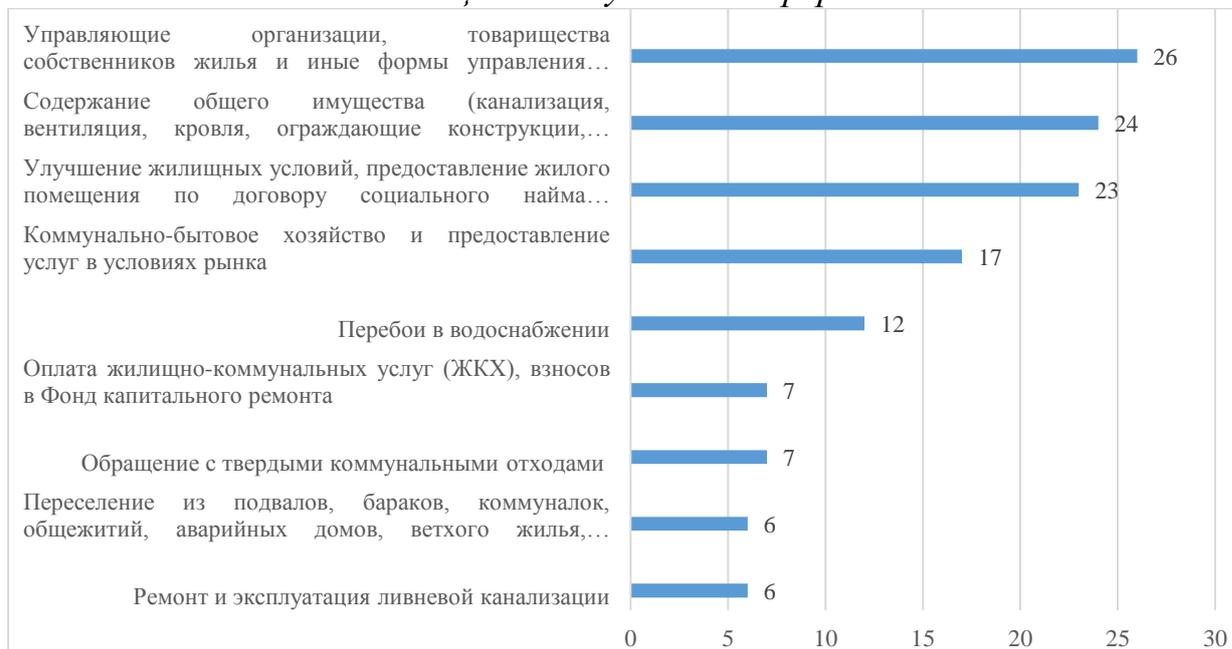


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (26 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (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); "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (17 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (12 вопросов) "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (7 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (7 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (6 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (6 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в II квартале 2023 года поступил 91 вопрос, что составляет 13,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного

периода 2022 года (137 вопросов) на 33,5% и I квартала 2021 года (102 вопроса) на 10,7%.

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

Количество вопросов тематического раздела "Социальная сфера"

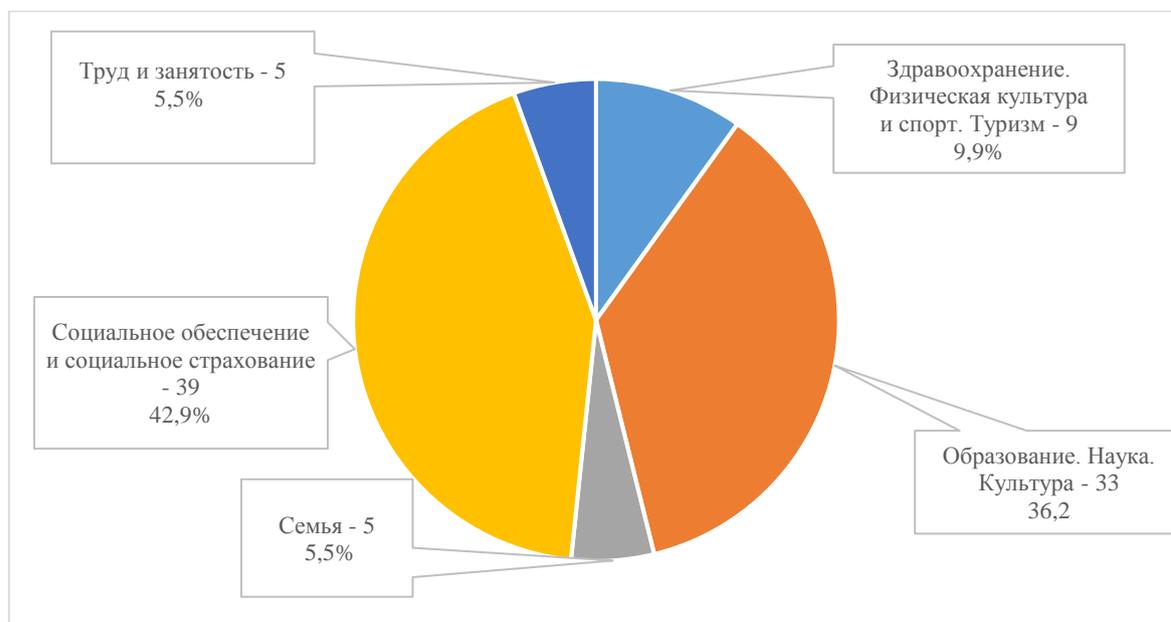


Диаграмма №12

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 2021-2023 годов

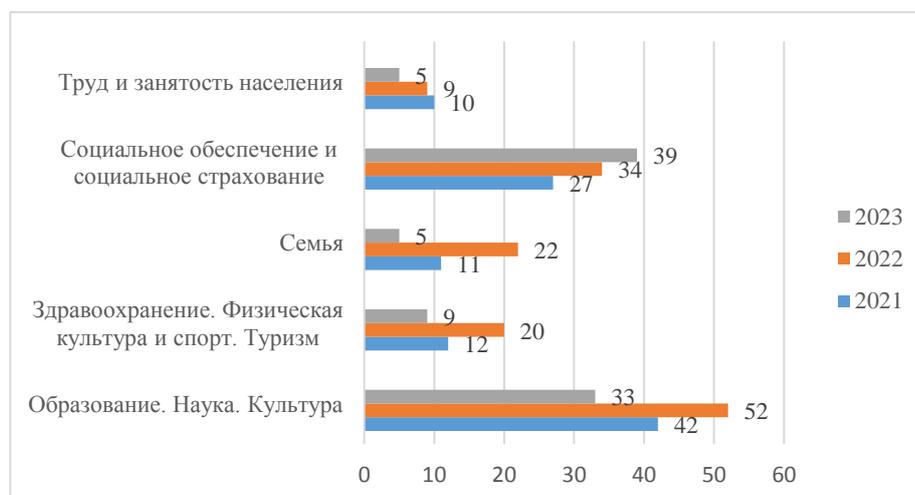


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (5 или 5,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 44,4% в сравнении со II кварталом 2022 года (9), и по отношению ко II кварталу 2021 года (10) уменьшилось в 2 раза; в тематике актуальны вопросы "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (4 вопроса);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (39 или 42,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 14,7% по отношению аналогичному периоду 2022 года (34), по отношению ко II кварталу 2021 года (27) установлено **увеличение** на 44,4%; актуальными вопросами данной тематики являются "Просьбы об оказании финансовой помощи" (9 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (8 вопросов); "Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье" (5 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья", (5 или 5,5%) на 77,2% по отношению к II кварталу 2022 года (22), и по отношению ко II кварталу 2021 года (11) на 54,5%; актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (2 вопроса), "Права и обязанности родителей и детей" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (9 или 9,9%) на 55% по сравнению со II кварталом 2022 года (20), по отношению ко II кварталу 2021 года (12) установлено **уменьшение** на 25%; актуальными вопросами являются "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (4 вопроса), "Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта" (4 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (33 или 36,2%) на 36,5% в сравнении со II кварталом 2022 года (52), по отношению ко II кварталу 2021 года (42) установлено уменьшение на 21,4%; выявлено, что актуальны вопросы "Проведение общественных мероприятий" (7 вопросов); "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (6 вопросов), "Поступление в образовательные организации" (4 вопроса).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2023 года поступил 51 вопрос, что составляет 7,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (56 вопросов) на 8,9%, и увеличился на 6,2% – 2021 года (48 вопросов).

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

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

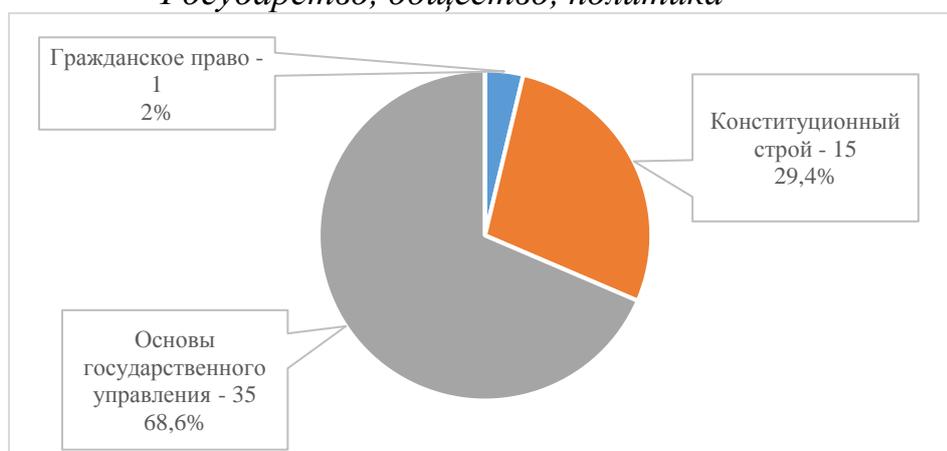


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за II квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме 15.

*Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика"
в разрезе тематик за II квартал 2021-2023 годов*

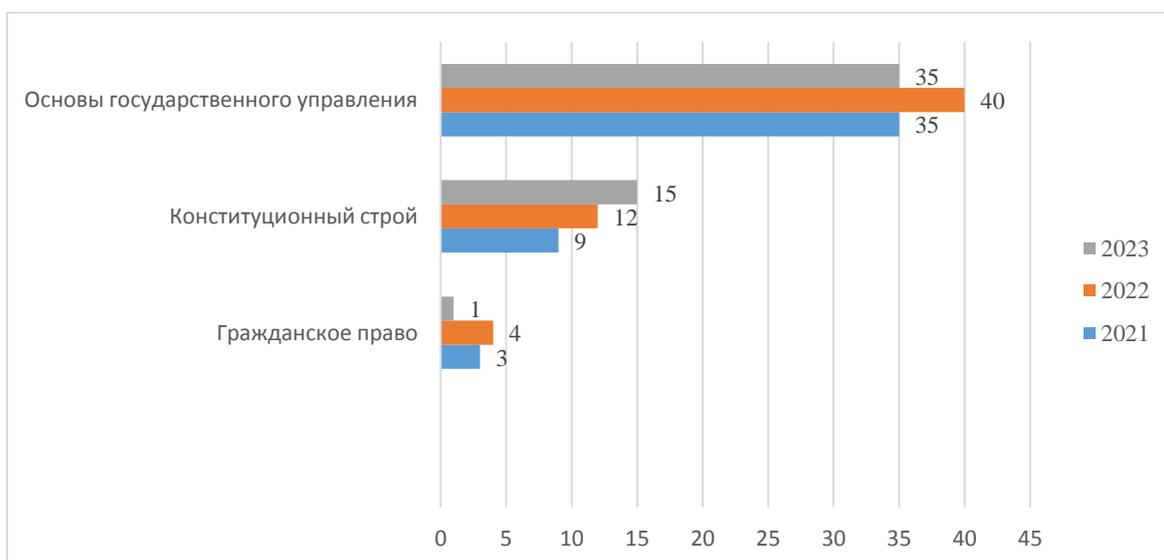


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (35 или 68,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 12,5% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (40), по отношению ко II кварталу 2021 (35) число поступивших вопросов не изменилось; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращений" (14 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (6 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (15 или 29,4%) на 25% по сравнению со II кварталом 2022 года (12), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (9) количество поступивших вопросов **увеличилось** на 66%; актуальными для заявителей являются вопросы "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (4 вопроса), "Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций)" (2 вопроса), "Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)" (2 вопроса);
- **уменьшение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (1 или 2%) **в 4 раза** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (4) и **уменьшение на 2** вопроса по отношению к I кварталу 2021 года (3); актуальным для заявителей является вопрос "Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им" (1 вопрос).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2023 года поступило 42 вопроса, что составляет 6,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (50 вопросов) на 16%, и увеличился относительно 2021 года на 1 вопрос (41 вопрос).

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

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

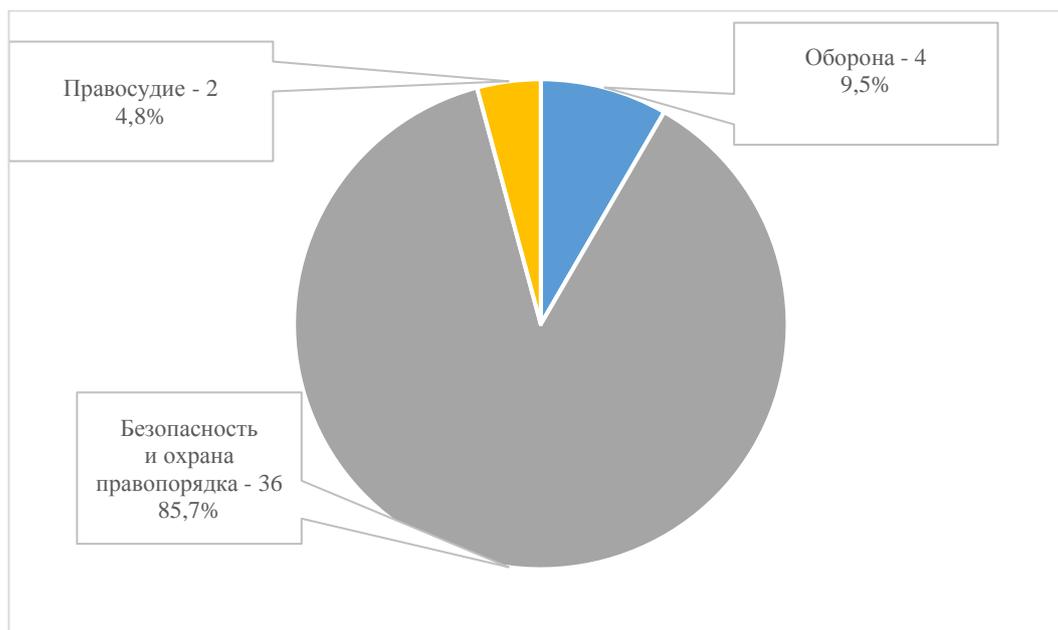


Диаграмма №16

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 2021-2023 годов

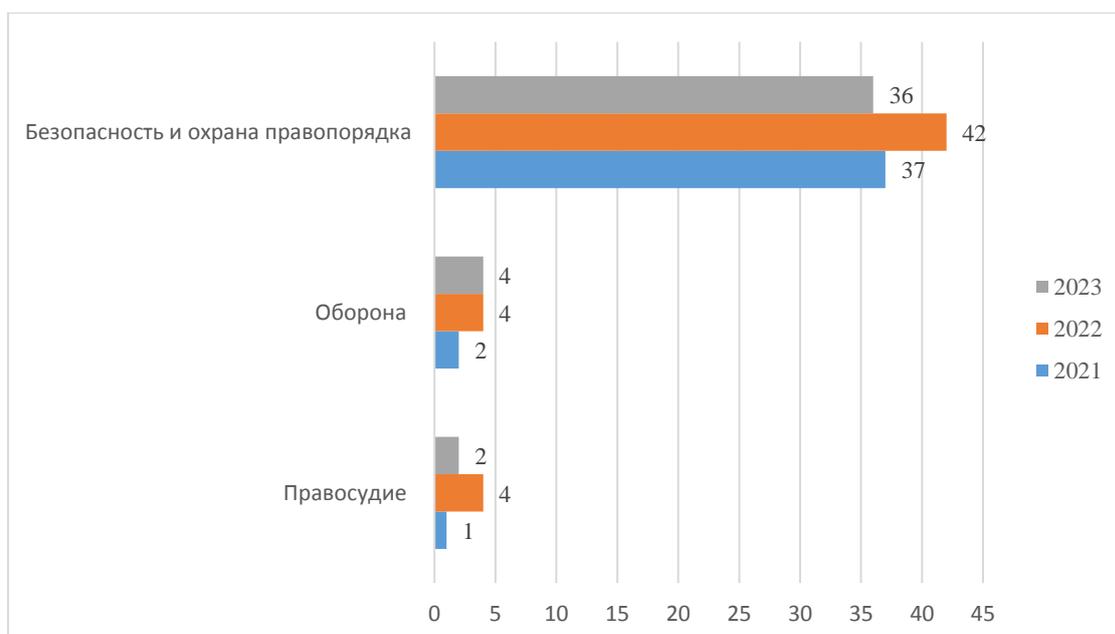


Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (36 или 85,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 14,2% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (42), по отношению ко II кварталу 2021 года (37) установлено **уменьшение** на 1 вопрос; актуальными вопросами данной тематики являются "Охрана общественного порядка" (13 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворобной территории и вне организованных автостоянок" (7 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (6 вопросов);
- число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (4 или 9,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (4) не изменилось, **увеличилось** по отношению ко II кварталу 2021 года (2) **в 2 раза**; актуальными вопросами данной тематики являются «Мобилизация» (1 вопрос), «Подготовка военных кадров» (1 вопрос), «Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверения ветерана боевых действий» (1 вопрос), «Прохождение военной службы по контракту, продление контракта, увольнение с военной службы, в том числе досрочное» (1 вопрос);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (2 или 4,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (4), и **увеличилось** на 1 вопрос по отношению ко II кварталу 2021 года (1); актуальными вопросами данной тематики являются "Исполнение судебных решений" (1 вопрос), "Обжалование судебных решений" (1 вопрос).