

**Информационно-статистический обзор рассмотренных
в III 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 III квартал 2022 года в администрацию города поступило 595 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 648 обращений, 2020 года – 598 обращений.

Данные представлены на диаграмме №1.

Динамика поступления обращений от граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, адресованных главе города, заместителям главы города, управляющему делами администрации города за III квартал 2020-2022 годов

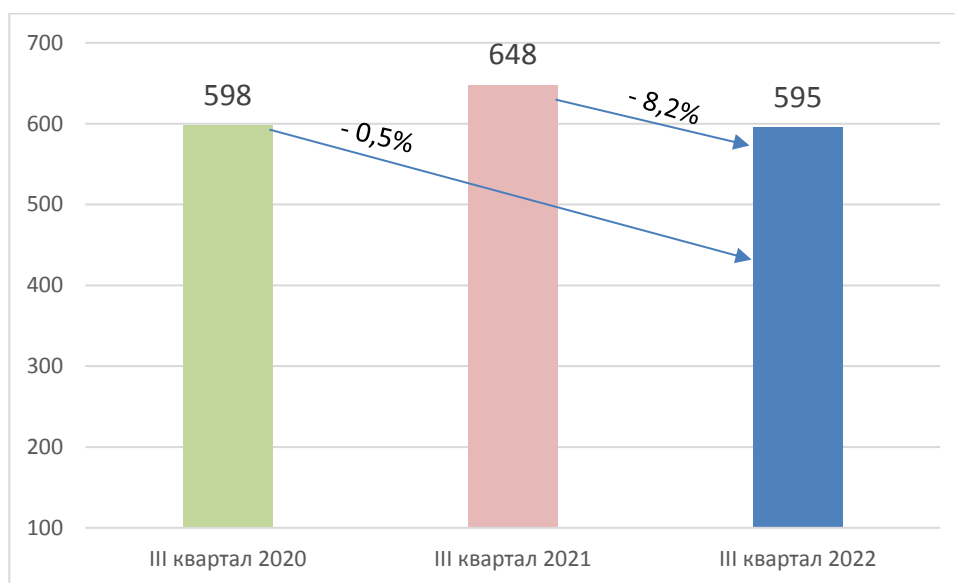


Диаграмма №1

Анализ поступивших за III квартал 2022 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (595) уменьшилось на 8,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (648 обращений) и на 0,5% – 2020 года (598 обращений).

Форма поступления обращений

В III квартале 2022 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 380 (63,9%), количество обращений в письменной форме – 183 (30,7%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 32 (5,4%).

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

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

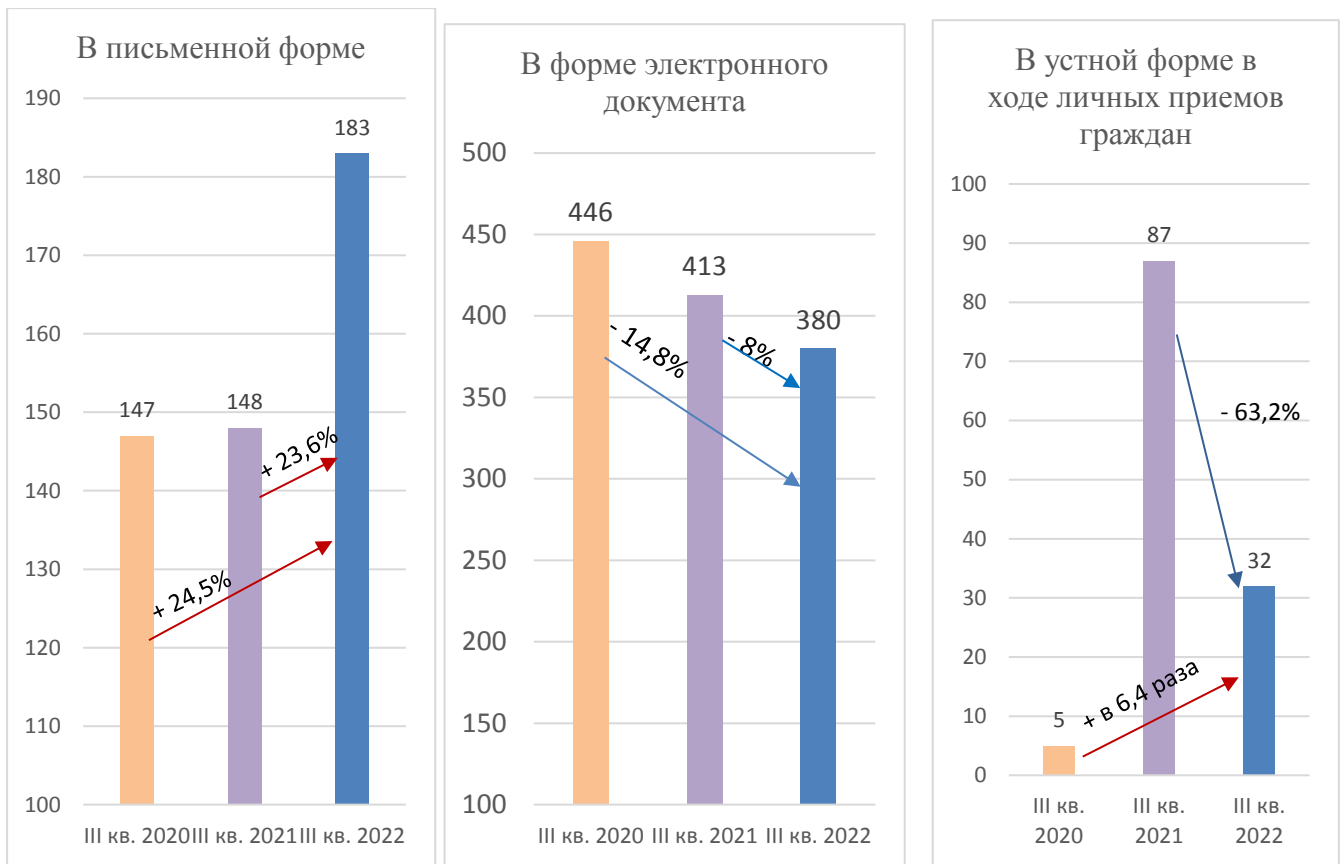


Диаграмма №2

Анализ поступивших за III квартал 2022 года обращений показал следующее:

- **увеличение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (183) на 23,6% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (148), по отношению к аналогичному периоду 2020 года (147) установлено **увеличение** на 24,5%;
- **снижение** количества обращений в форме электронного документа (380) по отношению к III кварталу 2021 года (413) на 8%, по отношению к аналогичному периоду 2020 года (446) отмечено **уменьшение** на 14,8%;
- **снизилось** количество личных приемов граждан (32) по отношению к аналогичному периоду 2021 года (87) на 63,2%, по отношению к III кварталу 2020 года (5) установлено **увеличение в 6,4 раза**.

Каналы поступления обращений

В III квартале 2022 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (380, что составляет 63,9% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 193 обращения или 50,8% от количества обращений в электронном виде; на электронную почту 109 обращений или 28,7%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено

63 обращения (16,6%); через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 15 обращений или 3,9%.

Через курьера передано 92 обращения (15,5%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 21 обращение (3,5%), 90 обращений поступило лично от заявителей (15,1%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 12 обращений (2%).

Данные представлены на диаграмме №3.

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

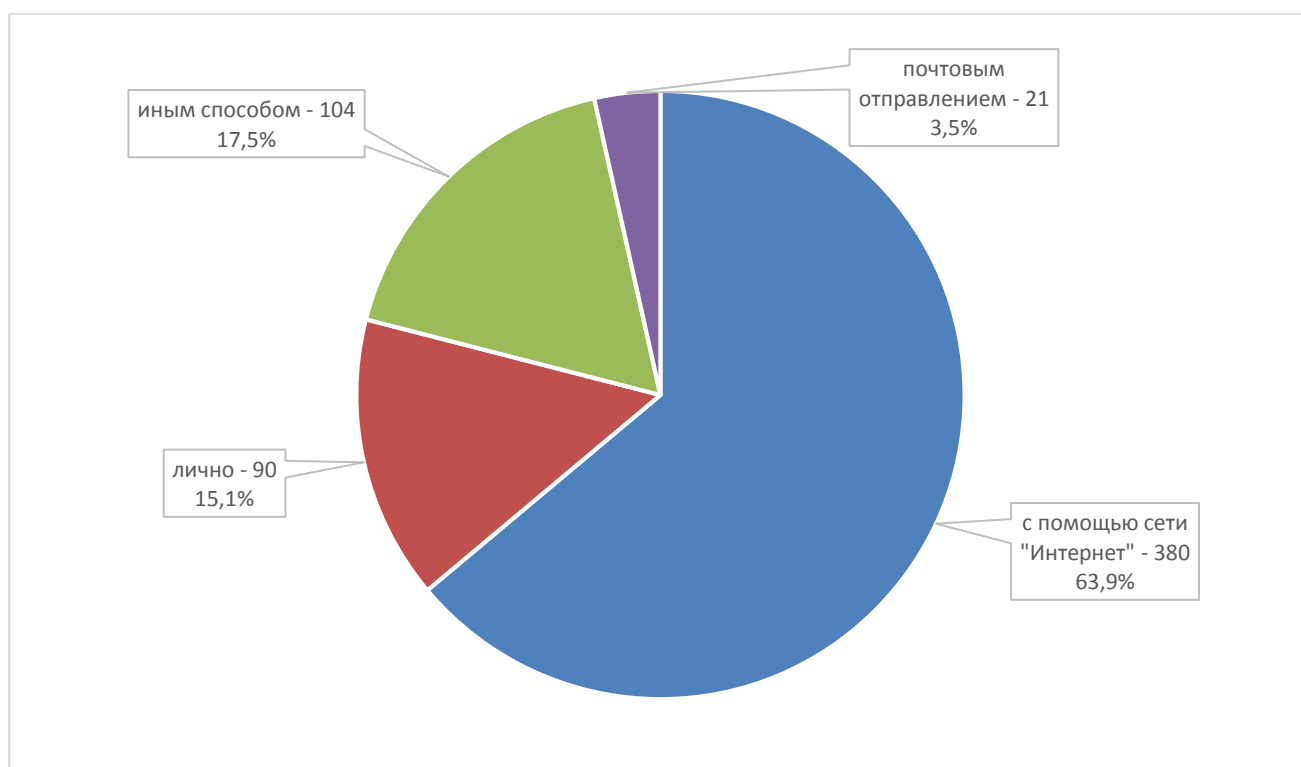


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за III квартал 2020-2022 гг.*

Таблица 1

Каналы поступления	2022г.	2022г. доля в %	2021г.	2021г. доля в %	Изменение доли 2022г. к 2021г. в %	2020г.	2020г. доля в %	Изменение доли 2022г. к 2020г. в %
Сеть "Интернет"	380	63,9	413	63,7	↑ 0,2	446	74,6	↓ -10,7
Почтовое отправление	21	3,5	17	2,6	↑ 0,9	40	6,7	↓ -3,2
Лично	90	15,1	87	13,5	↑ 1,6	30	5	↑ 10,1
Иным способом	104	17,5	131	20,2	↓ 2,7	82	13,7	↑ 3,8

В III квартале 2022 года отмечается:

- **незначительное изменение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с III кварталом 2021 года (+0,2%), по отношению к III кварталу 2020 года установлено **снижение** на 10,7%;
- **незначительное изменение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, по отношению к аналогичному периоду прошлого года (+ 0,9%), в сравнении с III кварталом 2020 года установлено **снижение** на 3,2%;
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 1,6%, в сравнении с III кварталом 2020 года установлено **увеличение** на 10,1%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 2,7% по отношению к III кварталу 2021 года, в сравнении с III кварталом 2020 года установлено **увеличение** на 3,8%.

В поступивших в III квартале 2022 года 595 обращениях поставлены 734 вопроса, из них 734 составляют заявления, жалоб – 0.

В III квартале 2022 года поступило 17 повторных обращений (2,9% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 29,2% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (24), по отношению к III кварталу 2020 года (22) отмечается уменьшение на 22,7%.

Динамика поступления коллективных обращений

За III квартал 2022 года поступило 41 коллективное обращение, что составило 6,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 13,9% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (36), по сравнению с III кварталом 2020 года (52) отмечается уменьшение на 21,1%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

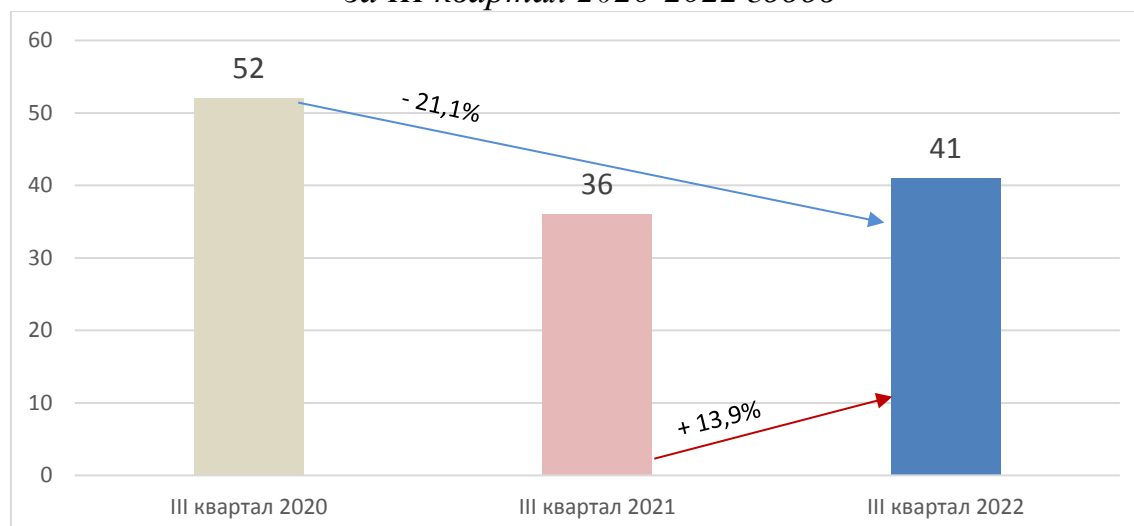


Диаграмма №4

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 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 50 запросов информации, что меньше на 50,5% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (101) и на 45% – 2020 года (91).

Данные представлены на диаграмме №5.

Динамика поступления запросов информации в администрацию города из других органов и от других должностных лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" за III квартал 2020-2022 годов

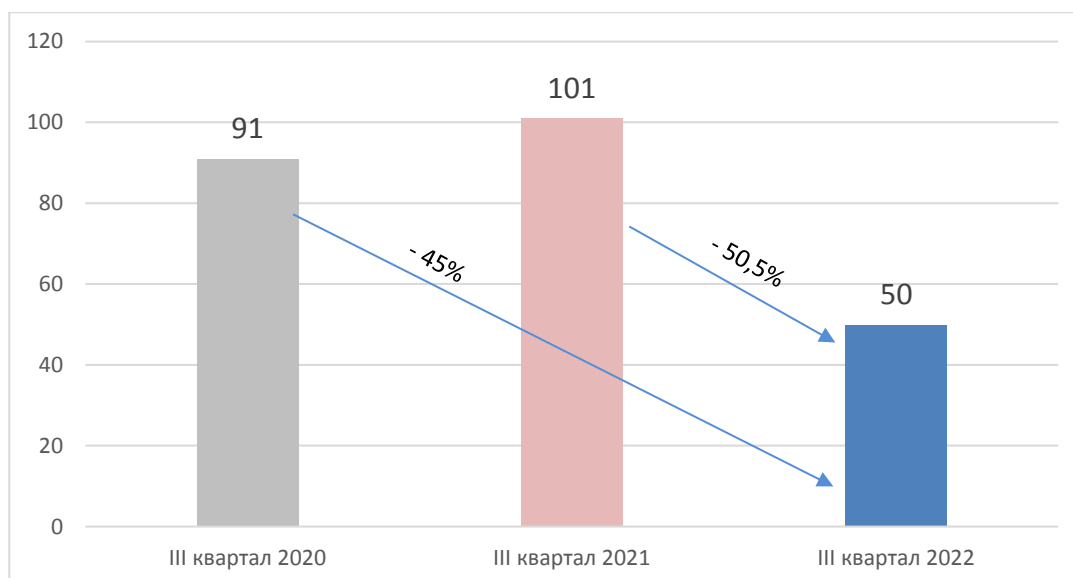


Диаграмма №5

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 III квартал 2022 года в администрацию города поступило 188 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 25,6% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается

уменьшение количества таких вопросов на 15,7% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (223) и увеличение на 16,8% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (161).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, представлена на диаграмме №6.

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, за III квартал 2020-2022 годов

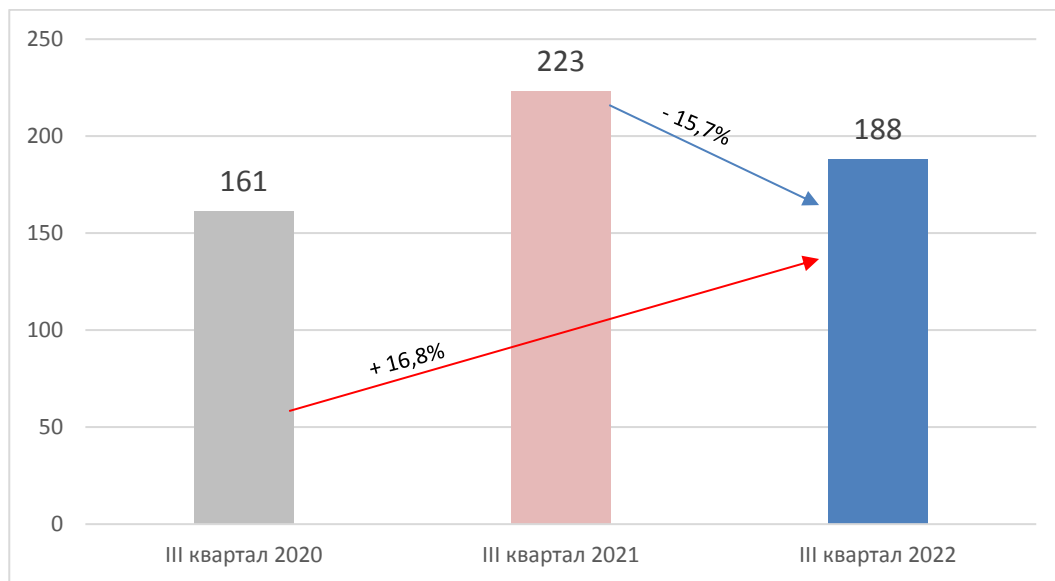


Диаграмма №6

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

В III квартале 2022 года направлено 82 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 11,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 30,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (63) и на 9,3% по сравнению с III кварталом 2020 года (75).

Динамика количества вопросов, содержащихся в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам представлена на диаграмме №7.

Динамика вопросов в обращениях, направленных для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, за III квартал 2020-2022 годов

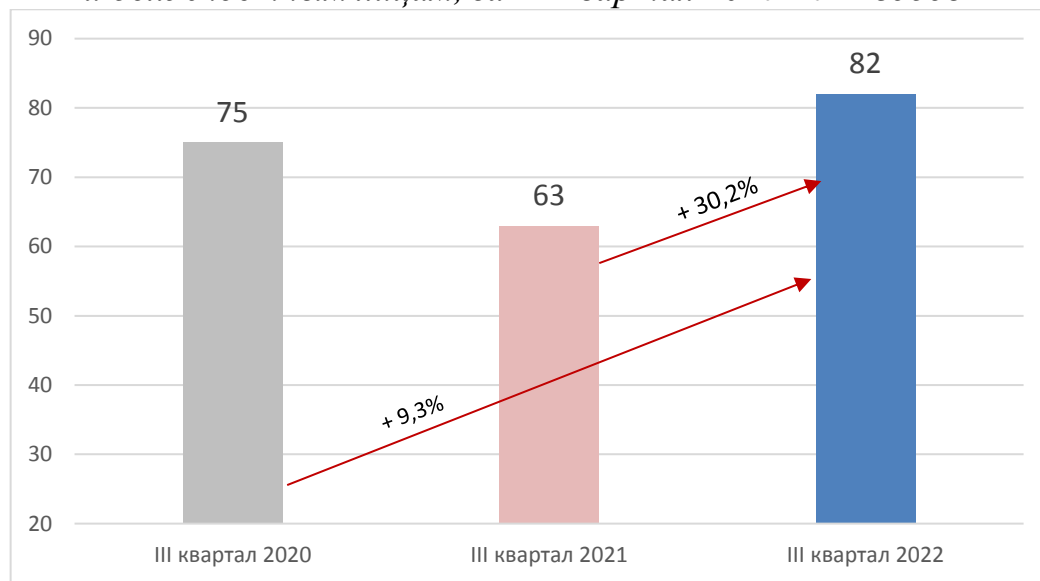


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В III квартале 2022 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (305 вопросов или 41,5% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (236 вопросов или 32,2%), "Социальная сфера" (91 вопрос или 12,4%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (56 вопросов или 7,6%), "Оборона, безопасность, законность" (46 вопросов или 6,3%).

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

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

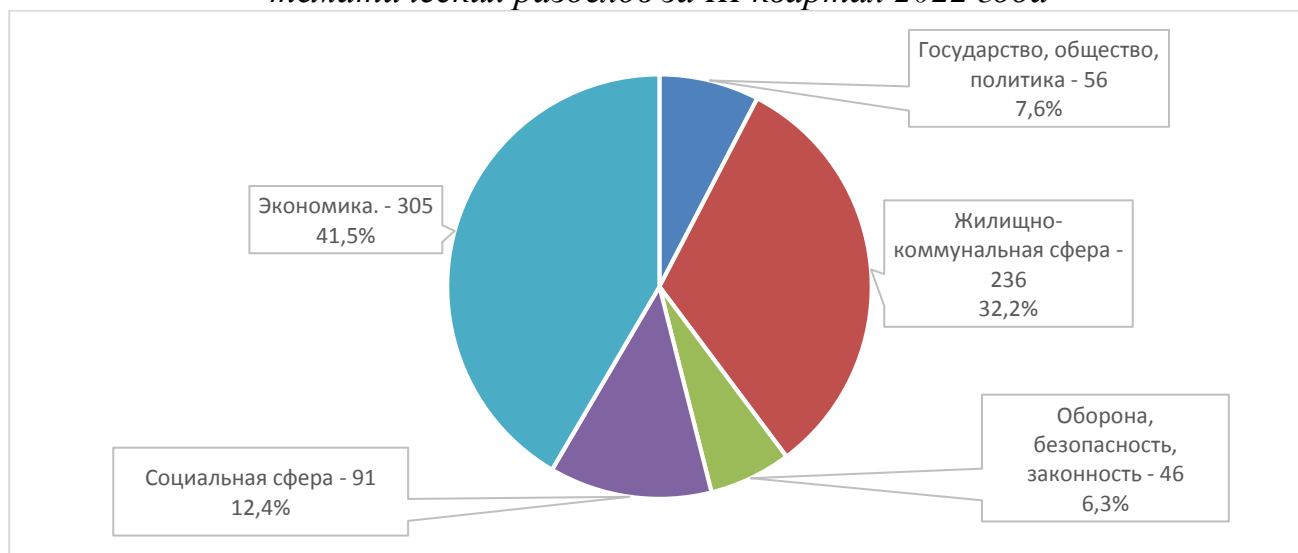


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2022 года поступило 305 вопросов, что составляет 41,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (330 вопросов) на 7,6% и на 3,2% – 2020 года (315 вопросов).

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

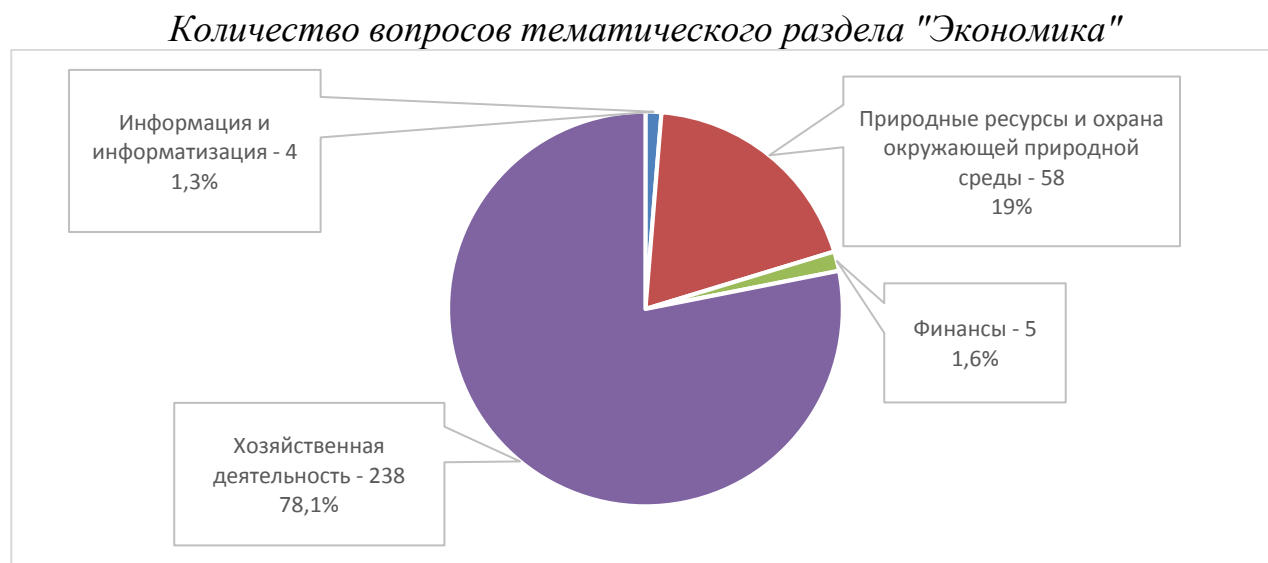


Диаграмма №9

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

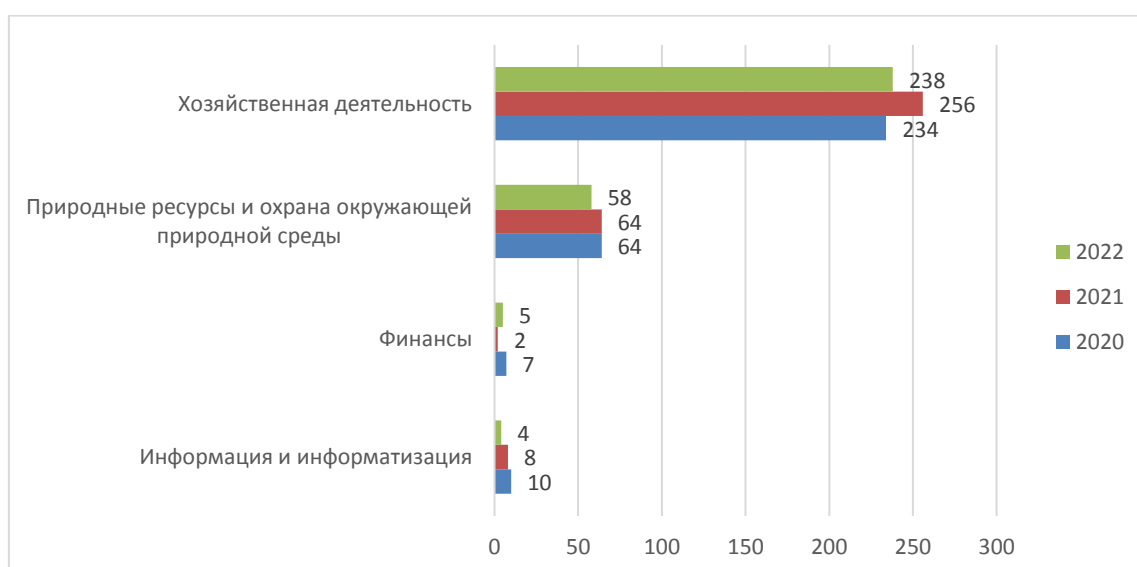


Диаграмма №10

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (238 или 78,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 7% в сравнении с III кварталом 2021 года (256), по отношению к III кварталу 2020 года (234) установлено **увеличение** на 1,7%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (55 вопросов), "Комплексное благоустройство" (24 вопроса); "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (20 вопросов); "Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли" (17 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (58 или 19% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 9,4% по отношению к аналогичным периодам 2021 года (64) и 2020 года (64); чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (23 вопроса).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2022 года поступило 236 вопросов, что составляет 32,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (241 вопрос) на 2,1% и увеличился относительно III квартала 2020 года (192 вопроса) на 23%.

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" (49 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (40 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)" (16 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" (14 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (14 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (13 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (9 вопросов), "Несогласие граждан с вариантами предоставления жилья, взамен признанного в установленном порядке аварийным" (7 вопросов), "Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (7 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (6 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2022 года поступил 91 вопрос, что составляет 12,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (78 вопросов) на 16,7% и уменьшился на 20,9% относительно III квартала 2020 года (115 вопросов).

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

Количество вопросов тематического раздела
"Социальная сфера"

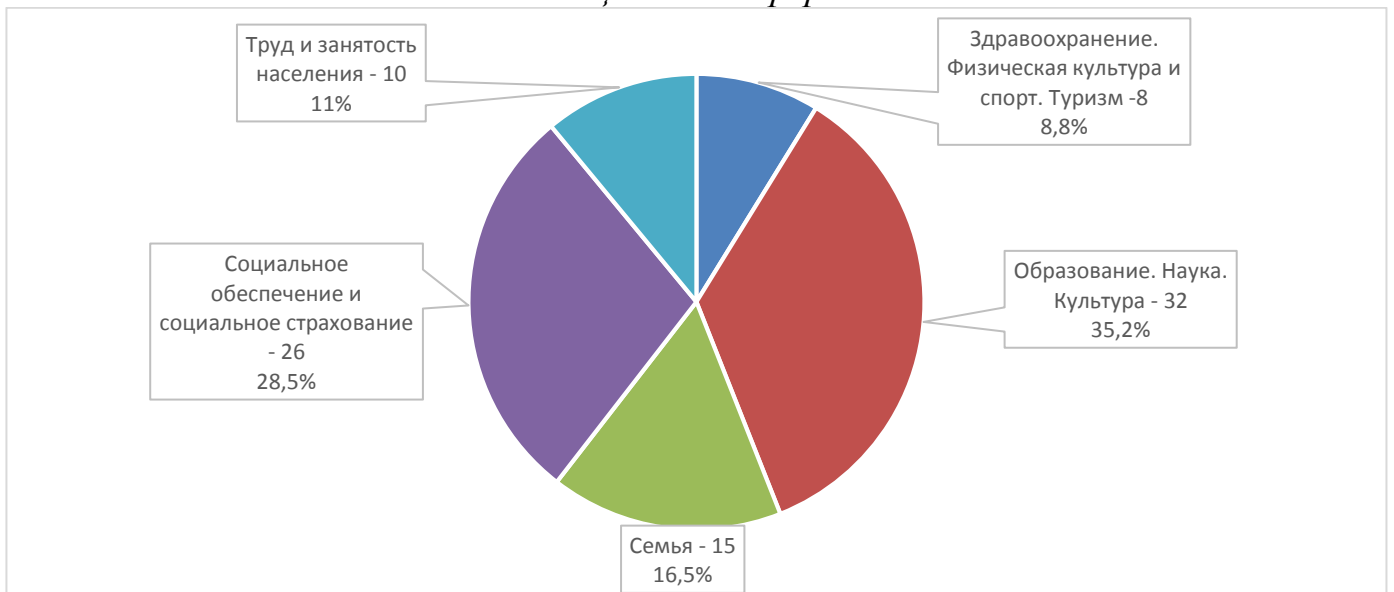


Диаграмма №12

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

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

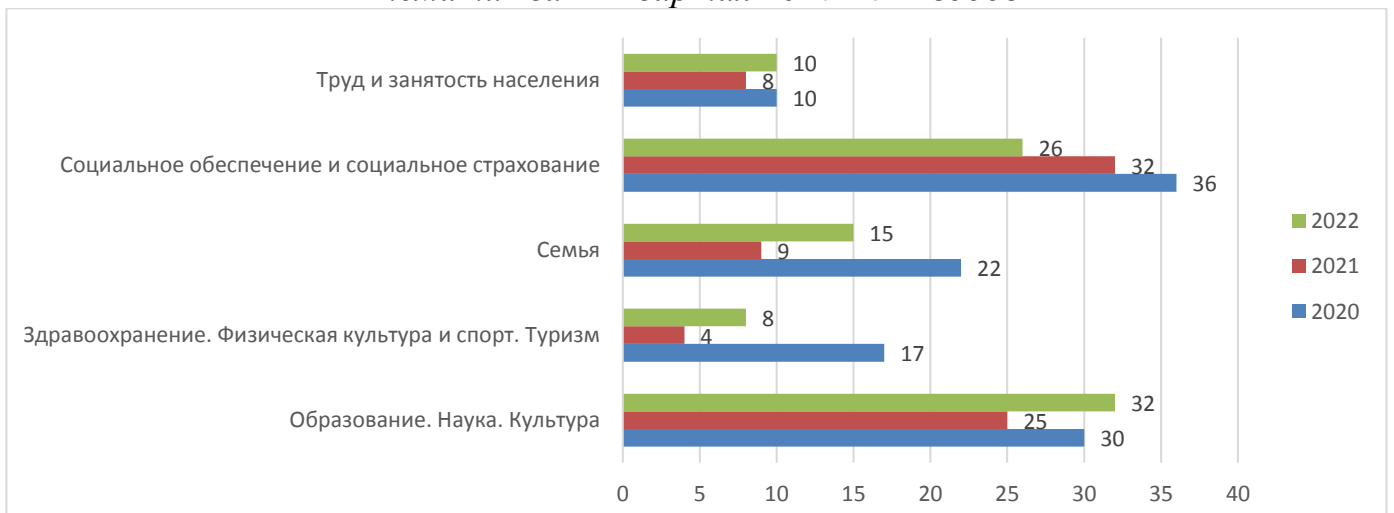


Диаграмма №13

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

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (10 или 11% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 25% в сравнении с III кварталом 2021 года (8), по отношению к III кварталу 2020 года (10) количество поступивших вопросов не изменилось; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (5 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (26 или 28,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 18,7% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (32), по отношению к III кварталу 2020 года (36) установлено **уменьшение** на 27,8%; актуальными вопросами данной тематики являются "Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам" (10 вопросов), "Просьбы об оказании финансовой помощи" (6 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (4 вопроса);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (15 или 16,5%) **в 1,7 раза** по отношению к III кварталу 2021 года (9), по отношению к III кварталу 2020 года (22) установлено **уменьшение** на 31,8%; актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (7 вопросов), "Права и обязанности родителей и детей" (7 вопросов);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (8 или 8,8%) **в 2 раза** по сравнению с III кварталом 2021 года (4), по отношению к III кварталу 2020 года (17) установлено **уменьшение** на 53%; актуальны вопросы "Доступность физической культуры и спорта" (2 вопроса), "Служба скорой и неотложной медицинской помощи" (2 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (32 или 35,2%) на 28% в сравнении с III кварталом 2021 года (25), по отношению к III кварталу 2020 года (30) установлено **увеличение** на 6,7%; выявлено, что актуальны вопросы "Проведение общественных мероприятий" (6 вопросов), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (4 вопроса).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2022 года поступило 56 вопросов, что составляет 7,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (36 вопросов) на 55,6% и в 1,8 раз – 2020 года (32 вопроса).

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

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

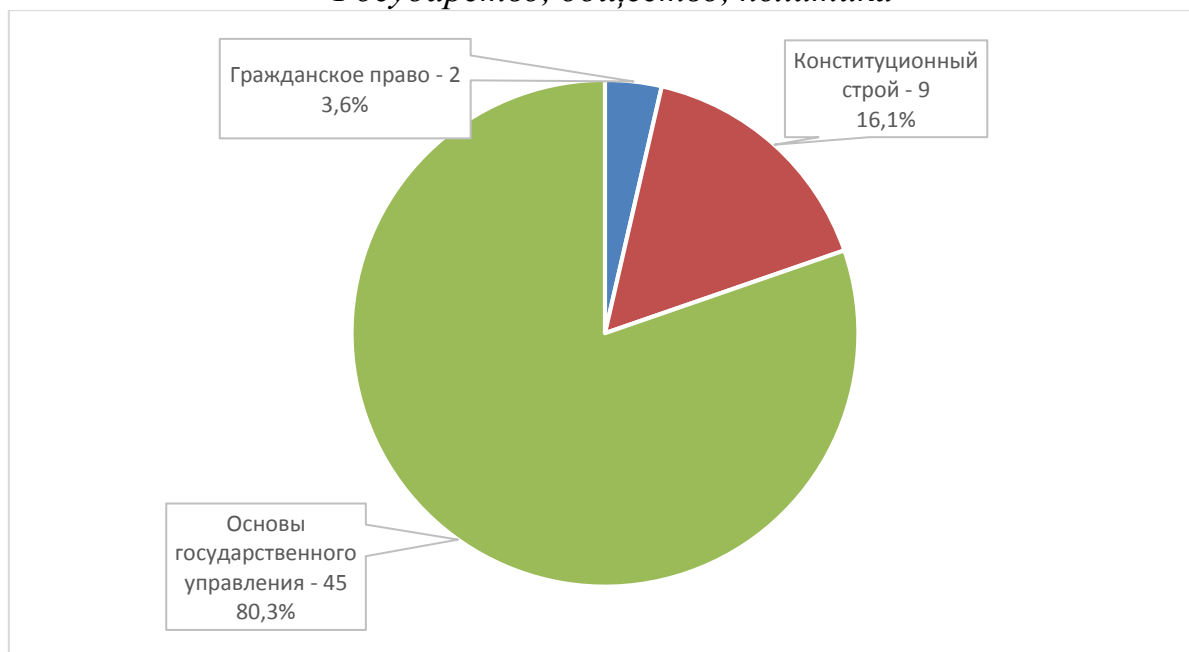


Диаграмма №14

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

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

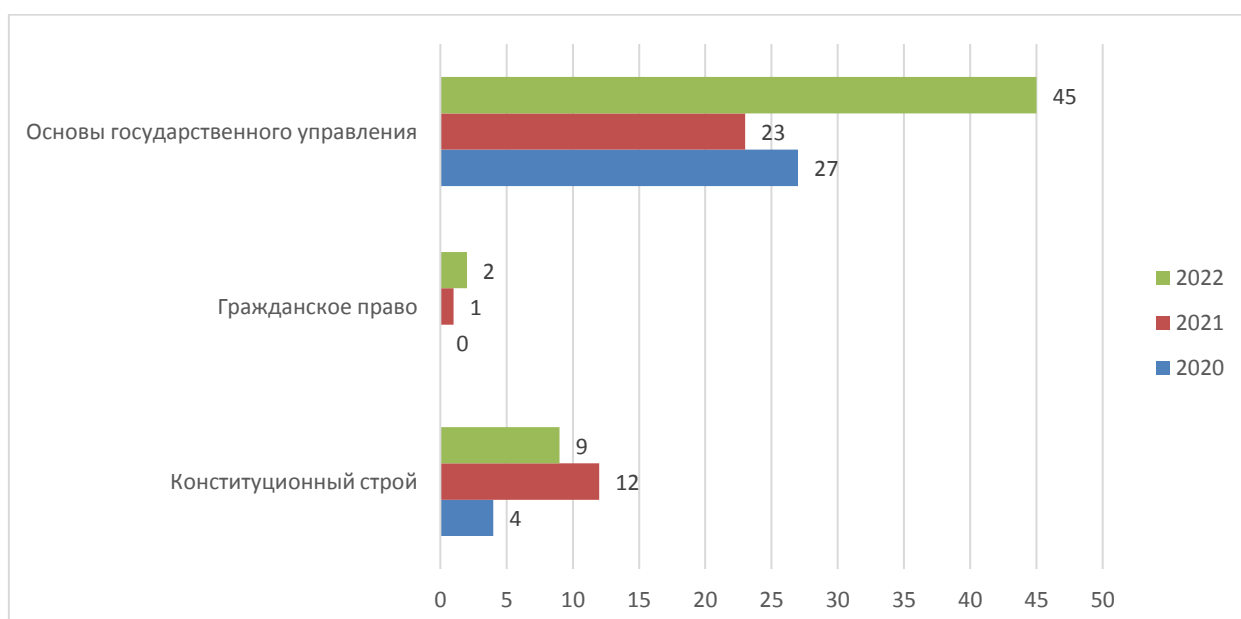


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (45 или 80,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 1,9 раз** в сравнении с аналогичными периодом 2021 года (23), по отношению к III кварталу 2020 (27) установлено **увеличение в 1,7 раз**; актуальными для заявителей являются вопросы "Прекращение рассмотрения обращения" (8 вопросов), "Результаты рассмотрения обращения" (6 вопросов), " Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления " (5 вопросов);
- **незначительно изменение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (2 или 3,6%) по отношению к аналогичным периодам 2021 года (1) и 2020 года (0);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (9 или 16,1%) на 25% по сравнению с III кварталом 2021 года (12), по отношению к аналогичному периоду 2020 года (4) установлено **увеличение в 2,2 раза**; актуальным для заявителей является вопрос "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (5 вопросов).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2022 года поступило 46 вопросов, что составляет 6,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился в 1,8 раз относительно уровня аналогичного периода 2021 года (25 вопросов) и уменьшился на 9,8% – 2020 года (51 вопрос).

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

Количество вопросов тематического раздела
"Оборона, безопасность, законность"

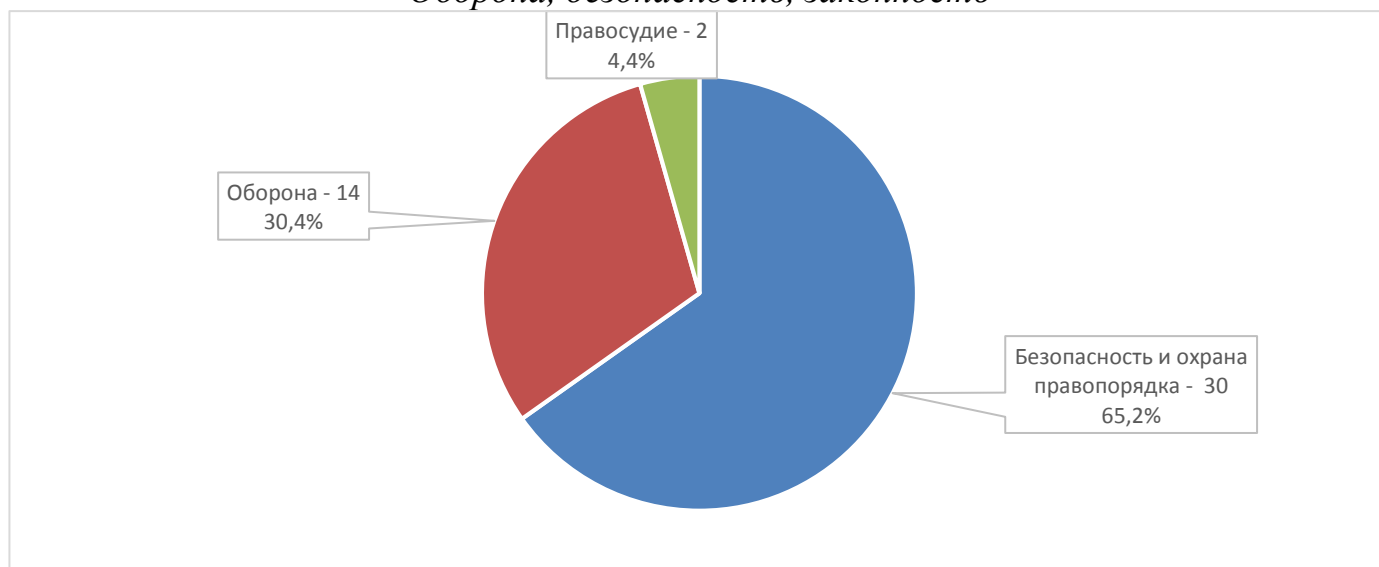


Диаграмма №16

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 III квартал 2020-2022 годов

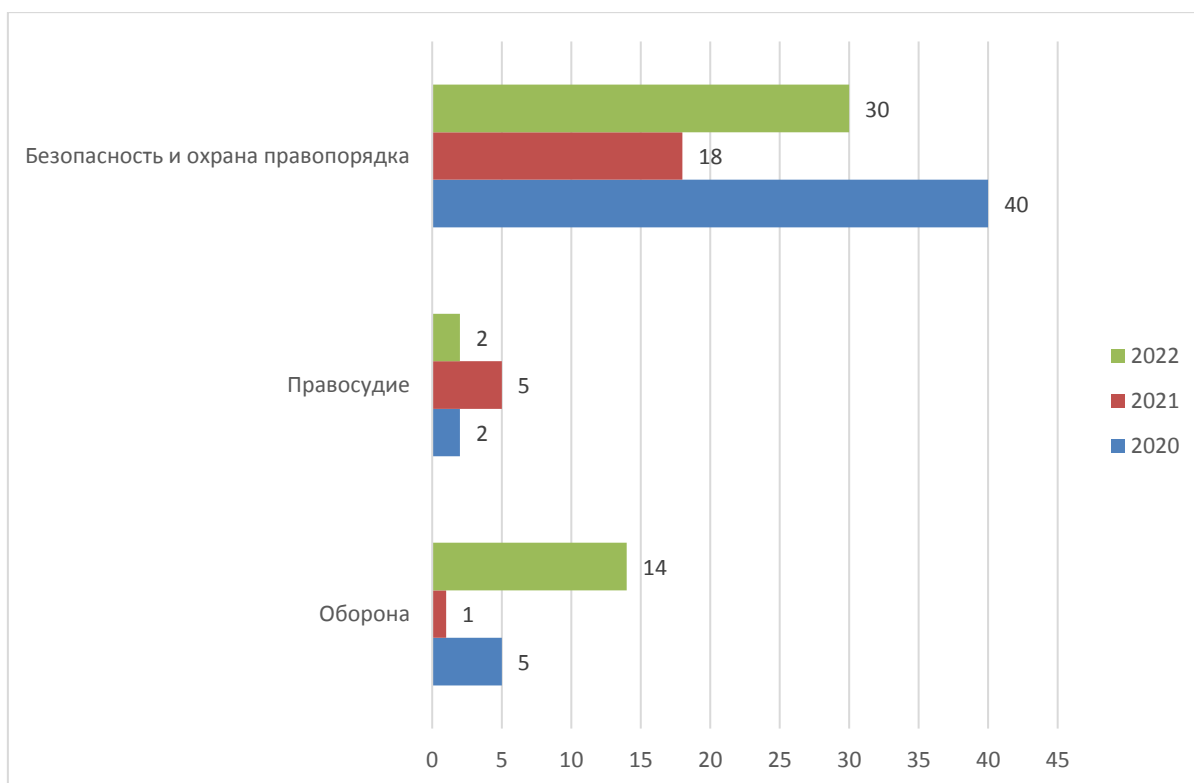


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (30 или 65,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **1,7 раз** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (18), по отношению к III кварталу 2020 года (40) установлено **уменьшение** на 25%; актуальными вопросами данной тематики являются "Охрана общественного порядка" (11 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (6 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (2 или 4,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2,5 раза** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (5), по отношению к III кварталу 2020 года (2) количество поступивших вопросов не изменилось; заявителей интересовали вопросы "Исполнение судебных решений" (1 вопрос), "Обжалования судебных решений" (1 вопрос);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (14 или 30,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **14 раз** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (1), по отношению к III кварталу 2020 года (5) установлено **увеличение в 2,8 раза**; актуальным вопросом данной тематики является «Мобилизация» (8 вопросов);

Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в III квартале 2022 года составил 26,55 вопросов на 10 тыс. жителей. Данный показатель увеличился в сравнении с аналогичным периодом 2021 года (25,67) на 3,4%, по отношению к III кварталу 2020 года (25,49) установлено увеличение на 4,2%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

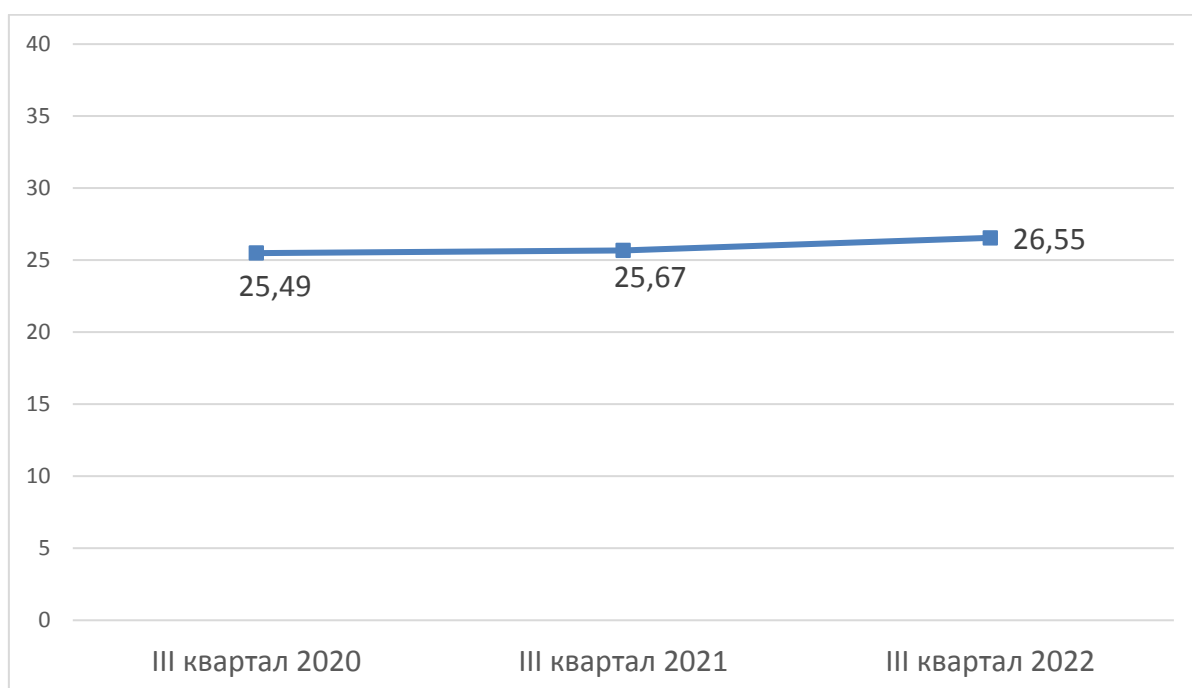


Диаграмма №18

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