

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
во II 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 II квартал 2021 года в администрацию города поступило 664 обращения 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 681 обращение, 2019 года – 748 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 II квартал 2019-2021 годов*

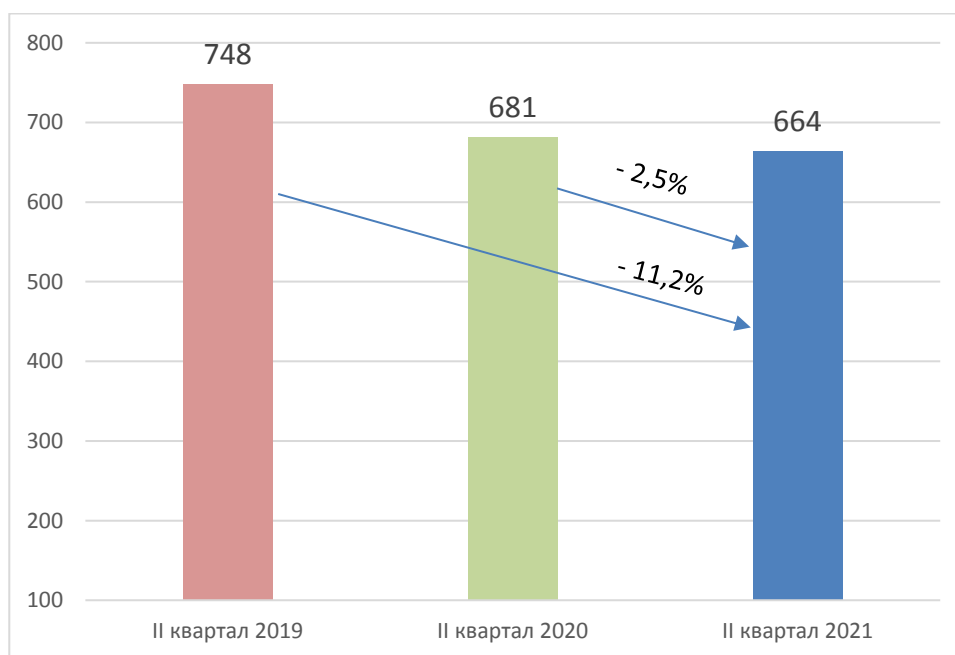


Диаграмма №1

Анализ поступивших за II квартал 2021 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (664) уменьшилось на 2,5% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (681 обращение) и на 11,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (748 обращений).

**Форма поступления обращений**

Во II квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 454 (68,4%), количество обращений в письменной

форме – 182 (27,4%), личных приемов в режиме видео-конференц-связи проведено 28 (4,2%).

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

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

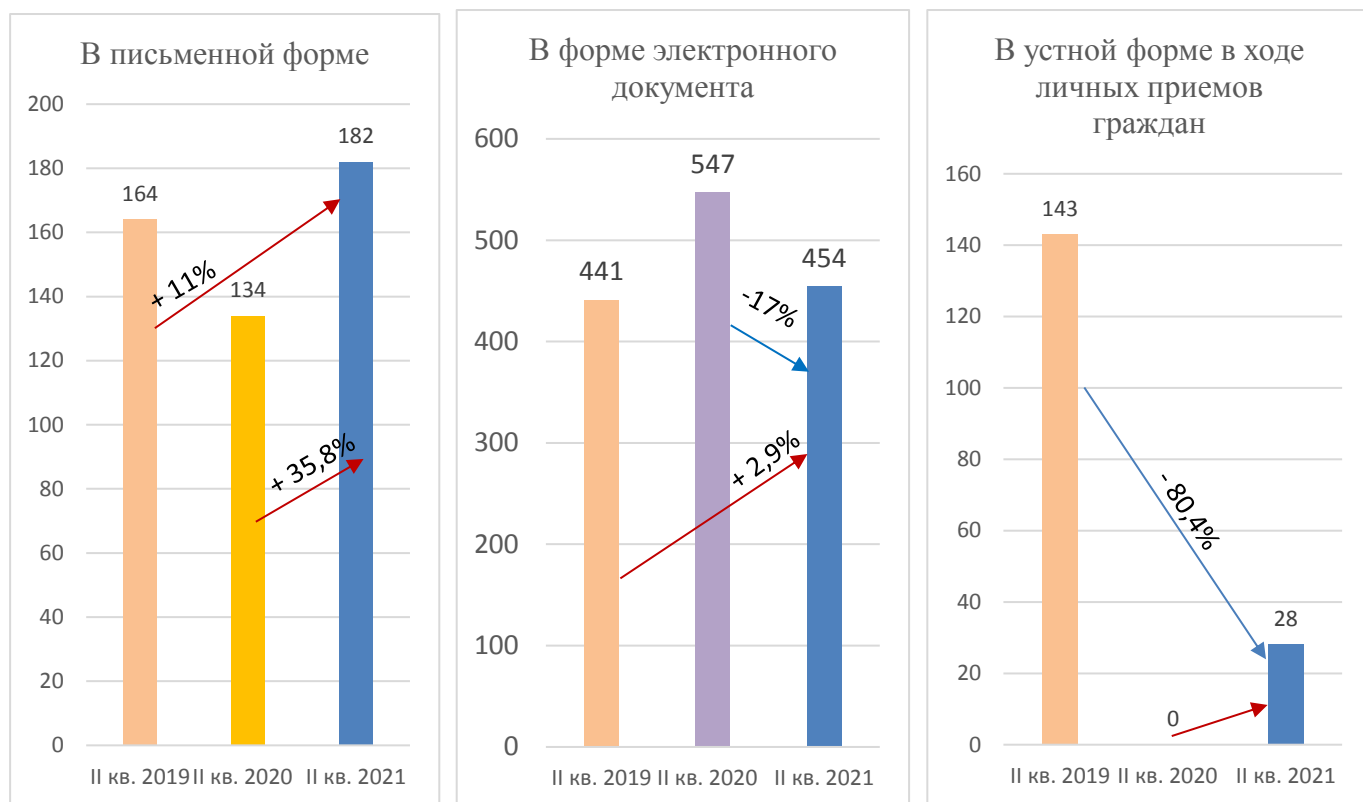


Диаграмма №2

Анализ поступивших за II квартал 2021 года обращений показал следующее:

- **увеличение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (182) по сравнению с II кварталом 2020 года (134) на 35,8%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (164) установлено **увеличение** на 11,0%;
- **снижение** количества обращений в форме электронного документа (454) по отношению к II кварталу 2020 года (547) на 17%, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (441) отмечено **увеличение** на 2,9%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (28) по отношению к аналогичному периоду 2020 года (0), по отношению к II кварталу 2019 года (143) установлено **уменьшение** в 5 раз.

### Каналы поступления обращений

Во II квартале 2021 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (454, что составляет 68,4% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 262 обращения или 57,8% от количества обращений в электронном виде; на электронную почту 91 обращение или 20%; по каналам электронного обмена (электронный

документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 80 обращений (17,6%); через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 21 обращение или 4,6%.

Через курьера передано 93 обращения (14,0%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 20 обращений (3,0%), 58 обращений поступило лично от заявителей (8,7%), через ящик обращений "Письмо главе" передано 39 обращений (5,9%).

Данные представлены на диаграмме №3.

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

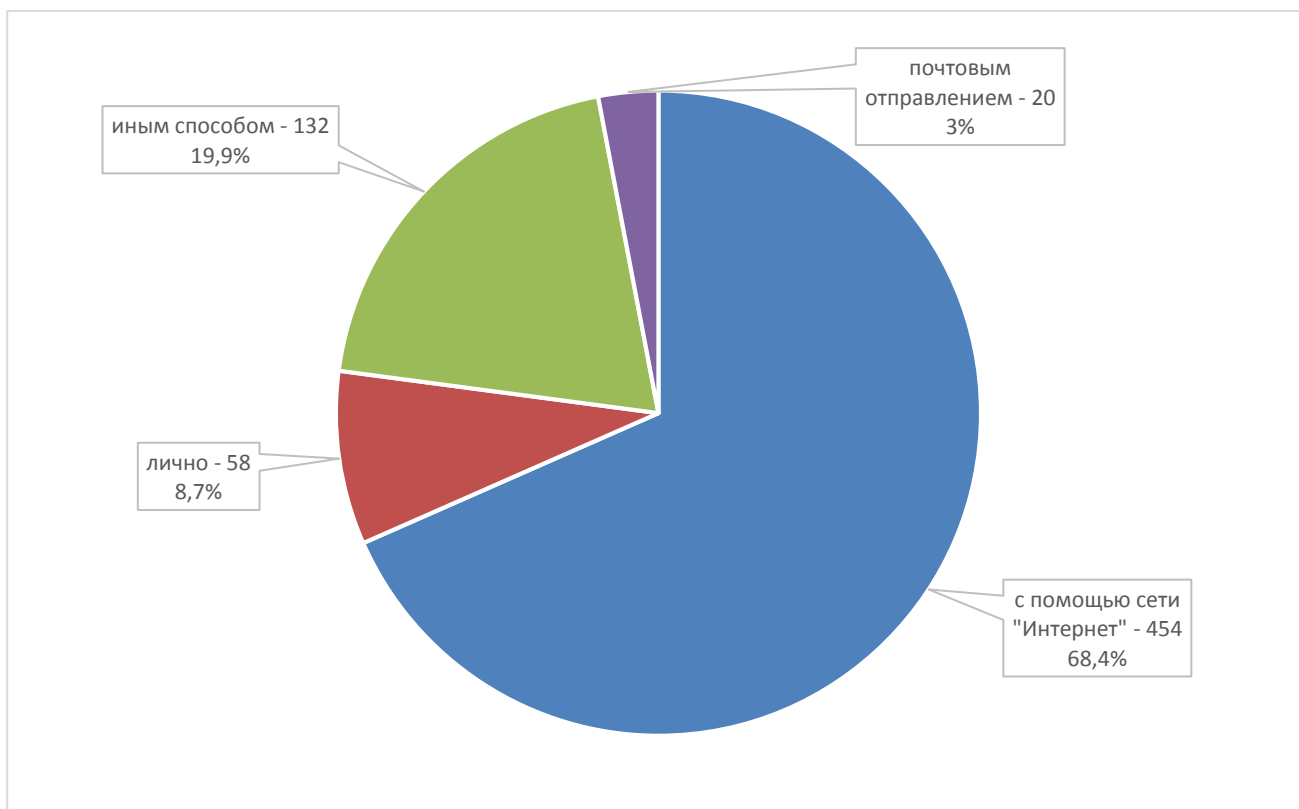


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений по каналам связи за II квартал 2019-2021 гг.*

Таблица 1

Каналы поступления	2021г.	2021г. доля в %	2020г.	2020г. доля в %	Изменение доли 2021г. к 2020г. в %	2019г.	2019г. доля в %	Изменение доли 2021г. к 2019г. в %
Сеть "Интернет"	454	68,4	547	80,3	↓ -11,9	441	59,0	↑ 9,4
Почтовое отправление	20	3,0	36	5,3	↓ -2,3	21	2,8	↑ 0,2
Лично	58	8,7	14	2,1	↑ 6,6	221	29,5	↓ -20,8
Иным способом	132	19,9	84	12,3	↑ 7,6	65	8,7	↑ 11,2

Во II квартале 2021 года отмечается:

- **снижение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с II кварталом 2020 года на 11,9%, по отношению к II кварталу 2019 года установлено **увеличение** на 9,4%;
- **снижение** доли обращений, направленных почтовым отправлением по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 2,3%, в сравнении с II кварталом 2019 года установлено незначительно изменение (+0,2%);
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 6,6%, в сравнении с II кварталом 2019 года установлено **снижение** на 20,8%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 7,6% по отношению к II кварталу 2020 года, в сравнении с II кварталом 2019 года установлено **увеличение** на 11,2%.

В поступивших во II квартале 2021 года 664 обращениях поставлены 769 вопросов, из них 767 составляют заявления, жалоба – 1, предложение – 1.

Во II квартале 2021 года поступило 13 повторных обращений (1,9% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений в 1,9 раза по отношению к аналогичному периоду 2020 года (25), в сравнении с II кварталом 2019 года установлено увеличение на 18,2% (11).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 467 вопросов, поддержано 242 вопроса (в том числе меры приняты по 133 вопросам), не поддержано 13 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 192 вопроса (24,9%), за аналогичные периоды 2020 года – 130 вопросов (19,1%), 2019 года – 213 вопросов (28,5%).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

За II квартал 2021 года поступило 50 коллективных обращений, что составило 7,5% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 22% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (41) и уменьшение на 27,5% – 2019 года (69).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений  
за II квартал 2019-2021 годов*

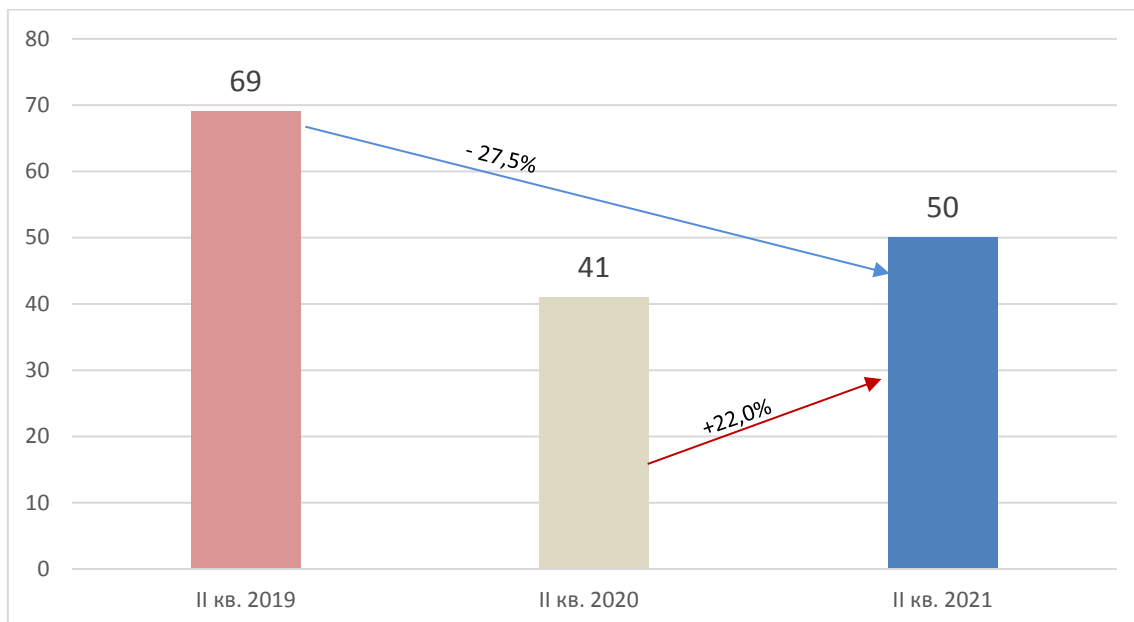


Диаграмма №4

**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 83 запроса информации, что больше на 9,2% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (76) и меньше на 26,5% – 2019 года (113).

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 2019-2021 годов*

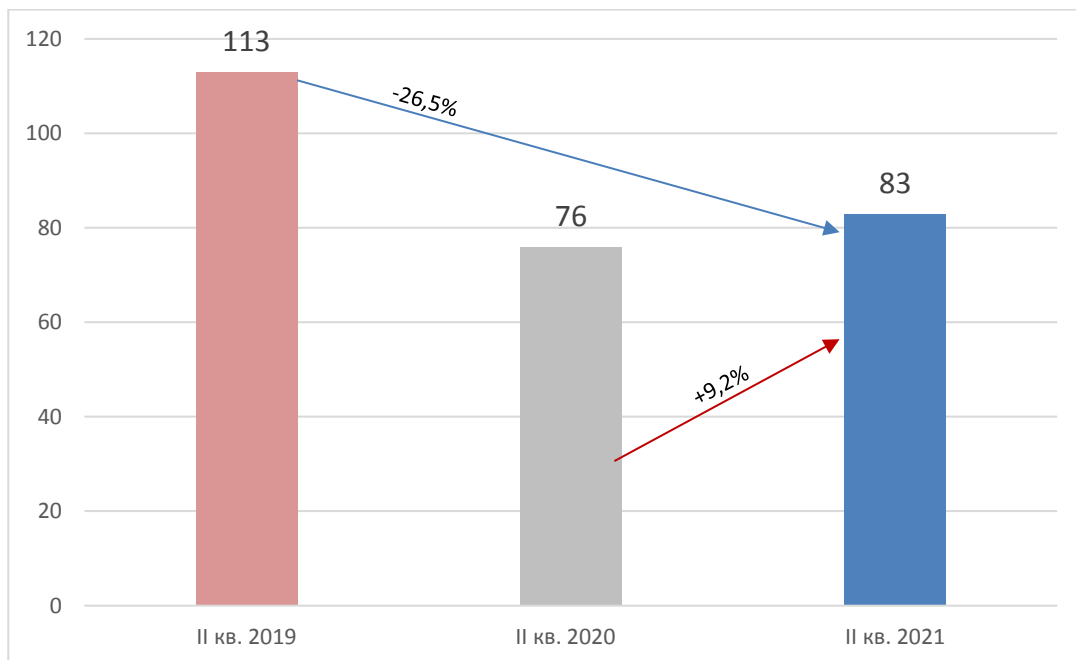


Диаграмма №5

**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 II квартал 2021 года в администрацию города поступило 210 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 27,3% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается увеличение количества таких вопросов на 14,1% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (184) и на 8,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (194).

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 2019-2021 годов*

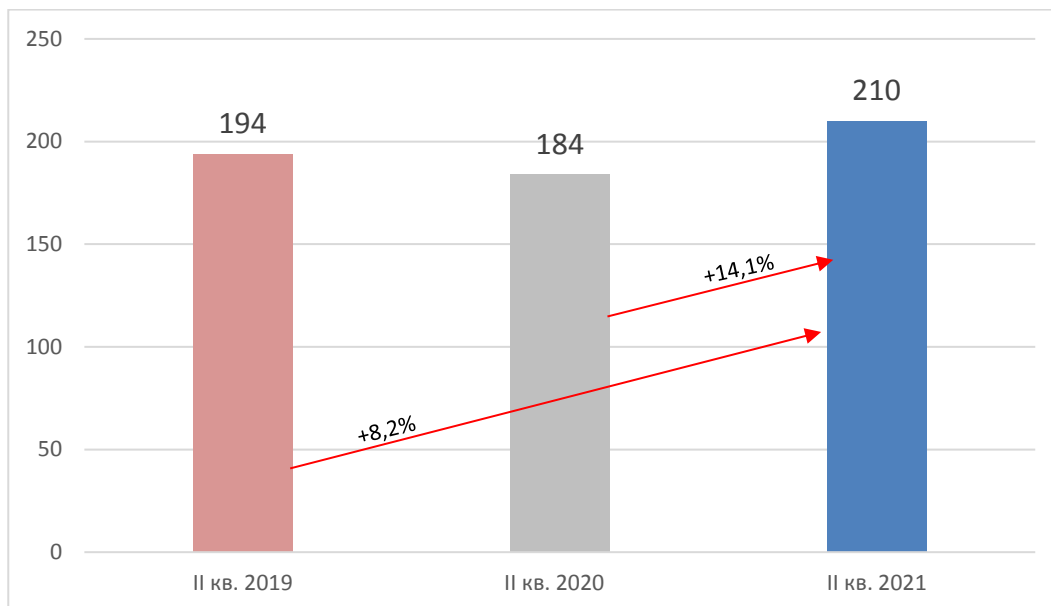


Диаграмма №6

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

Во II квартале 2021 года направлено 43 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 5,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 56,6% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (99), в сравнении с II кварталом 2019 года (66) отмечается уменьшение на 34,8%.

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 2019-2021 годов*

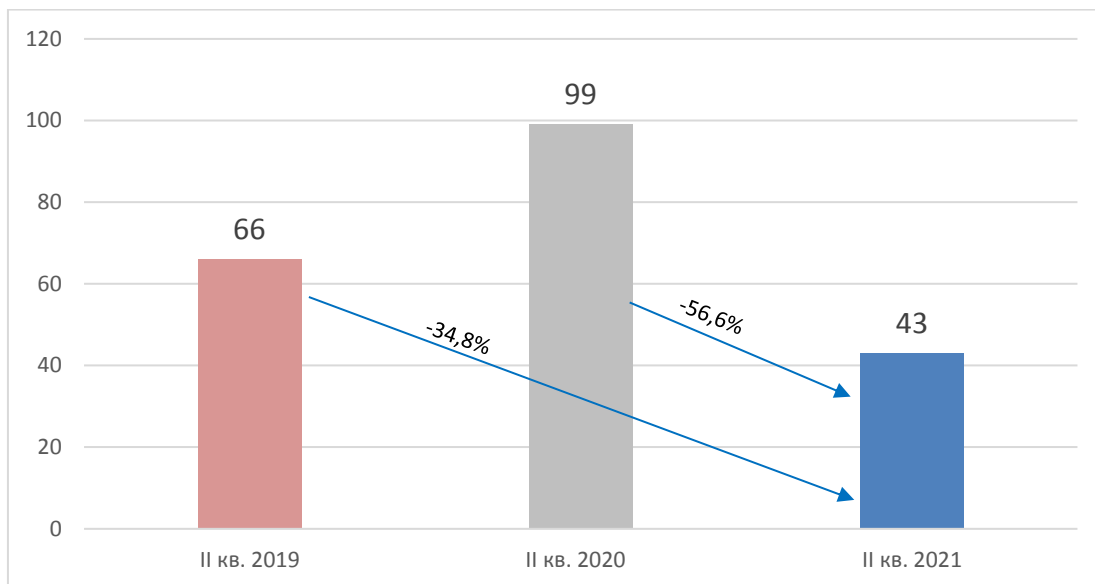


Диаграмма №7

### Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

Во II квартал 2021 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (331 вопрос или 43,1% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (247 вопросов или 32,1%), "Социальная сфера" (102 вопроса или 13,3%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (48 вопросов или 6,2%), "Оборона, безопасность, законность" (41 вопрос или 5,3%).

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

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

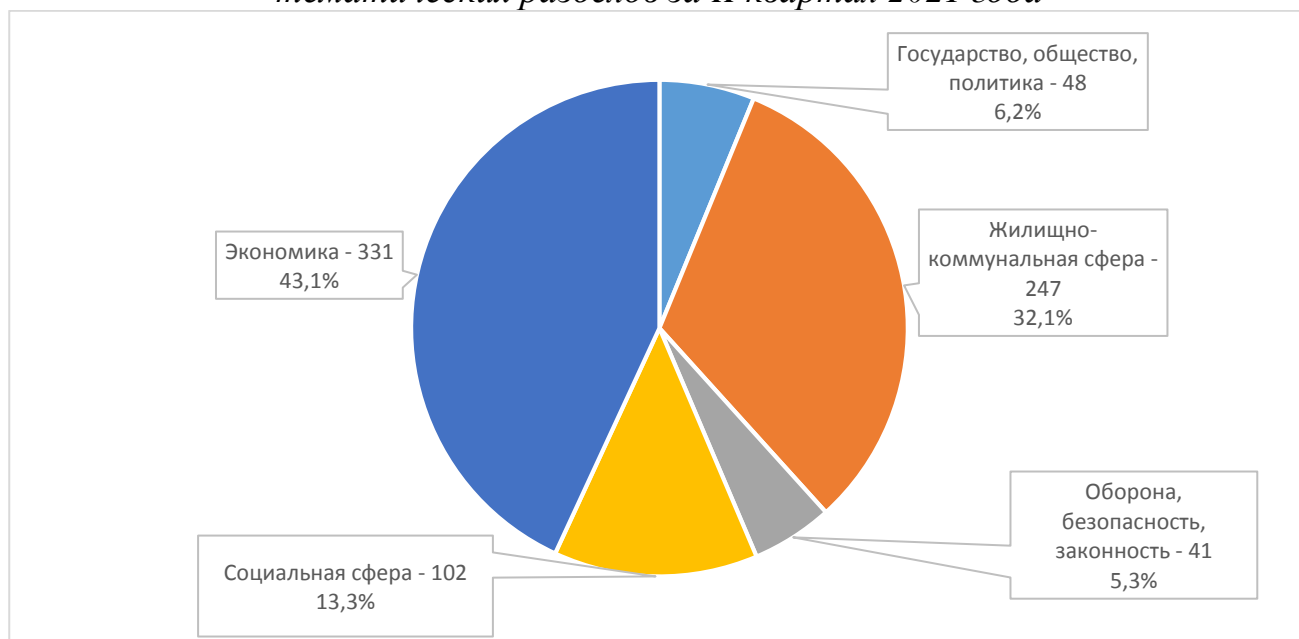


Диаграмма №8



## Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" во II квартале 2021 года поступил 331 вопрос, что составляет 43,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 5,4% (314 вопросов) и уменьшился на 14,7% – 2019 года (388 вопросов).

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

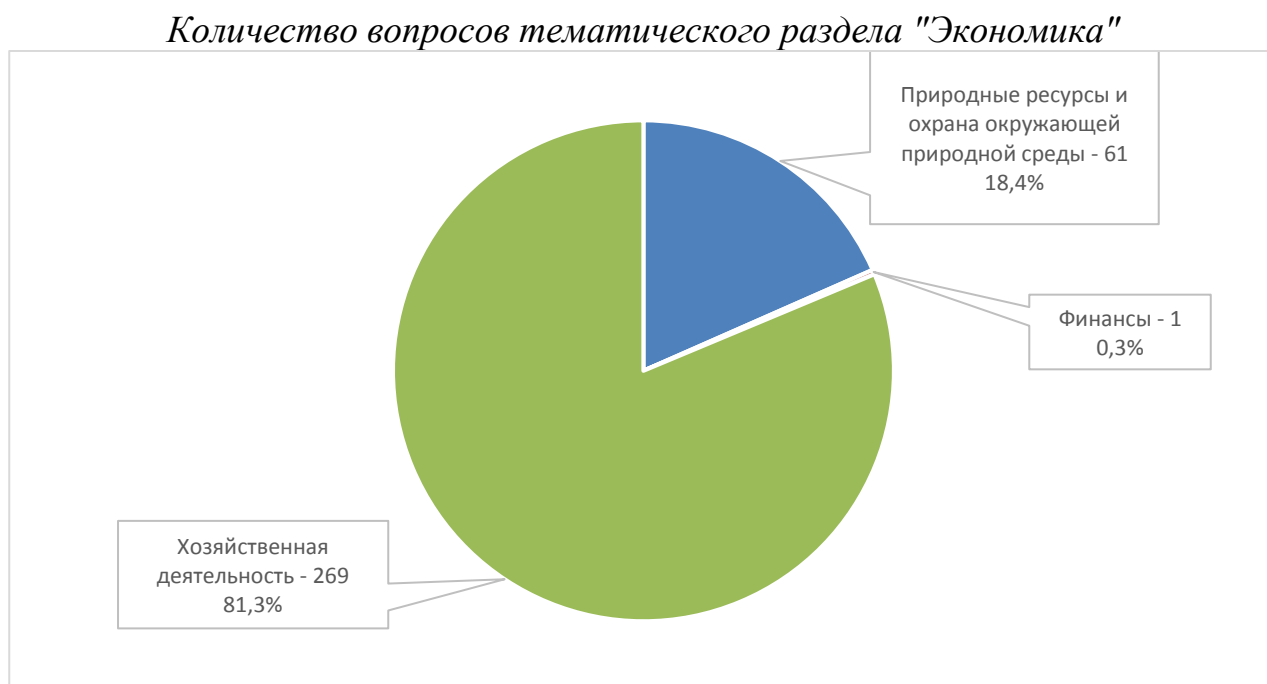


Диаграмма №9

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

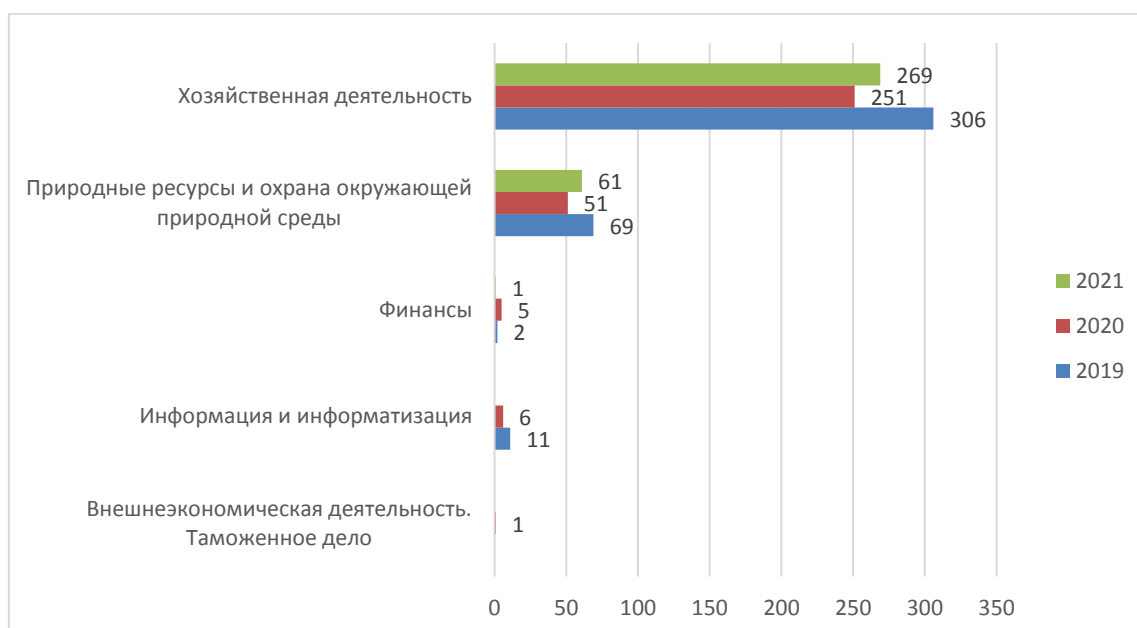


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (269 или 81,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 7,2% в сравнении с II кварталом 2020 года (251), по отношению к II кварталу 2019 года (306) установлено **уменьшение** на 12,1%; актуальными вопросами данной тематики являются: " Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (43 вопроса), "Комплексное благоустройство" (33 вопроса), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (30 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (61 или 18,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 19,6% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (51), по отношению к II кварталу 2019 года (69) установлено **уменьшение** на 11,5%; 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" (24 вопроса), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (9 вопросов), "Отлов животных" (5 вопросов).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" во II квартале 2021 года поступило 247 вопросов, что составляет 32,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 41,1% (175 вопросов) и на 4,7% – 2019 года (236 вопросов).

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

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

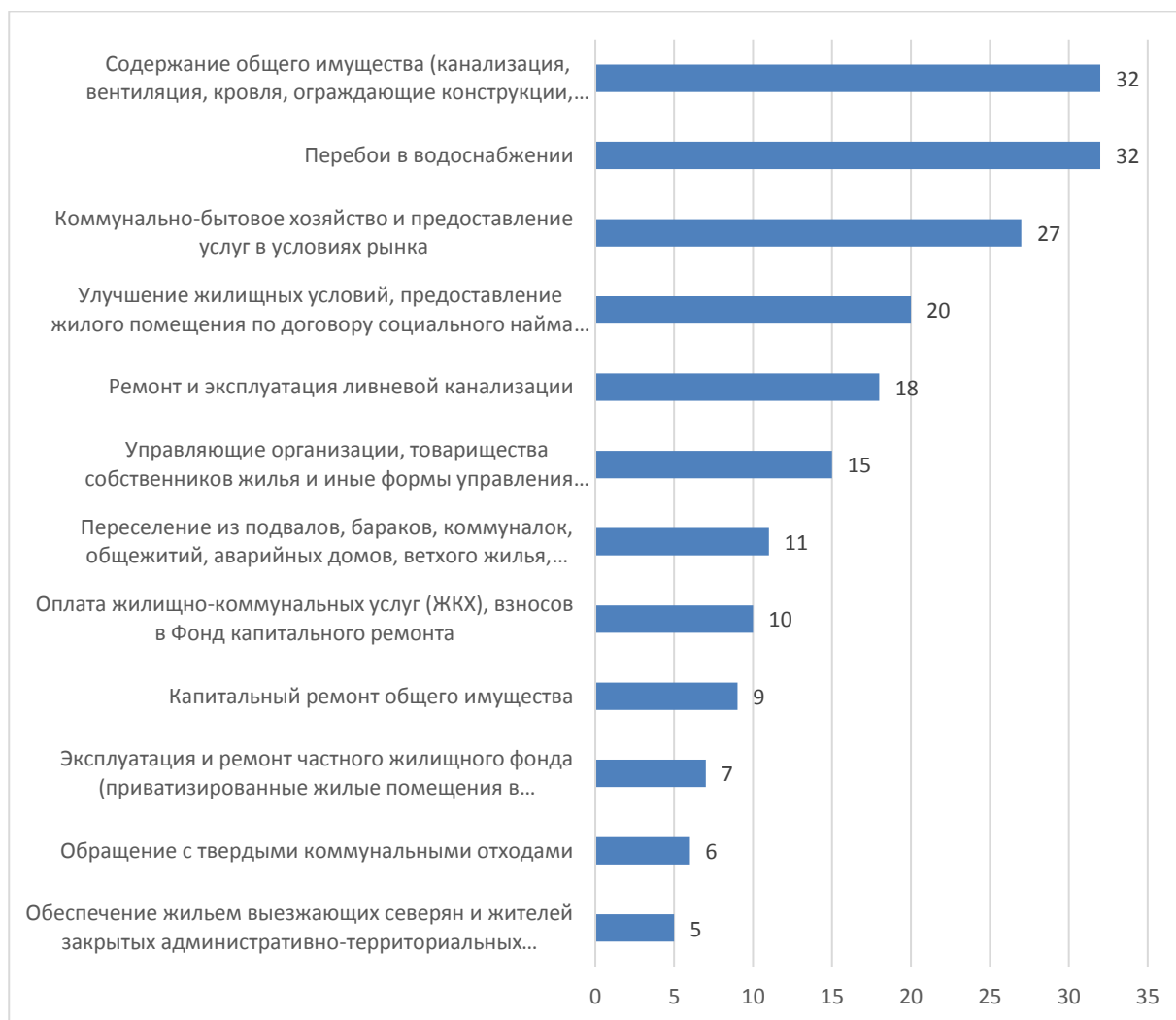


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (32 вопроса), "Перебои в водоснабжении" (32 вопроса), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (27 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" (20 вопросов), "Ремонт и эксплуатация ливневой канализации" (18 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (15 вопросов), "Переселение из подвалов, барачных, коммунальных, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (11 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКУ), взносов в Фонд капитального ремонта" (10 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (9 вопросов), "Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)" (7 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (6 вопросов), "Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей закрытых административно-территориальных образований" (5 вопросов).

## Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" во II квартале 2021 года поступило 102 вопроса, что составляет 13,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 32,4% (151 вопрос) и на 24,4% – 2019 года (135 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

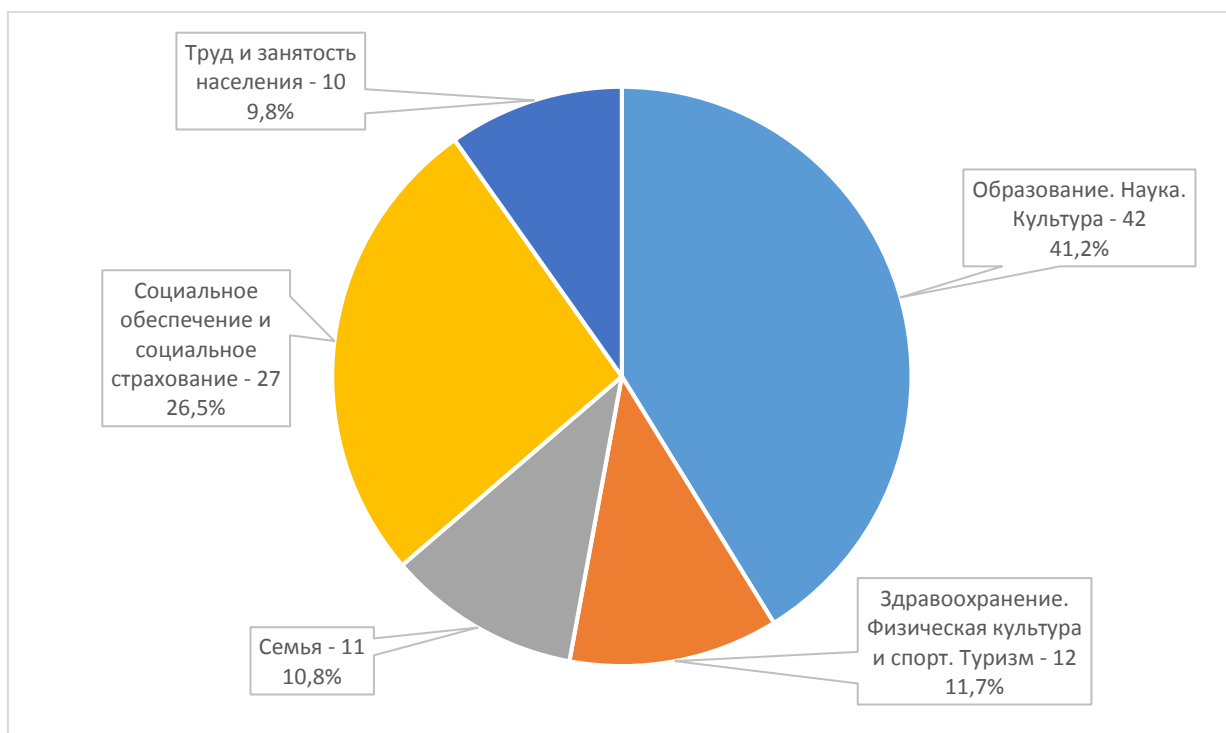


Диаграмма №12

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

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

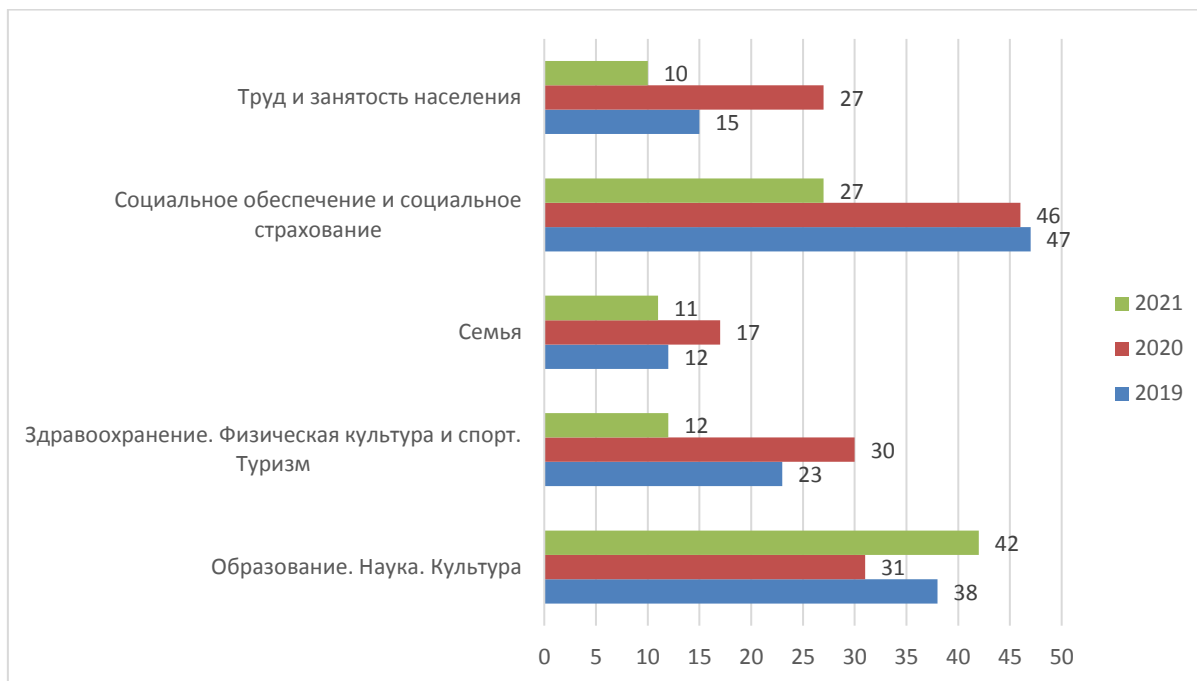


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (10 или 9,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 2,7 раза** в сравнении с II кварталом 2020 года (27), по отношению к II кварталу 2019 года (15) установлено **уменьшение в 1,5 раза**; 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" (27 или 26,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 1,7 раза** по отношению к аналогичным периодам 2020 (46) и 2019 (47) годов; актуальными вопросами данной тематики являются "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (10 вопросов), "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);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (11 или 10,8%) на 35,3% по отношению к II кварталу 2020 года (17), по отношению к II кварталу 2019 года (12) установлено **уменьшение** на 8,3%; актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (6 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (12 или 11,7%), **в 2,5 раза** по сравнению с II кварталом 2020 года (30), по отношению к II кварталу 2019 года (23) установлено **уменьшение в 1,9 раза**; актуален вопрос "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (4 вопроса);

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (42 или 41,2%) на 35,5% в сравнении с II кварталом 2020 года (31), по отношению к II кварталу 2019 года (38) установлено **увеличение** на 10,5%; выявлено, что актуальны вопросы "Поступление в образовательные организации" (8 вопросов), "Конфликтная ситуация в учреждениях культуры" (6 вопросов), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (6 вопросов).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" во II квартале 2021 года поступило 48 вопросов, что составляет 6,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 14,3% (56 вопросов) и на 12,7% – 2019 года (55 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 2019-2021 годов представлена на диаграмме 15.

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

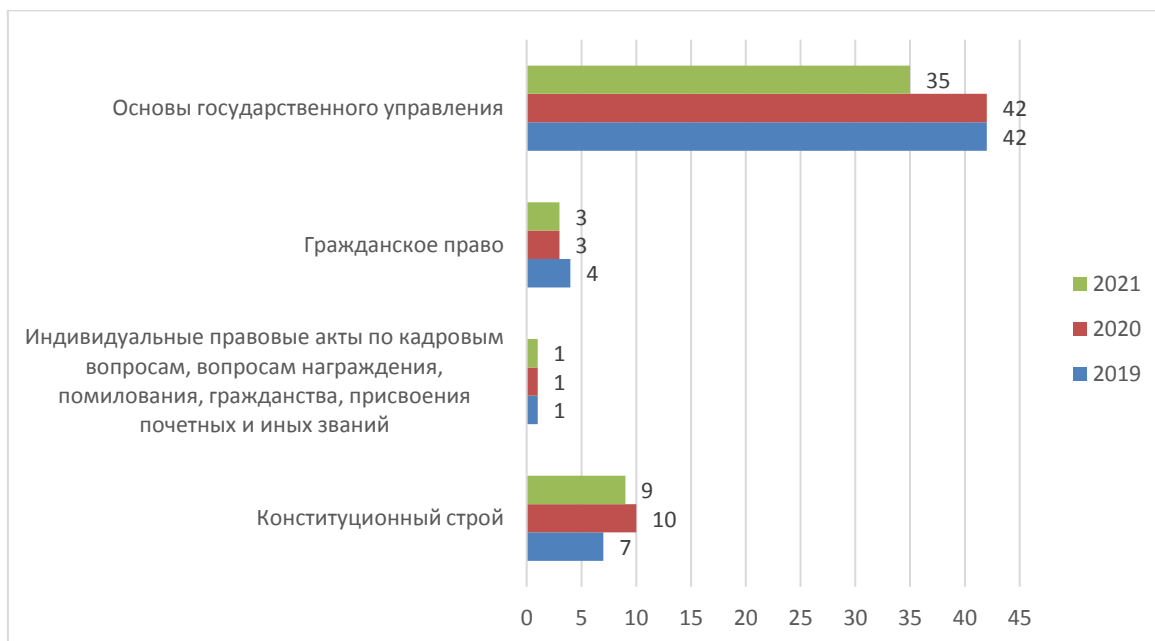


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (35 или 73% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 16,7% в сравнении с аналогичными периодами 2020 (42) и 2019 (42) годов; актуальными для заявителей являются вопросы "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (10 вопросов), "Результаты рассмотрения обращения" (6 вопросов);
- **незначительно изменение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (3 или 6,2%) по отношению к аналогичным периодам 2020 (3) и 2019 (4) годов;
- **стабильно** число поступивших вопросов по тематике "Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий" (по одному вопросу во II квартале 2019-2021 годов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (9 или 18,7%) на 10% в сравнении с II кварталом 2020 года (10), по отношению к аналогичному периоду 2019 года (7) установлено увеличение на 28,6%; актуальным для заявителей является вопрос "Полномочия муниципальных служащих" (2 вопроса).

## Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" во II квартале 2021 года поступил 41 вопрос, что составляет 5,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 55,4% относительно уровня аналогичного периода 2020 года (92 вопроса) и на 18% – 2019 года (50 вопросов).

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

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

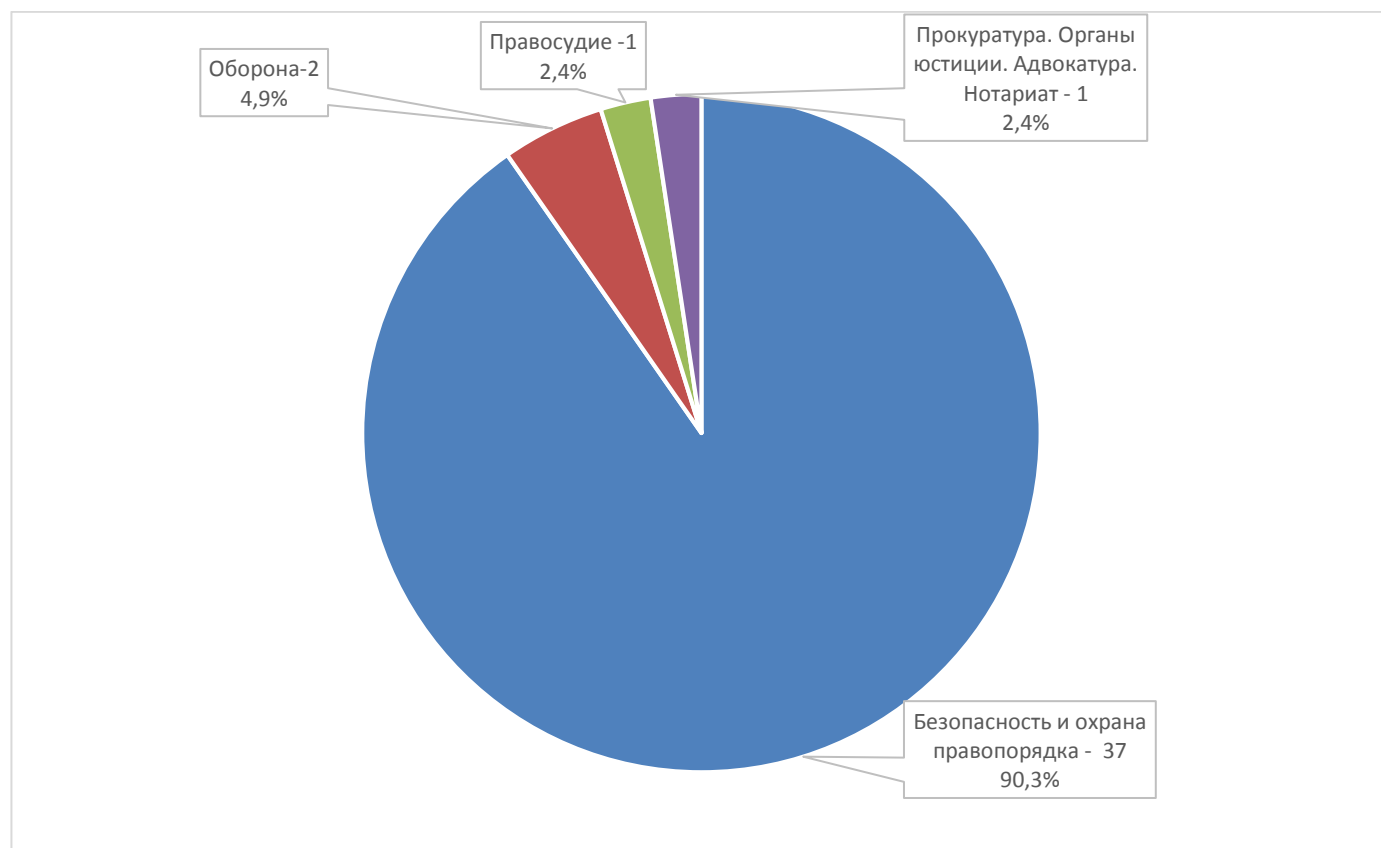


Диаграмма №16

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 II квартал 2019-2021 годов*

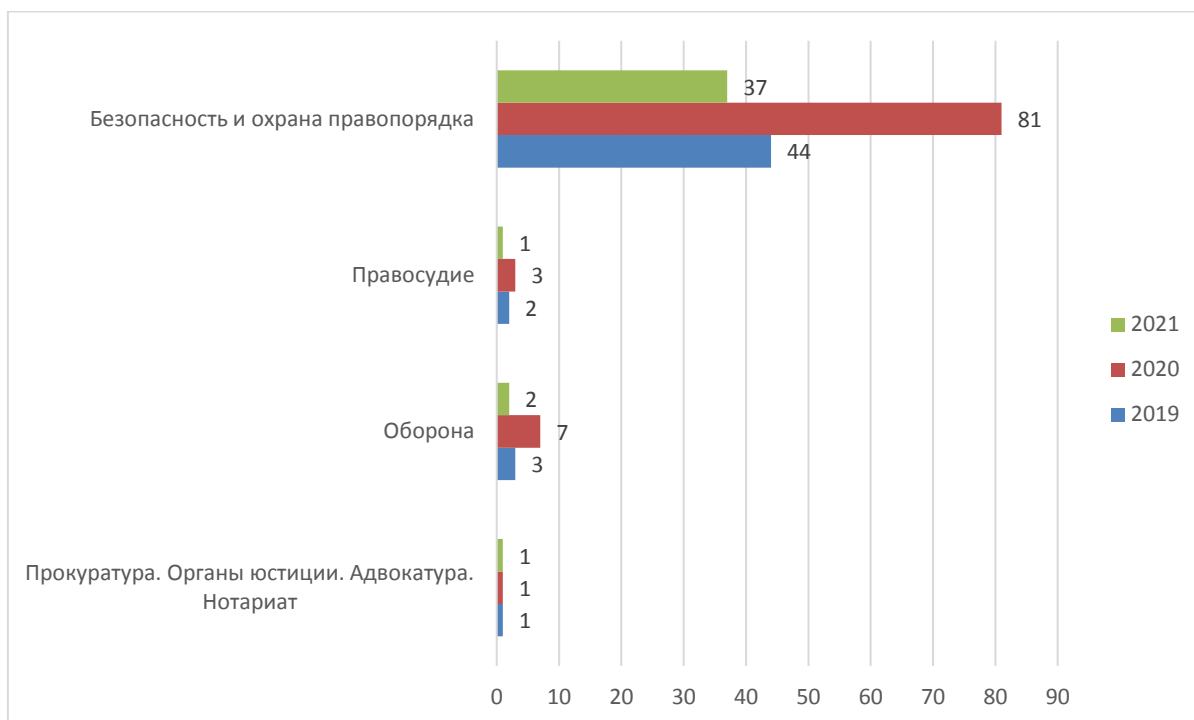


Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (37 или 90,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2,2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2020 года (81), по отношению к II кварталу 2019 года (44) установлено уменьшение на 16%; актуальными вопросами данной тематики являются "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (12 вопросов), "Охрана общественного порядка" (11 вопросов);
- **незначительно** изменение количества поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (во II квартале 2021 года – 1, за аналогичные периоды 2020 и 2019 годов 3 и 2 вопроса соответственно);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (2 или 4,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **3,5 раза** по отношению к аналогичному периоду 2020 года (7), по отношению к II кварталу 2019 года (3) установлено уменьшение на 33,3%;
- **стабильно** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (по одному вопросу во II квартале 2019-2021 годов).

## Активность населения Нижневартовска по вопросам, содержащимся в обращениях

Средний уровень активности населения Нижневартовска во II квартале 2021 года составил 27,81 вопрос на 10 тыс. жителей. Данный показатель уменьшился в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (28,49) на 2,4%, по отношению к II кварталу 2019 года (31,24) установлено уменьшение на 10,9%.

Данные представлены на диаграмме №18.

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

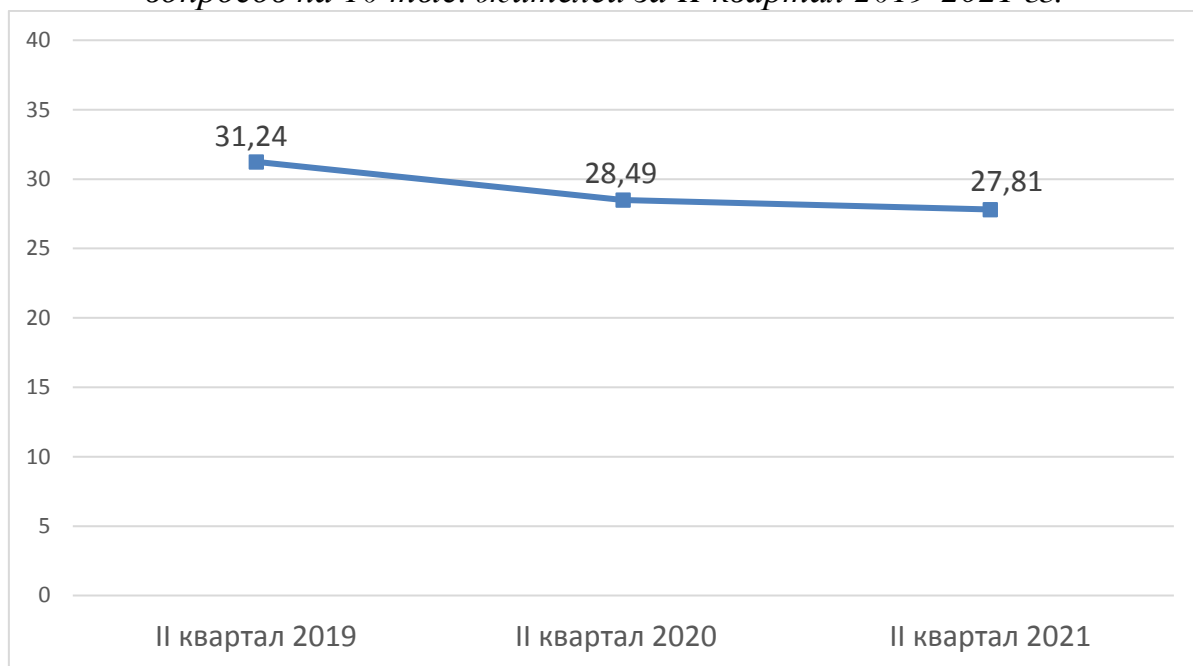


Диаграмма №18

Таким образом, активность населения Нижневартовска во II квартале 2021 года по сравнению с аналогичными периодами 2020 и 2019 годов снизилась.