

**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*

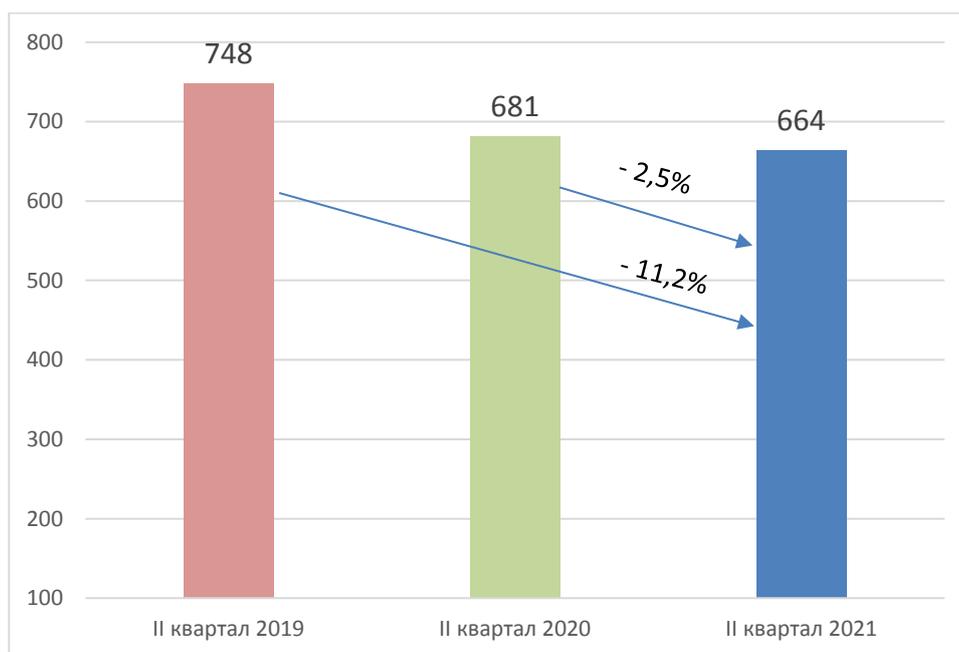


Диаграмма №1

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

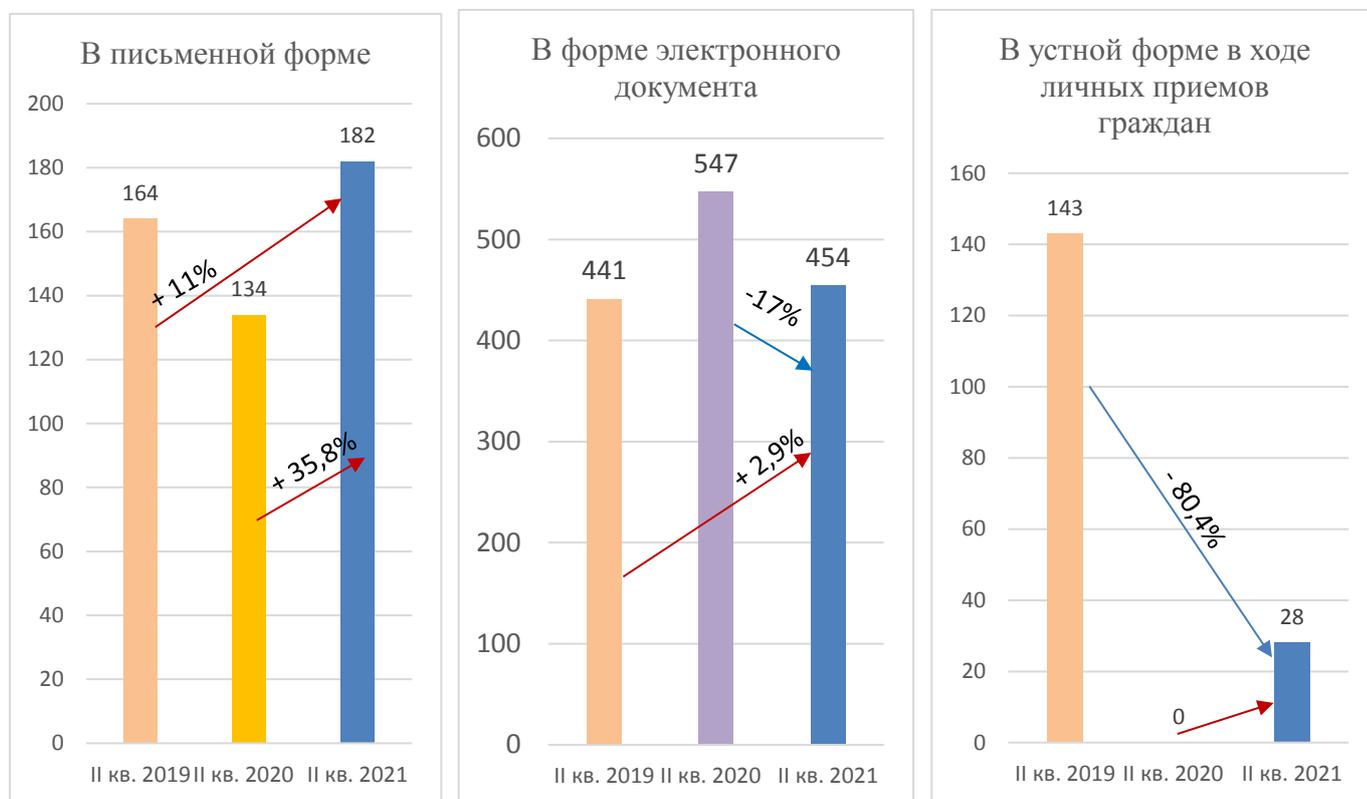


Диаграмма №2

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

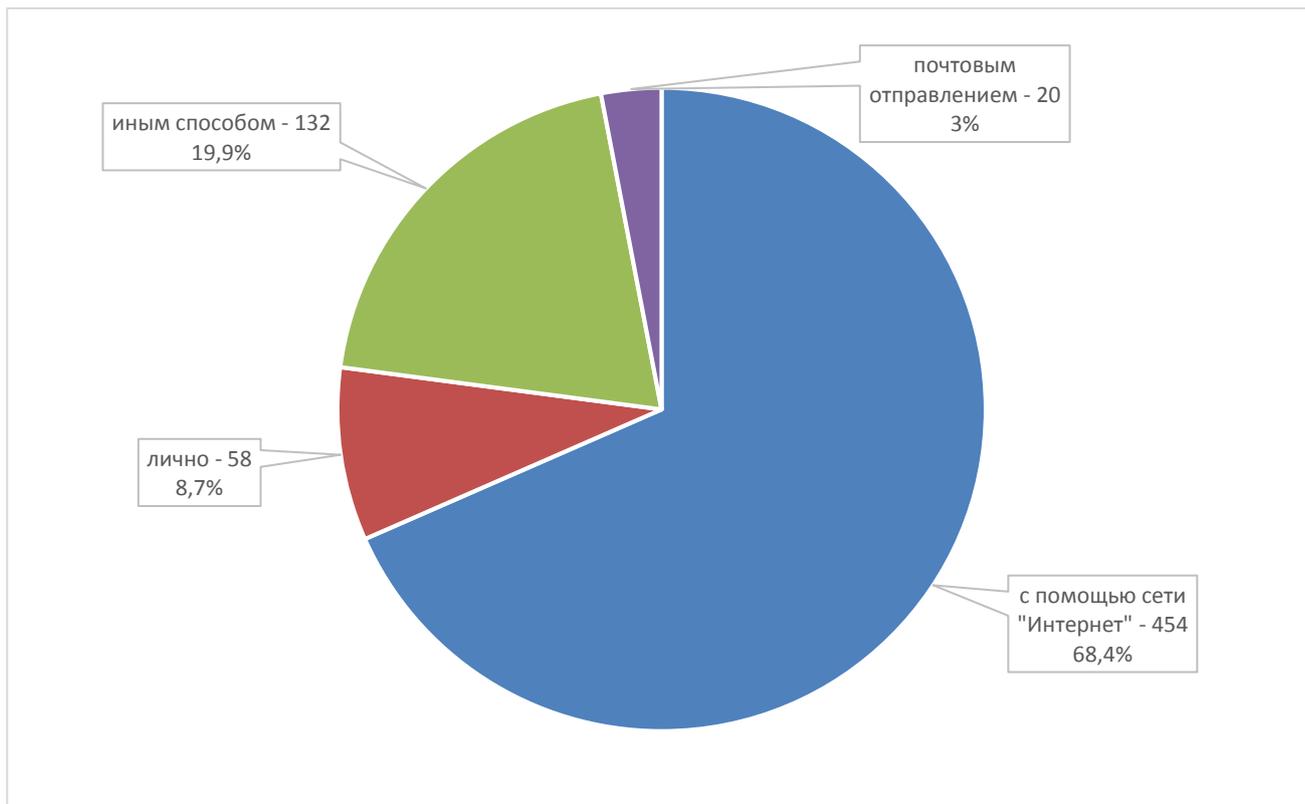


Диаграмма №3

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*

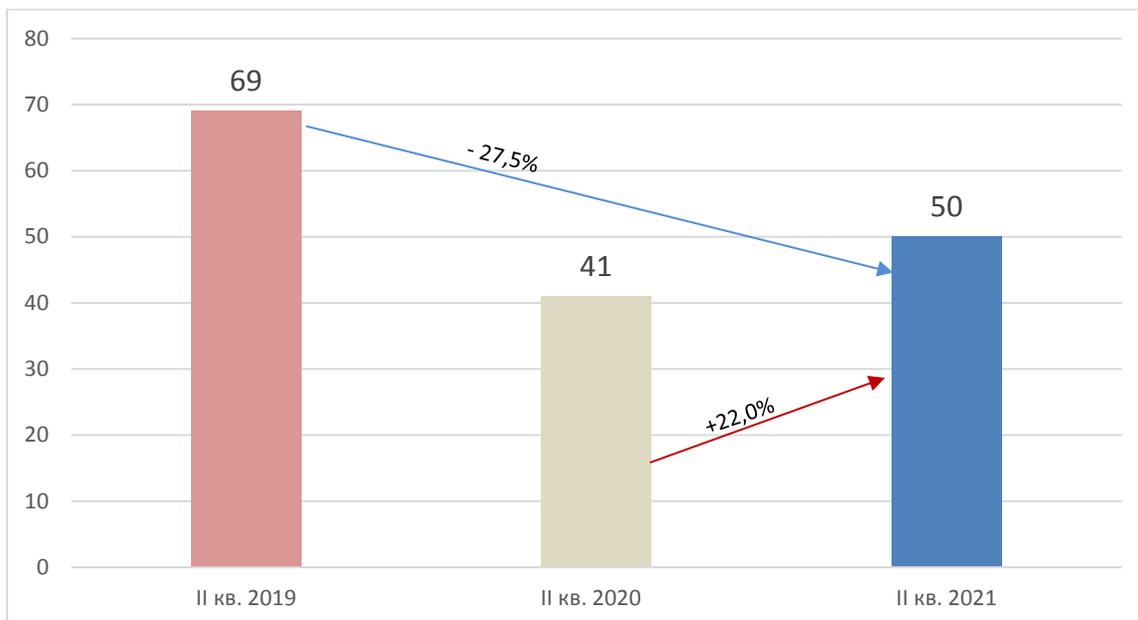


Диаграмма №4

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

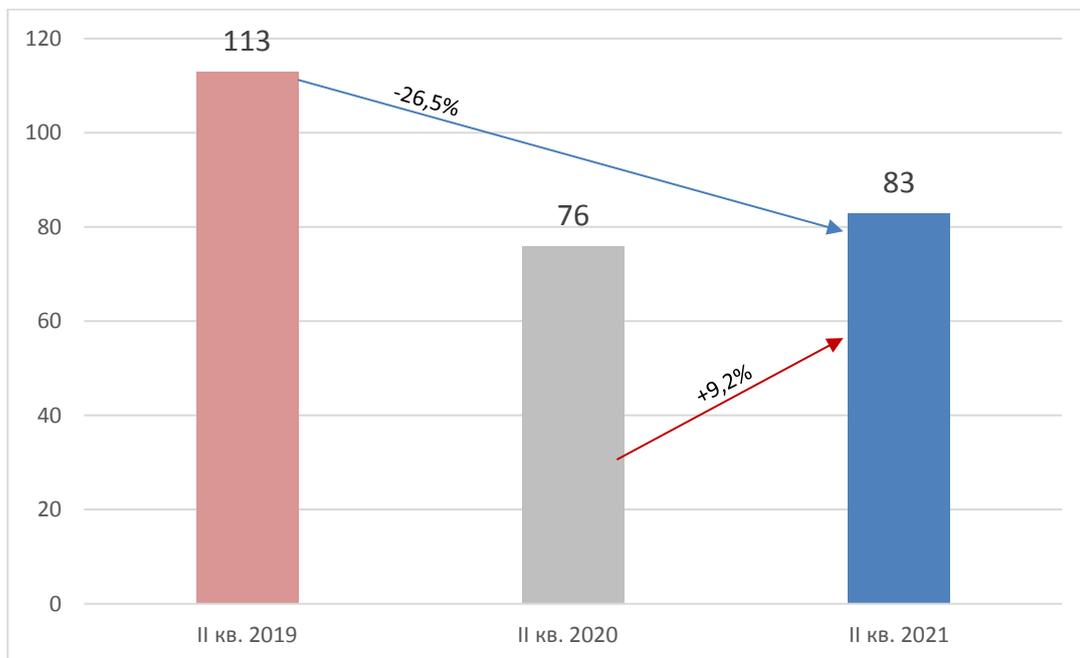


Диаграмма №5

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

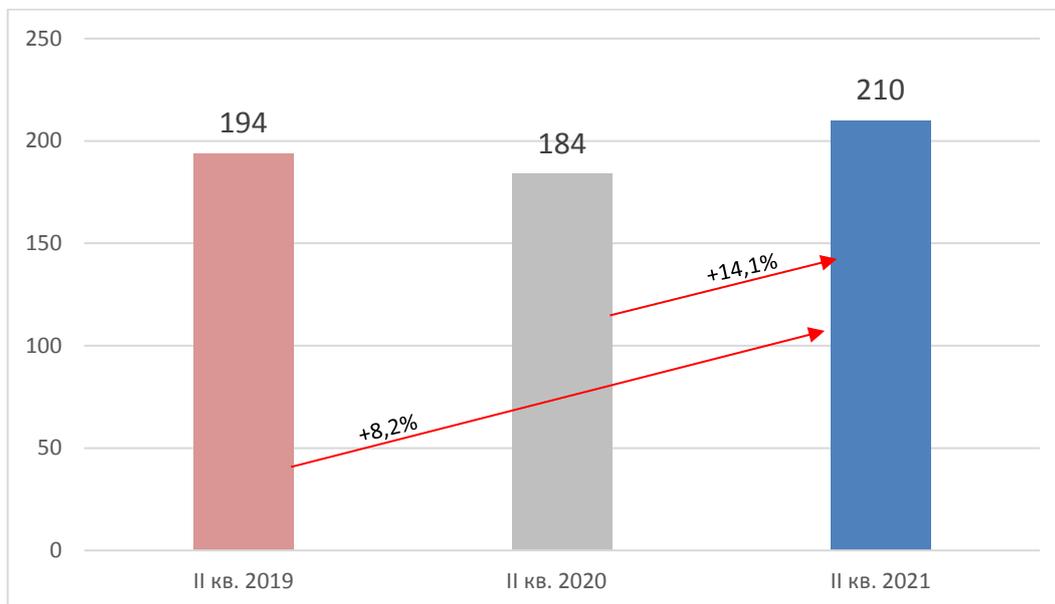


Диаграмма №6

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

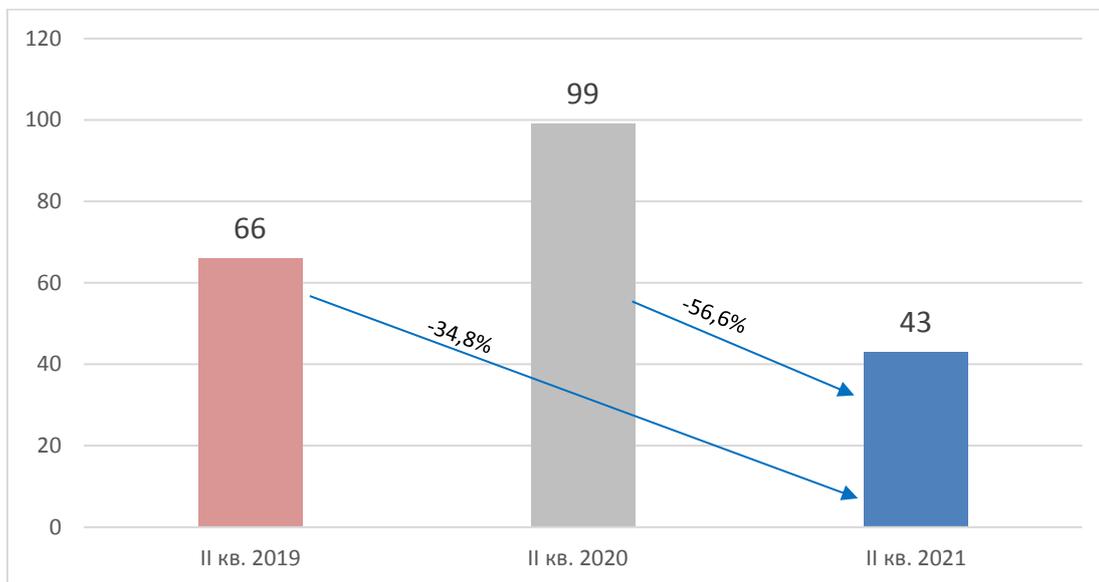


Диаграмма №7

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

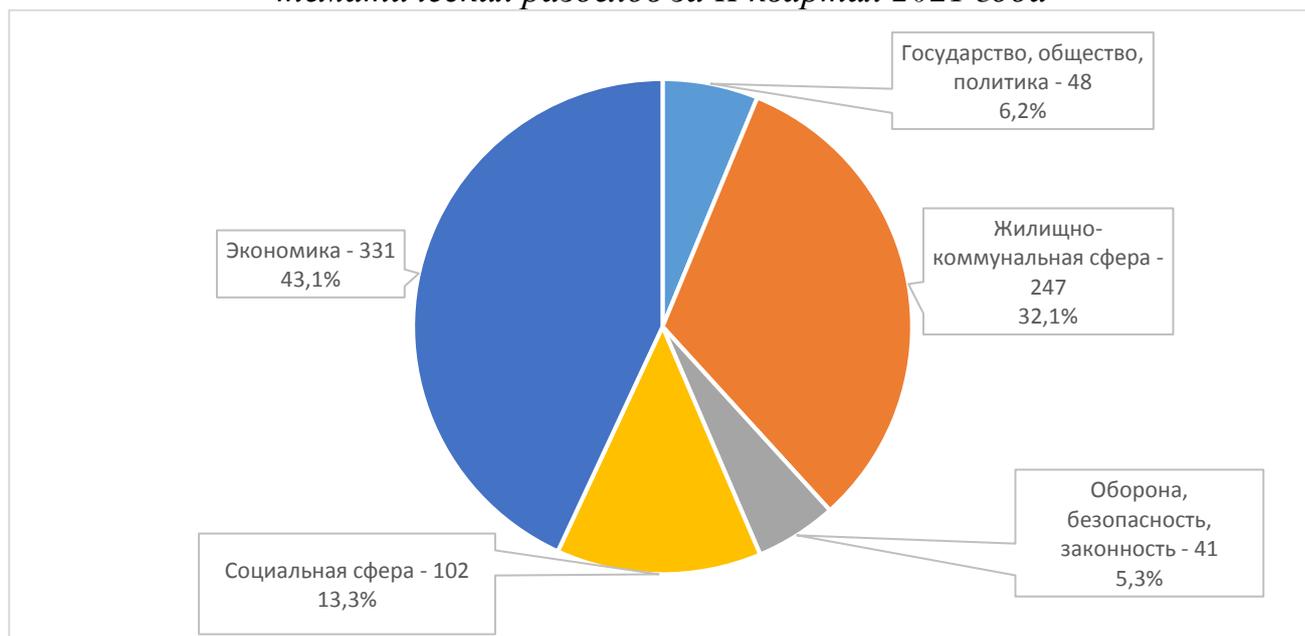


Диаграмма №8

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.

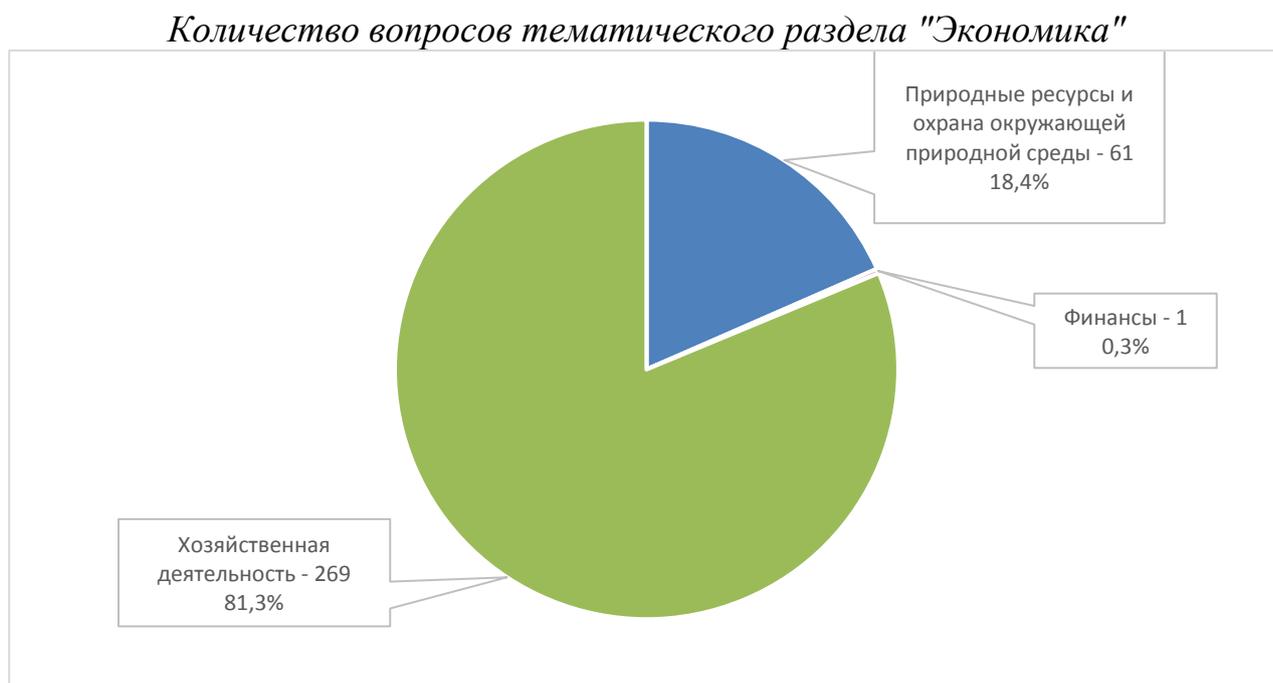


Диаграмма №9

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.

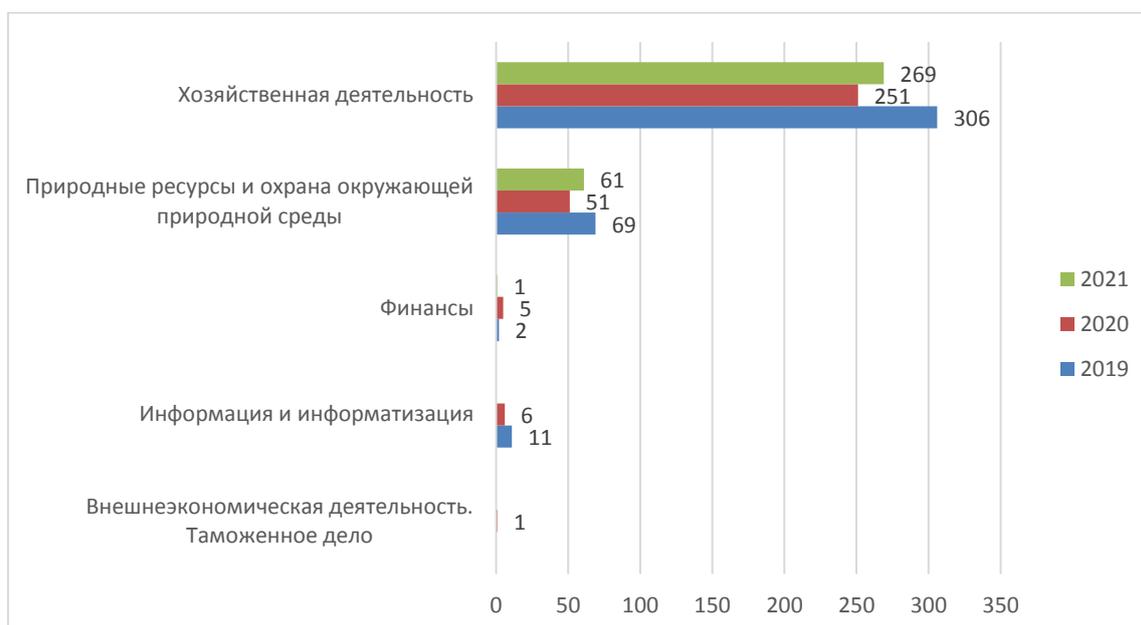


Диаграмма №10

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"*

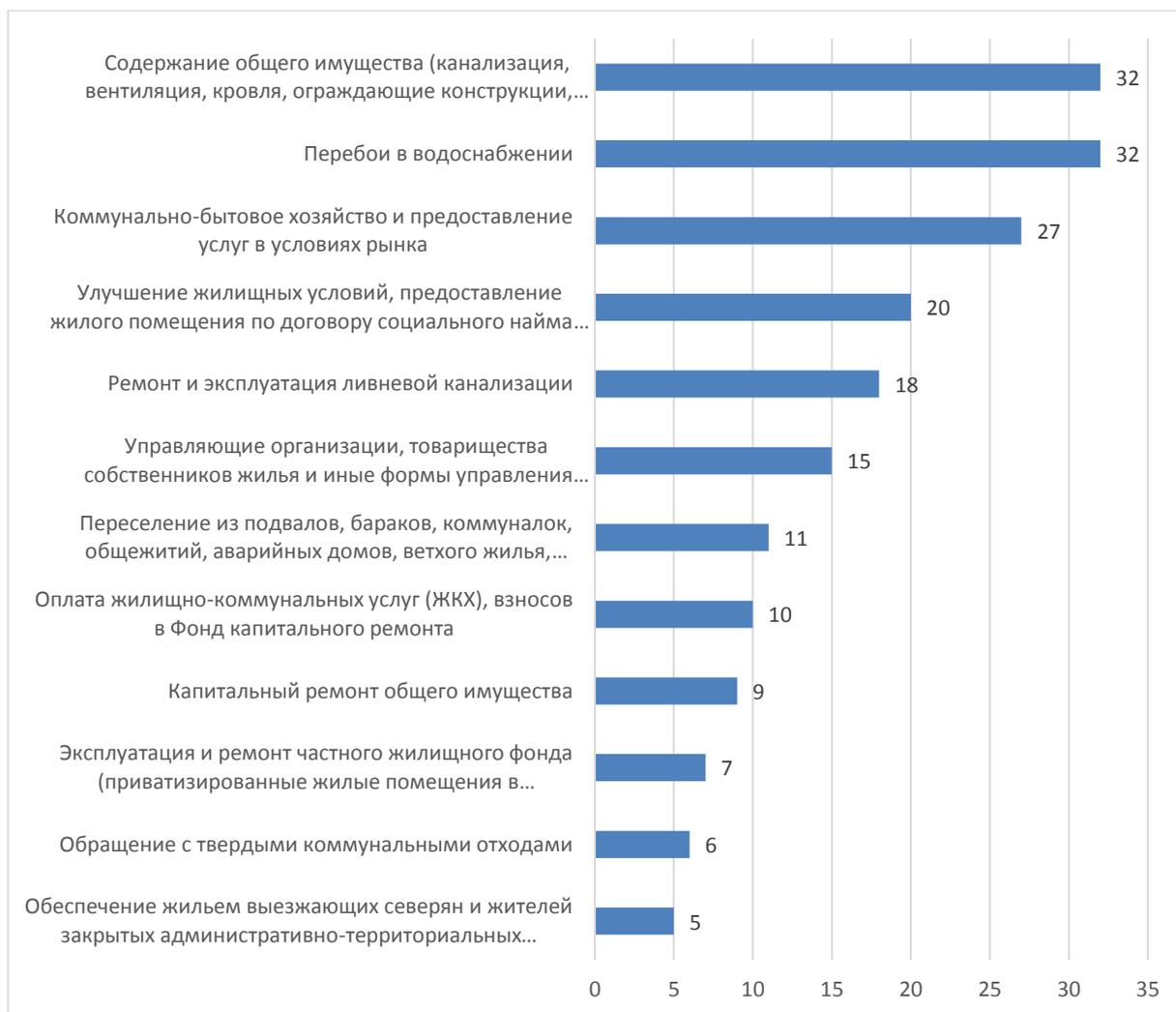


Диаграмма №11

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"*

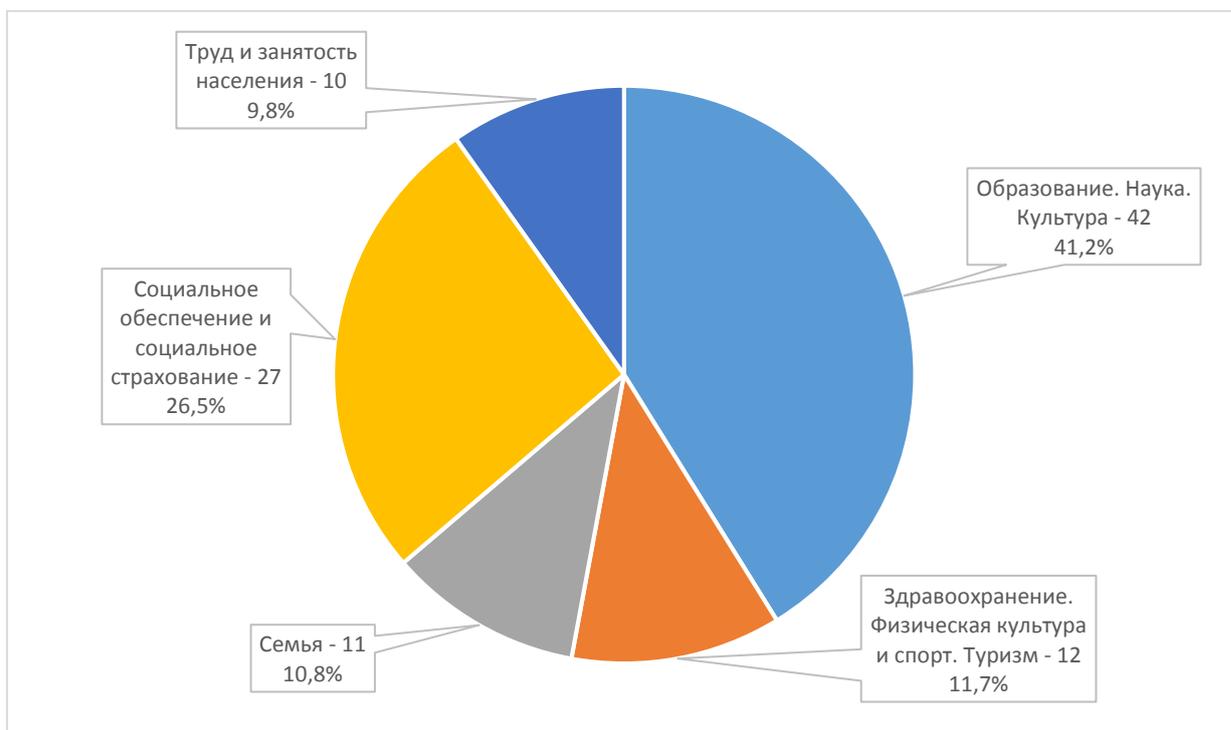


Диаграмма №12

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"*

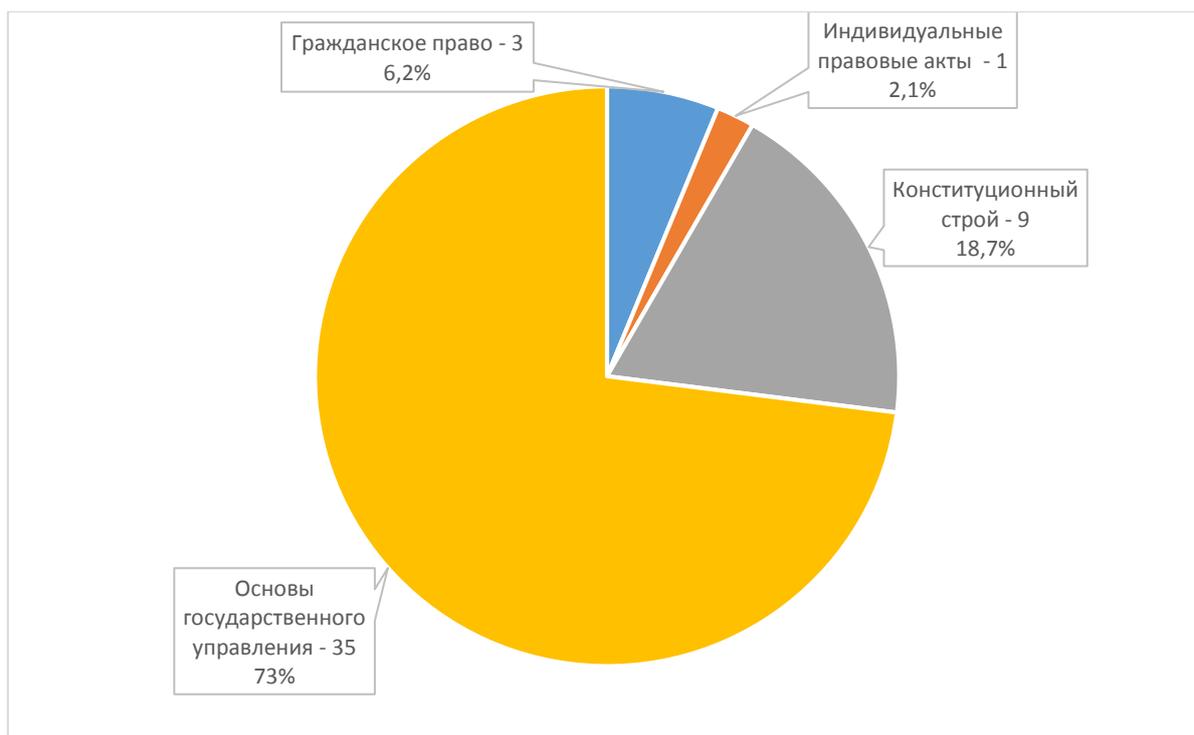


Диаграмма №14

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*

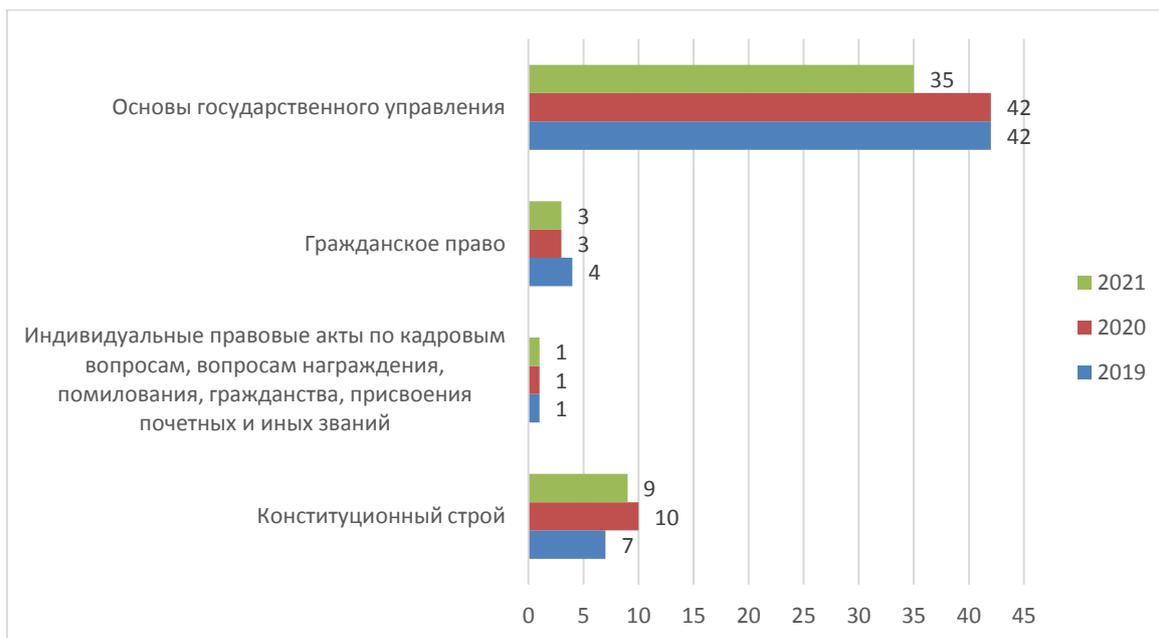


Диаграмма №15

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"*

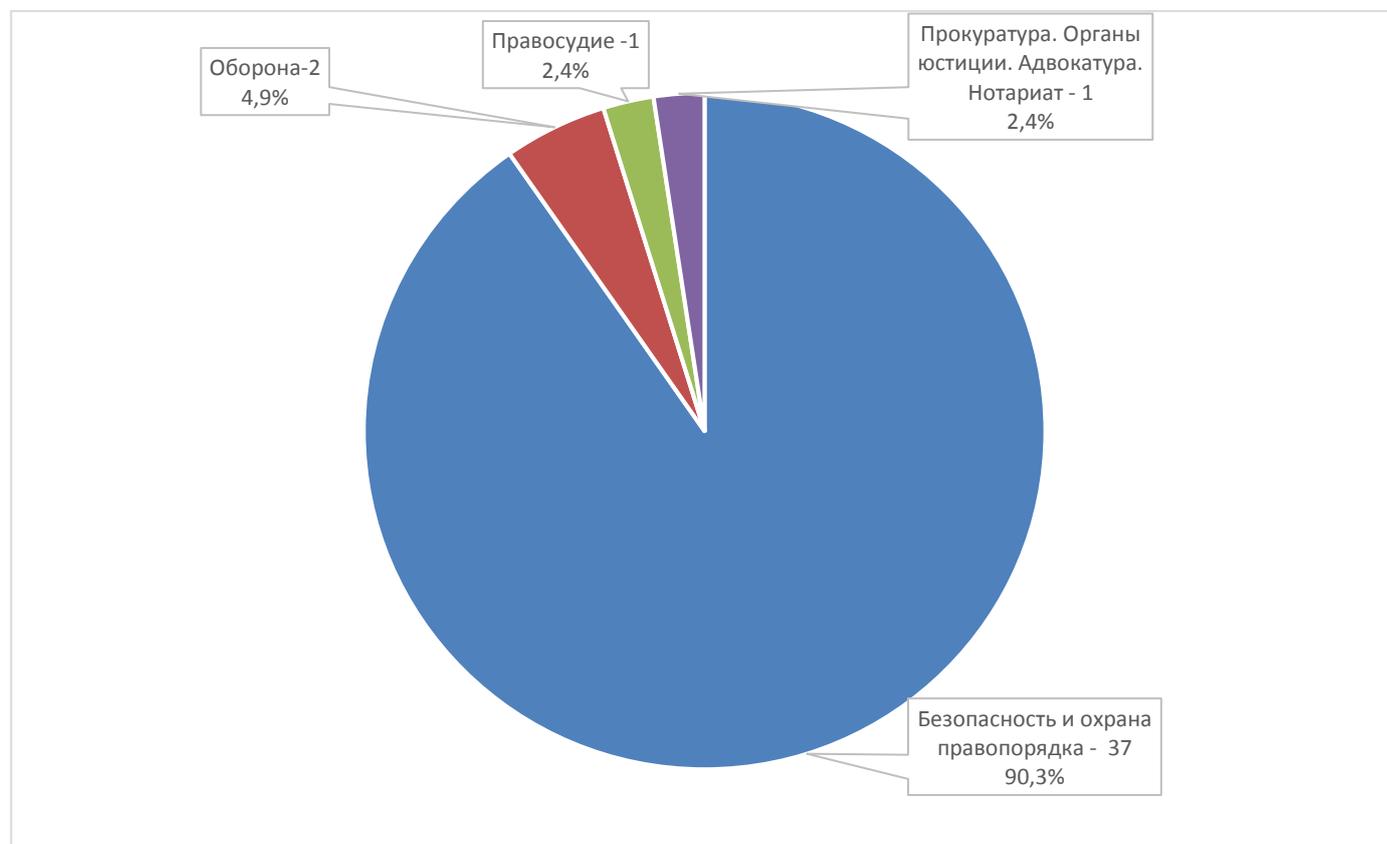


Диаграмма №16

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

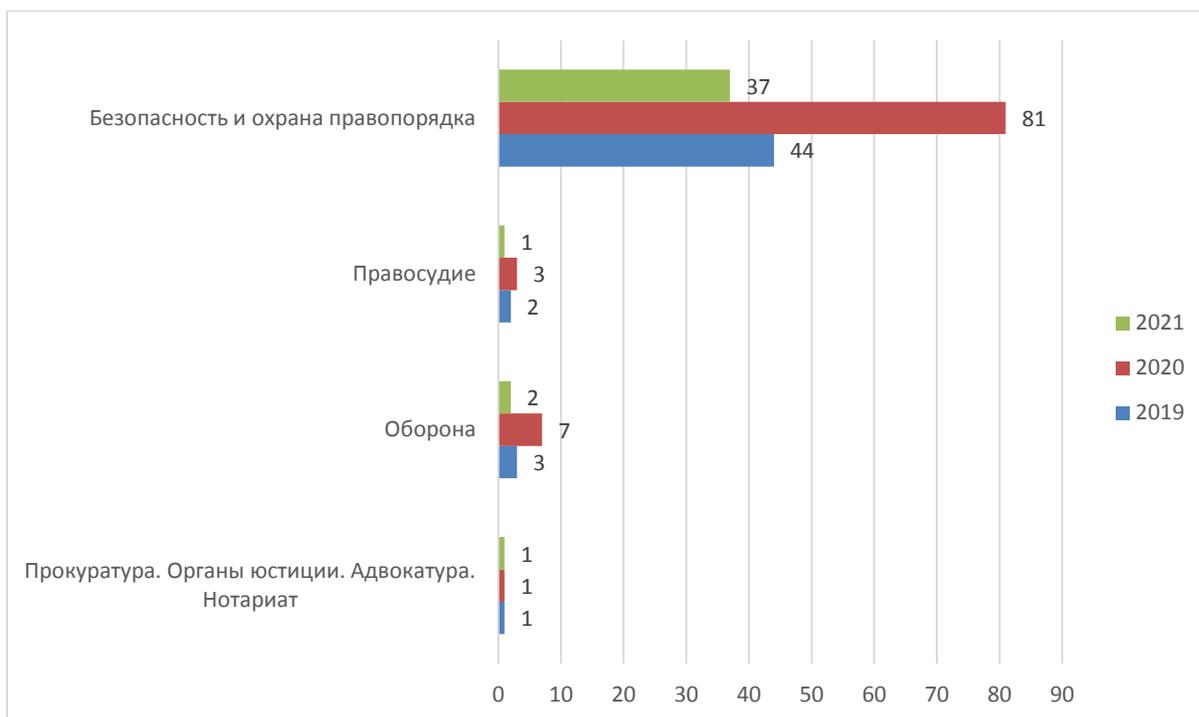


Диаграмма №17

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.

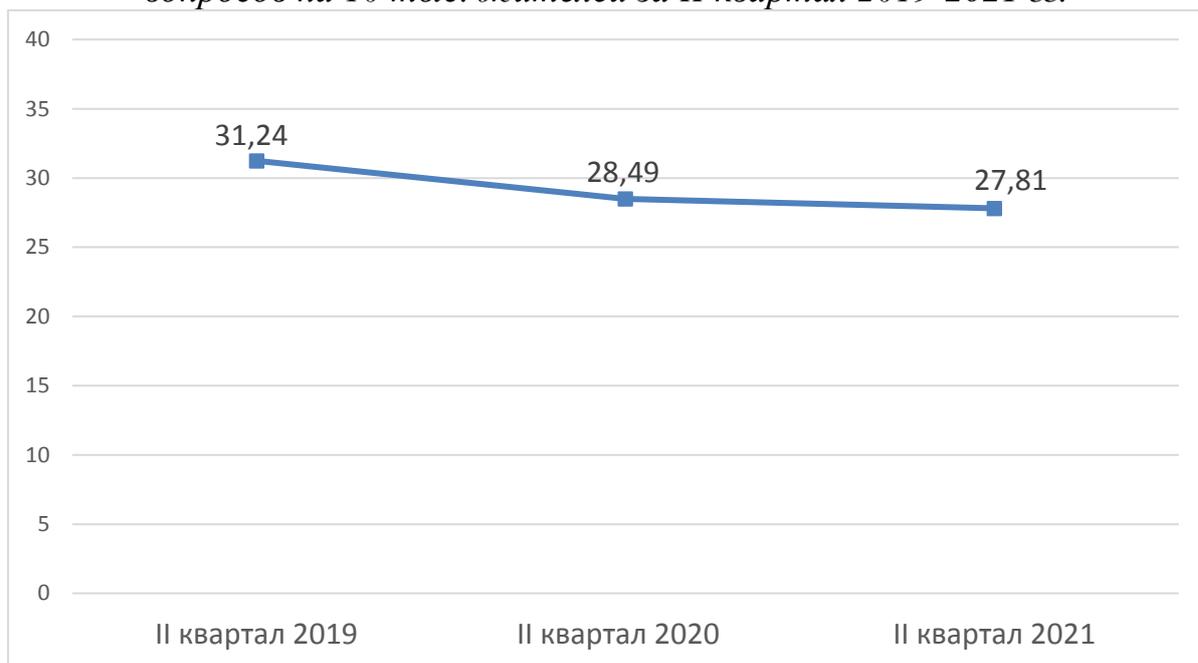


Диаграмма №18

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