

## Информационно-статистический обзор рассмотренных в IV 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 IV квартал 2022 года в администрацию города поступило 576 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 520 обращений, 2020 года – 580 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 2020-2022 годов*

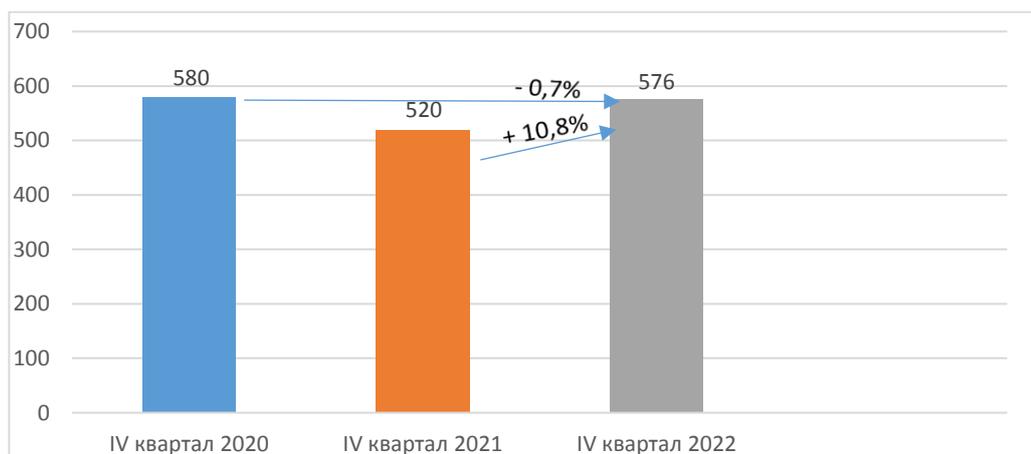


Диаграмма №1

Анализ поступивших за IV квартал 2022 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (576) увеличилось на 10,8% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (520 обращений) и незначительно уменьшилось на 0,7% – 2020 года (580 обращений).

### Форма поступления обращений

В IV квартале 2022 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 378 (65,6%), количество обращений в письменной форме – 155 (26,9%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи проведено 43 (7,5%).

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

### Динамика количества обращений по формам поступления за IV квартал 2020-2022 годов



Анализ поступивших за IV квартал 2022 года обращений показал следующее:

- **увеличение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (155) на 4,2% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (149), по отношению к аналогичному периоду 2020 года (143) установлено **увеличение** на 8,3%;
- **увеличение** количества обращений в форме электронного документа (378) по отношению к IV кварталу 2021 года (349) на 8,3 %, по отношению к аналогичному периоду 2020 года (429) отмечено **уменьшение** на 11,8%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (43) по отношению к аналогичному периоду 2021 года (22) на 95,4%, по отношению к IV кварталу 2020 года (8) установлено **увеличение в 5,4 раза**.

### Каналы поступления обращений

В IV квартале 2022 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (378, что составляет 65,6% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 201 обращение или 34,9%, на электронную почту 76 обращений или 13,2%, по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 84 обращения (14,5%), через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 17 обращений или 3%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом квартале 2022 года – 155 (26,9% от общего количества): через курьера передано 87 обращений (15,1%) – большей частью в порядке перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска, почтовым отправлением направлено 21 обращение (3,6%),

39 обращений поступило лично от заявителей (6,8%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 8 обращений (1,4%). Данные представлены на диаграмме №3.

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

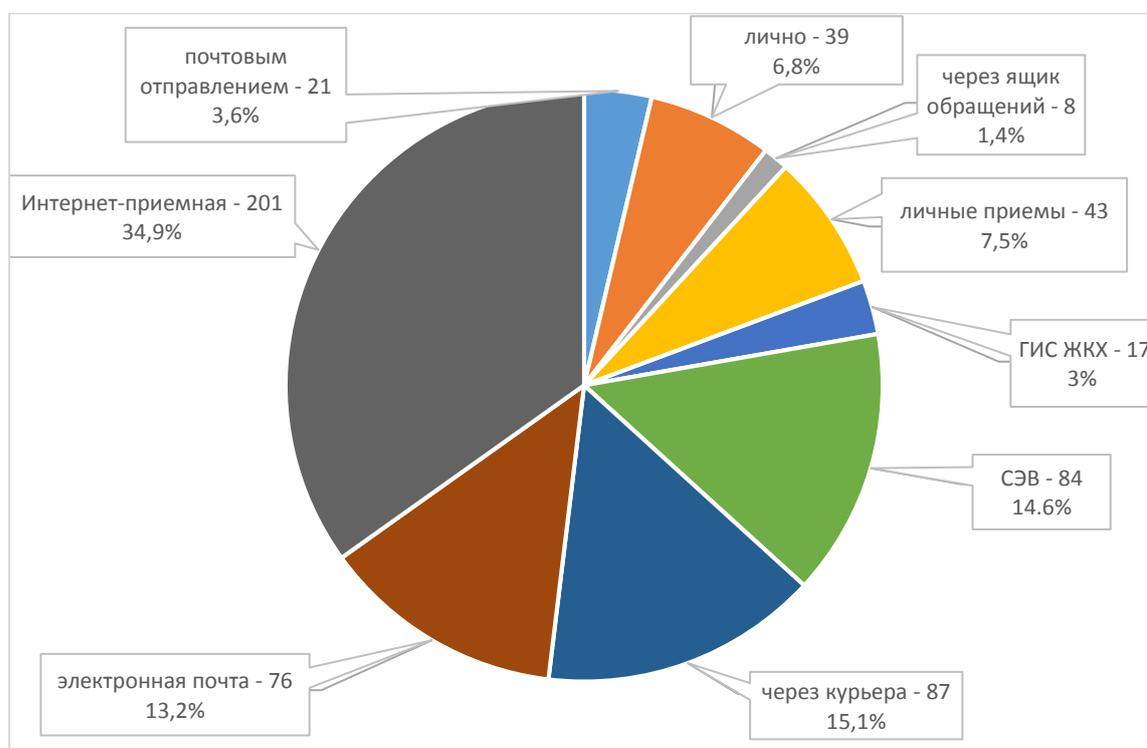


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений по каналам связи за IV 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"	378	65,6	349	67,7	↑ 2,1	412	71	↓ 5,4
Почтовое отправление	21	3,6	25	4,8	↓ 1,2	21	3,6	0
Лично	39	6,8	47	9	↓ 2,2	19	3,3	↑ 3,5
Иным способом	138	24	99	19,1	↑ 4,9	128	22,1	↑ 1,9

В IV квартале 2022 года отмечается:

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

В поступивших в IV квартале 2022 года 576 обращений поставлены 709 вопросов, из них 708 составляют заявления, жалоб – 1.

В IV квартале 2022 года поступило 13 повторных обращений (2,6% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 50% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (26), по отношению к IV кварталу 2020 года (21) отмечается уменьшение на 38,1%.

### Динамика поступления коллективных обращений

За IV квартал 2022 года поступило 34 коллективных обращений, что составило 5,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 21,4% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (28), по сравнению с IV кварталом 2020 года (37) отмечается уменьшение на 8,1%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

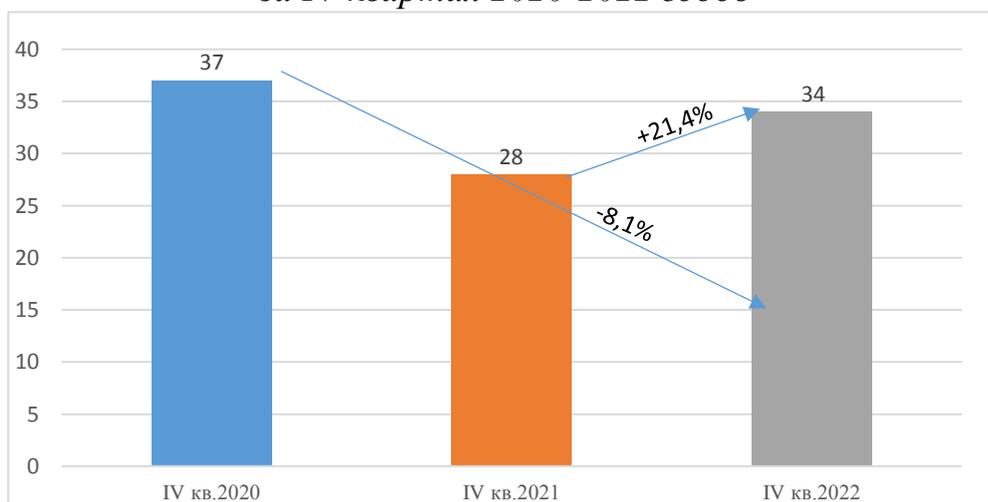


Диаграмма №4

**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 63 запроса информации, что больше на 18,7% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (53) и на 12,5% – 2020 года (56). 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 2020-2022 годов*

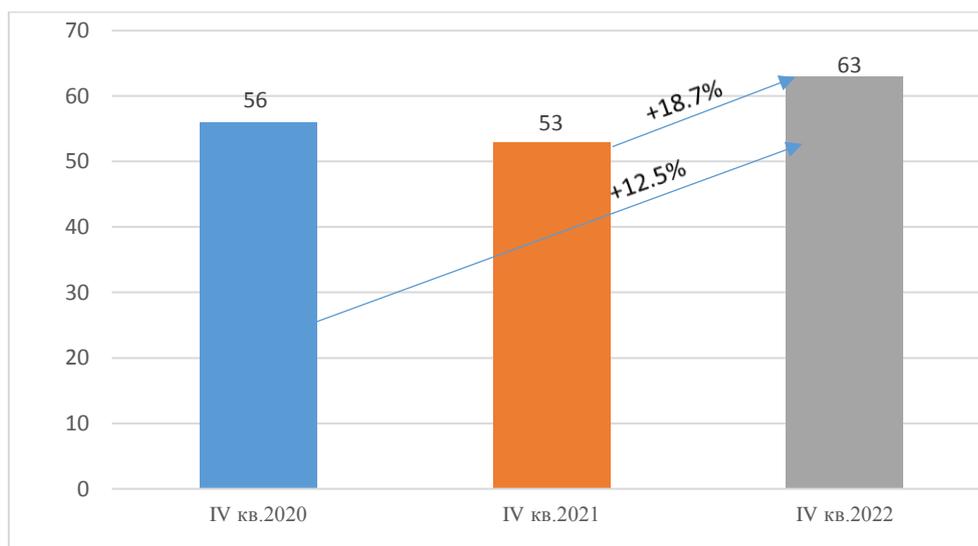


Диаграмма №5

**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 IV квартал 2022 года в администрацию города поступило 210 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 29,6% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 25,7% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (167) и увеличение на 17,3% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (179).

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 2020-2022 годов*

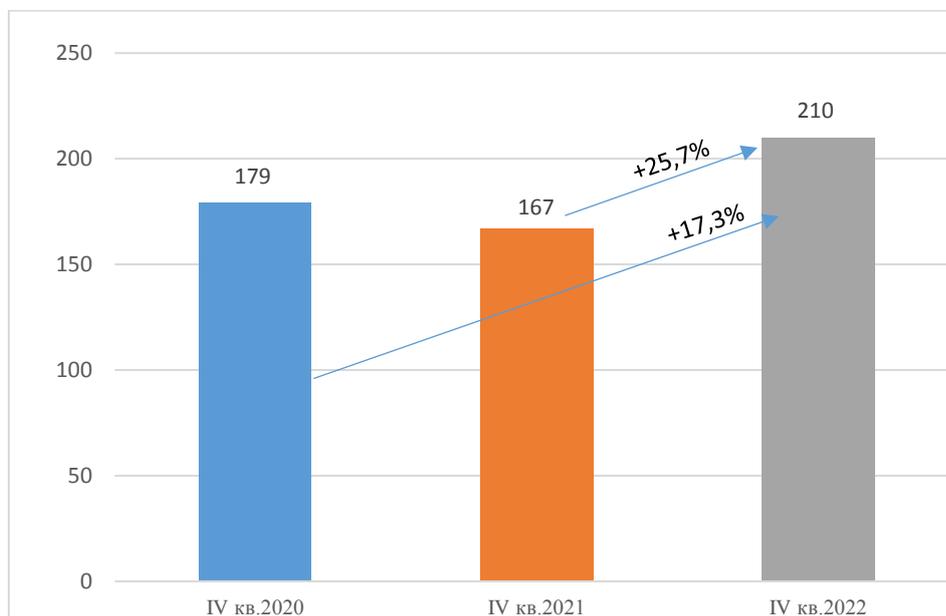


Диаграмма №6

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

В IV квартале 2022 года направлен 61 вопрос для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается увеличение количества таких вопросов на 3,4% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (59) и уменьшение на 44,5% по сравнению с IV кварталом 2020 года (110).

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 2020-2022 годов*

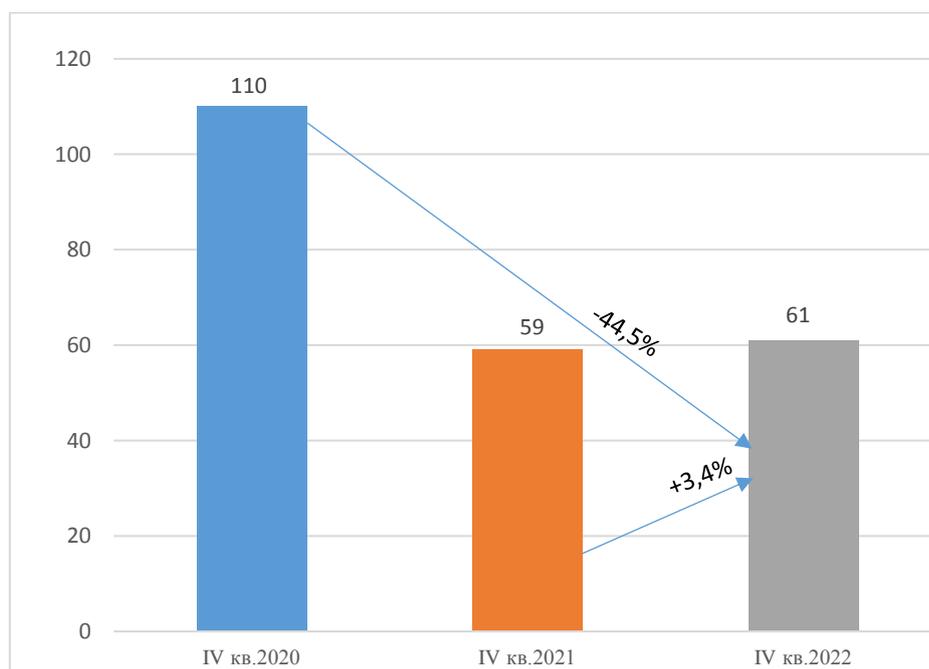


Диаграмма №7

### **Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях**

В IV квартале 2022 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (266 вопросов или 37,5% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (199 вопросов или 28,1%), "Социальная сфера" (116 вопросов или 16,3%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (73 вопроса или 10,3%), "Государство, общество, политика" (55 вопросов или 7,8%).

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

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

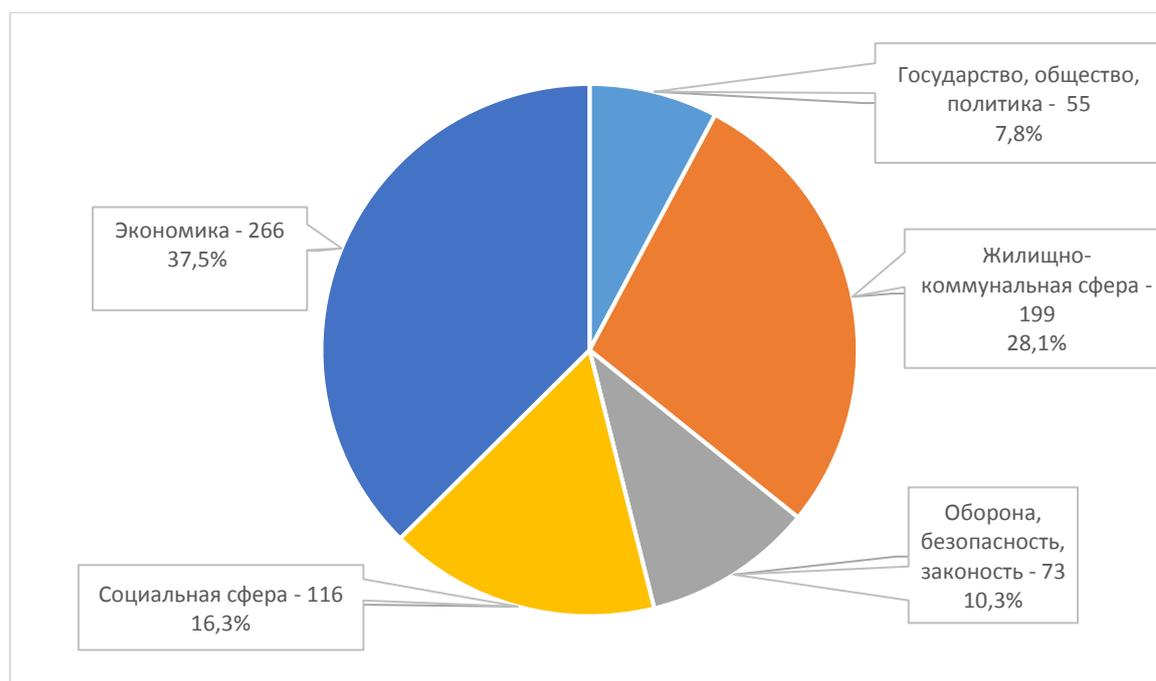


Диаграмма №8

### **Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2022 года поступило 266 вопросов, что составляет 37,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (257 вопросов) на 3,5% и на 21,5% – 2020 года (219 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела "Экономика"*

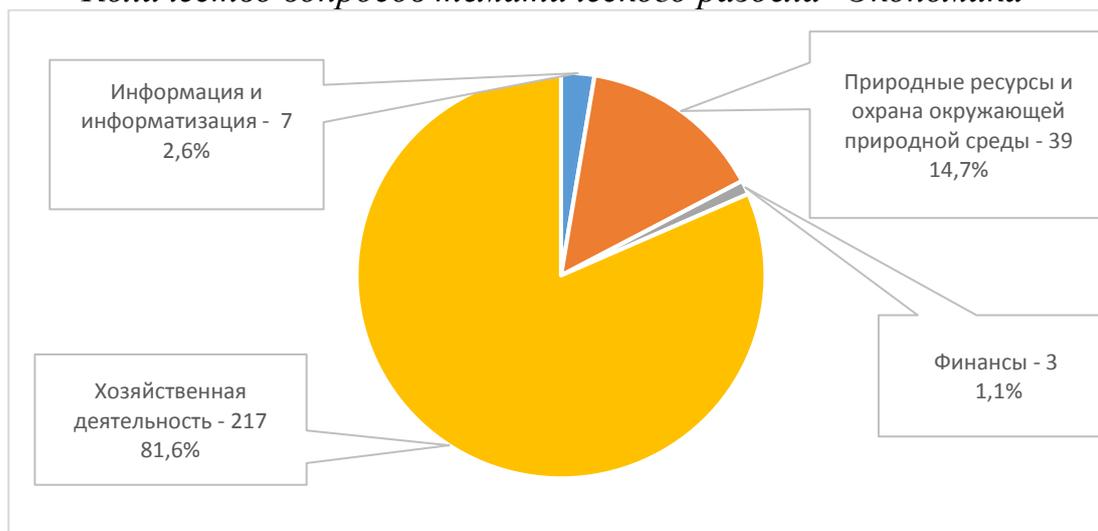


Диаграмма №9

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

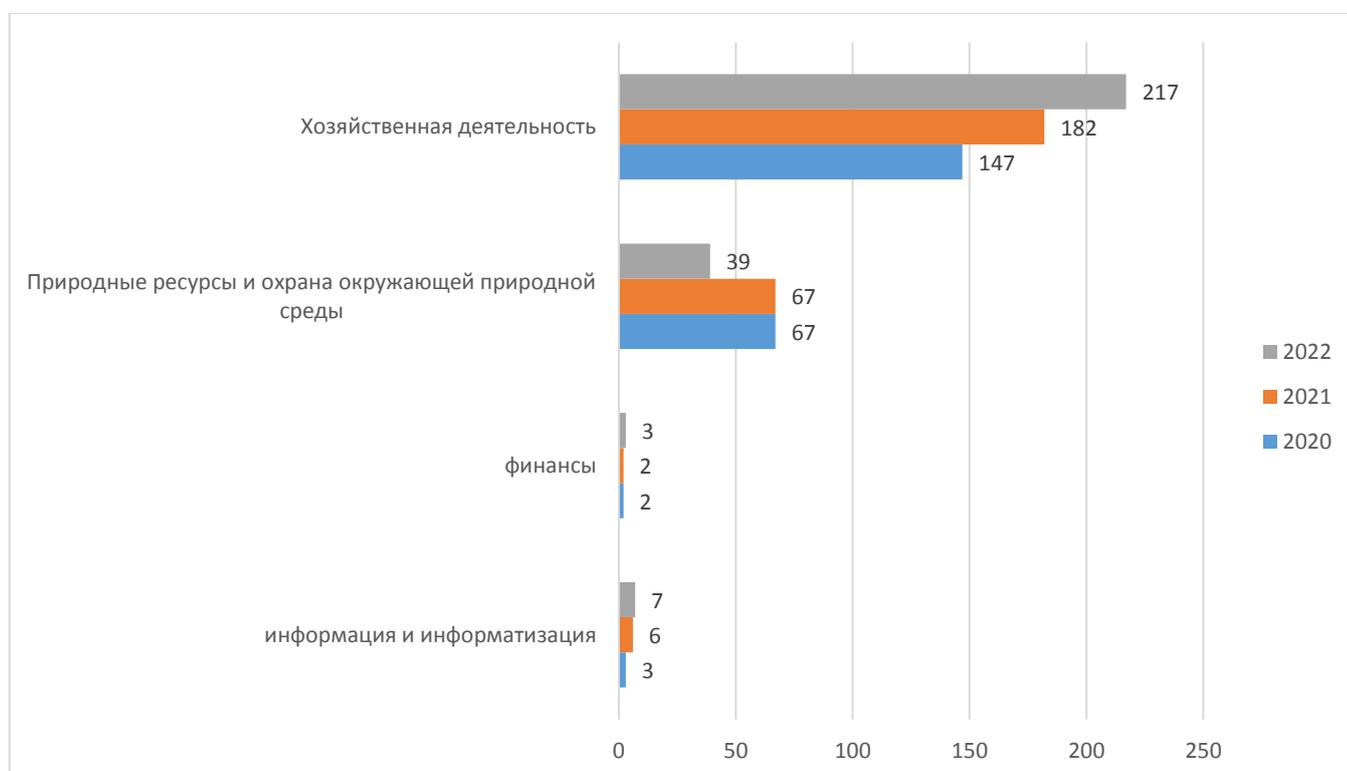


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (217 или 81,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 19,2% в сравнении с IV кварталом 2021 года (182), по отношению к IV кварталу 2020 года (147) установлено **увеличение** на 47,6%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (22 вопроса), "Уличное освещение" (22 вопроса), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (18 вопросов), "Комплексное благоустройство" (13 вопросов), "Содержание транспортной инфраструктуры" (13 вопросов), "Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)" (12 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (39 или 14,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 41,8% по отношению к аналогичным периодам 2021 года (67) и 2020 года (67); актуальными вопросами данной тематики являются: "Отлов животных" (12 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (9 вопросов).

### **Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"**

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2022 года поступило 199 вопросов, что составляет 28,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (168 вопросов) на 18,5% и уменьшился относительно IV квартала 2020 года (221 вопрос) на 10%.

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" (34 вопроса), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (30 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (26 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" (22 вопроса), "Капитальный ремонт общего имущества" (10 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (10 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (9 вопросов), "Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы" (5 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (4 вопроса), "Переселение из подвалов, барачных домов, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (4 вопроса).

## Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2022 года поступило 116 вопросов, что составляет 16,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (81 вопрос) на 43,2% и уменьшился на 4,9% относительно IV квартала 2020 года (122 вопроса).

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

### Количество вопросов тематического раздела "Социальная сфера"

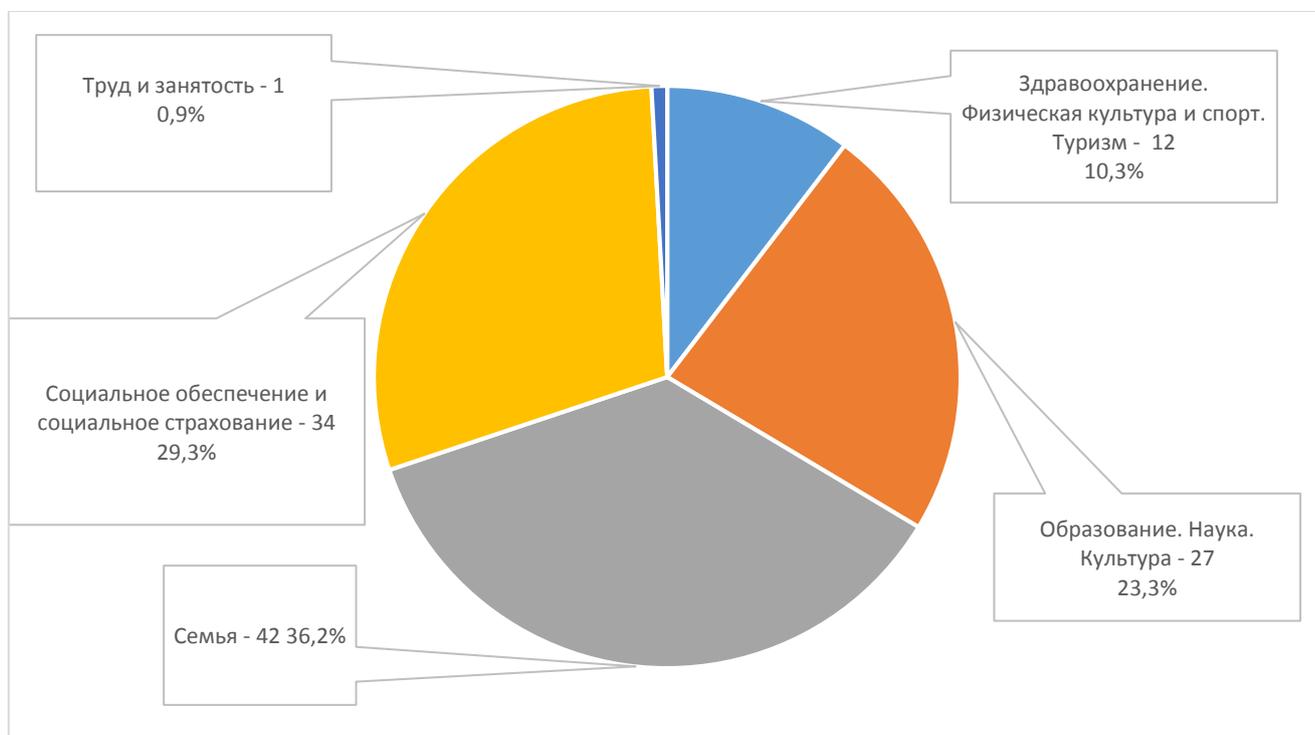


Диаграмма №12

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 2020-2022 годов*

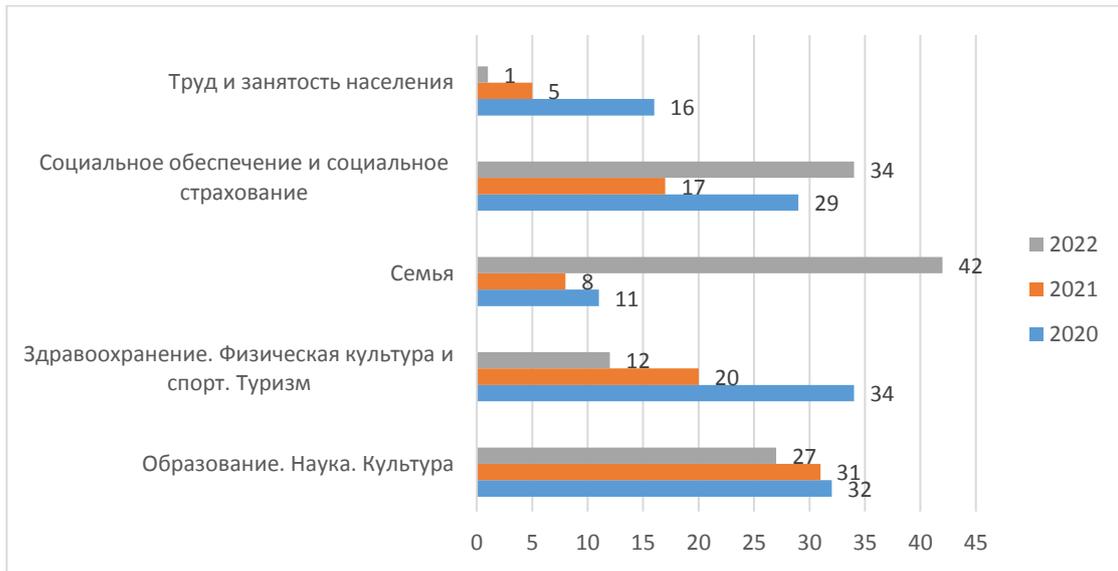


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (1 или 0,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 80% в сравнении с IV кварталом 2021 года (5), и по отношению к IV кварталу 2020 года (16) уменьшилось на 93,7%; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (1 вопрос);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (34 или 29,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (17), по отношению к IV кварталу 2020 года (29) установлено **увеличение** на 17,2%; 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" (5 вопросов), "Государственные гарантии и компенсации для лиц, работающих и проживающих в районах Крайнего Севера и приравненных к ним местностях, южных районах Восточной Сибири и Дальнего Востока и других местностях с особыми климатическими условиями" (4 вопроса), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (4 вопроса);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (42 или 36,2%) в **5,2 раза** по отношению к IV кварталу 2021 года (8), по отношению к IV кварталу 2020 года (11) установлено **увеличение в 3,8 раза**;

актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (34 вопроса), "Права и обязанности родителей и детей" (7 вопросов);

- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (12 или 10,3%) на 40% по сравнению с IV кварталом 2021 года (20), по отношению к IV кварталу 2020 года (34) установлено **уменьшение** на 64,7%; актуальные вопросы: "Работа медицинских учреждений и их сотрудников" (3 вопроса), "Массовый спорт" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (27 или 23,4%) на 12,9% в сравнении с IV кварталом 2021 года (31), по отношению к IV кварталу 2020 года (32) установлено **уменьшение** на 15,6%; выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (7 вопросов). "Проведение общественных мероприятий" (3 вопроса).

### Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2022 года поступило 55 вопросов, что составляет 7,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (70 вопросов) на 21,4% и увеличился на 30,9% – 2020 года (42 вопроса).

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

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

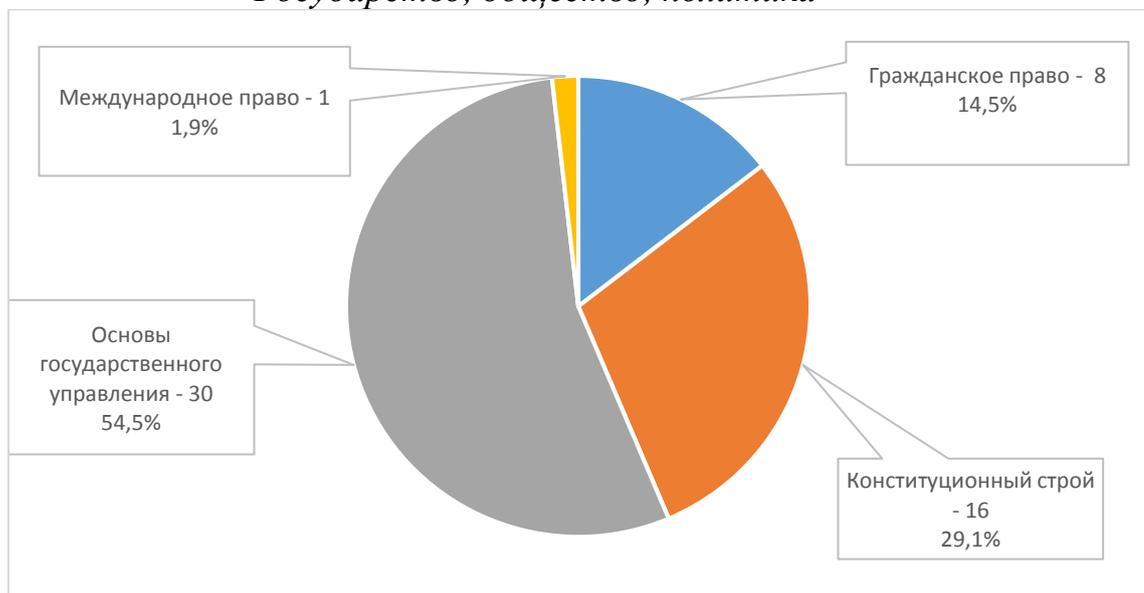


Диаграмма №14

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

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

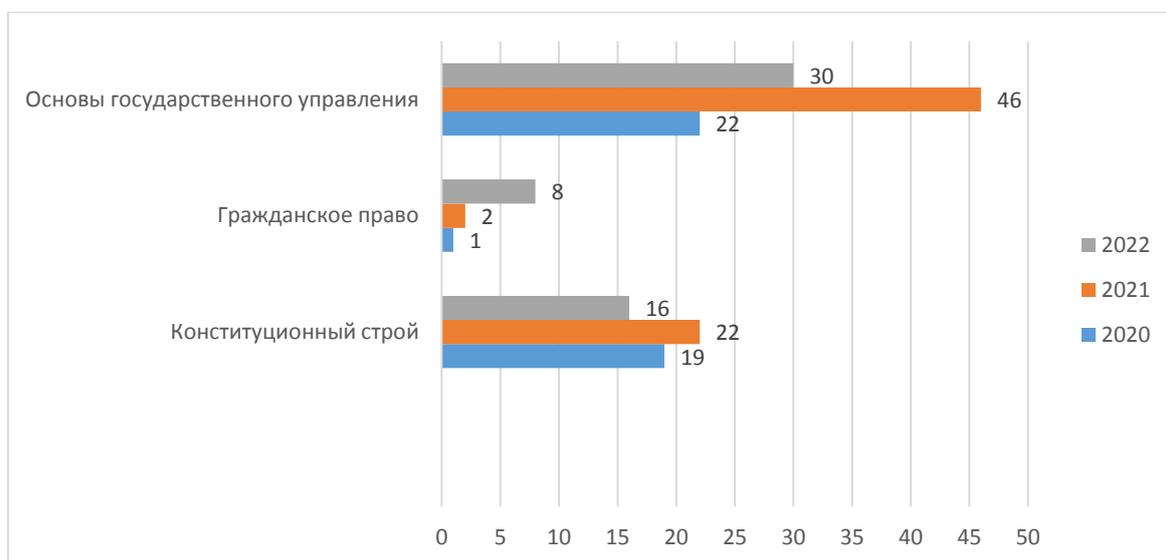


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (30 или 54,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 34,8% в сравнении с аналогичным периодом 2021 года (46), по отношению к IV кварталу 2020 (22) установлено **увеличение** на 36,4%; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращений" (6 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (5 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (4 вопроса);
- **увеличение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (8 или 14,5%) **в 4 раза** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (2) и **в 8 раз** по отношению к IV кварталу 2020 года (1); актуальными для заявителей являются вопросы "Государственная регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним" (2 вопроса), "Эффективность использования муниципального имущества" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (16 или 29,1%) на 27,3% по сравнению с IV кварталом 2021 года (22), по отношению к аналогичному периоду 2020 года (19) установлено **уменьшение** на 15,8%; актуальными для заявителей являются вопросы "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (6 вопросов),

"Административно-территориальное деление субъектов Российской Федерации и их территорий" (4 вопроса).

### Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2022 года поступило 73 вопроса, что составляет 10,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2021 года (46 вопросов) на 58,7%, и незначительно изменился относительно 2020 года (74 вопроса).

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

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

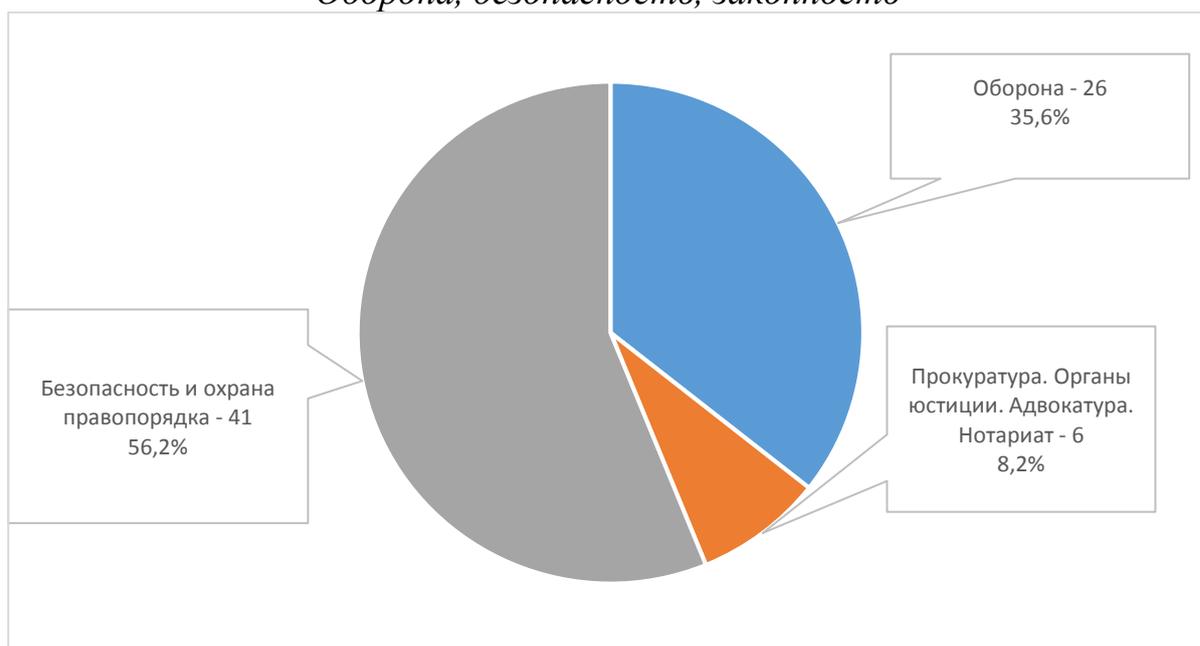


Диаграмма №16

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 IV квартал 2020-2022 годов*

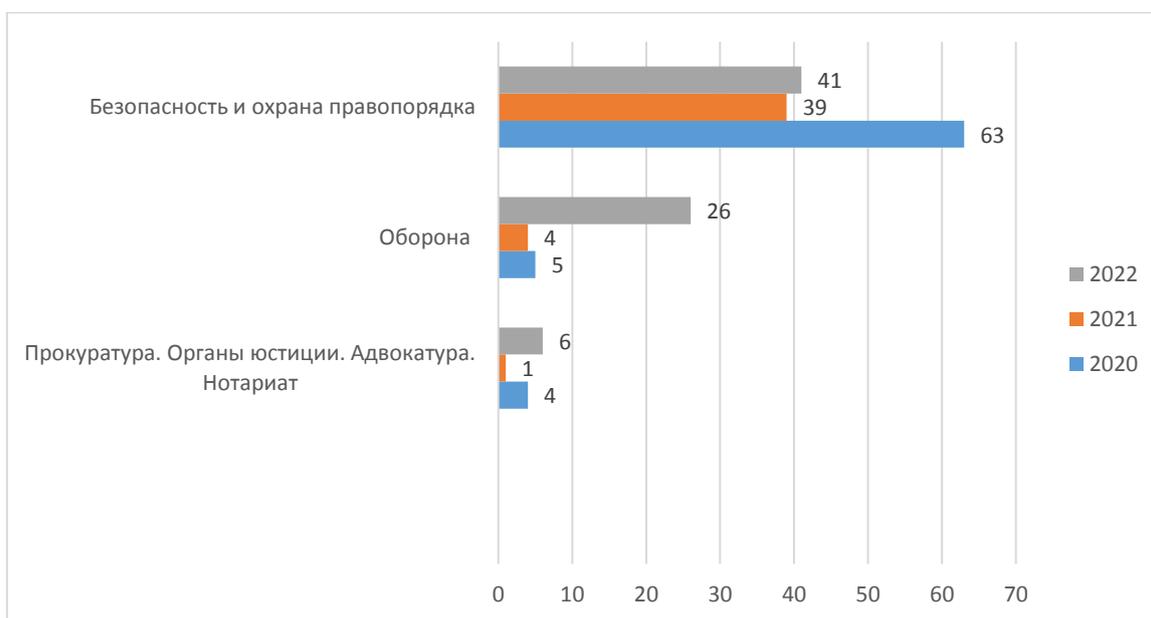


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (41 или 56,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 5,1% по отношению к аналогичному периоду 2021 года (39), по отношению к IV кварталу 2020 года (63) установлено **уменьшение** на 34,9%; актуальными вопросами данной тематики являются "Охрана общественного порядка" (13 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (6 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (6 вопросов);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (26 или 35,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 6,5 раз** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (4), по отношению к IV кварталу 2020 года (5) установлено **увеличение в 5,2 раза**; актуальным вопросом данной тематики является «Мобилизация» (21 вопрос), «Отсрочка от призыва» (3 вопроса);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат." (6 или 8,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 6 раз** по отношению к аналогичному периоду 2021 года (1), по отношению к IV кварталу 2020 года (4) установлено **увеличение в 1,5 раза**; актуальным вопросом данной тематики является «Деятельность судебных приставов» (6 вопросов).

### Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска в IV квартале 2022 года составил 26,29 вопросов на 10 тыс. жителей. Данный показатель увеличился в сравнении с аналогичным периодом 2021 года (22,49) на 16,9%, по отношению к IV кварталу 2020 года (24,52) установлено увеличение на 7,2%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

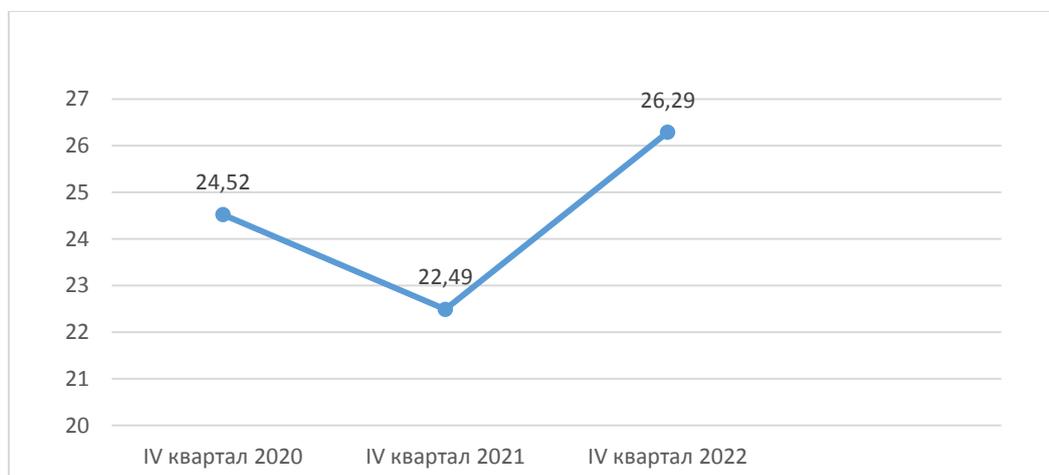


Диаграмма №18

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