

**Информационно-статистический обзор рассмотренных  
в I 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 I квартал 2021 года в администрацию города поступило 589 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 2020 года поступило 700 обращений, 2019 года – 695 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 I квартал 2019-2021 годов*

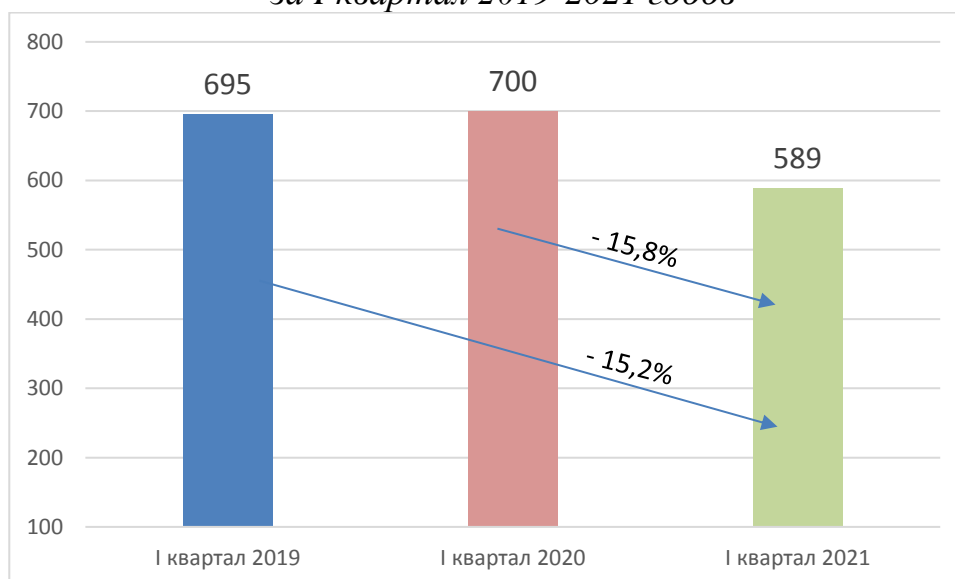


Диаграмма №1

Анализ поступивших за I квартал 2021 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (589) уменьшилось на 15,8% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (700 обращений) и на 15,2% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (695 обращений).

**Форма поступления обращений**

В I квартале 2021 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 413 (70,1%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 143 (24,3%). В I квартале 2021 года продолжена практика проведения личных приемов в формате видео-конференц-связи, за отчетный период в режиме ВКС проведено 33 приема главой города и заместителями главы города (5,6%).

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

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

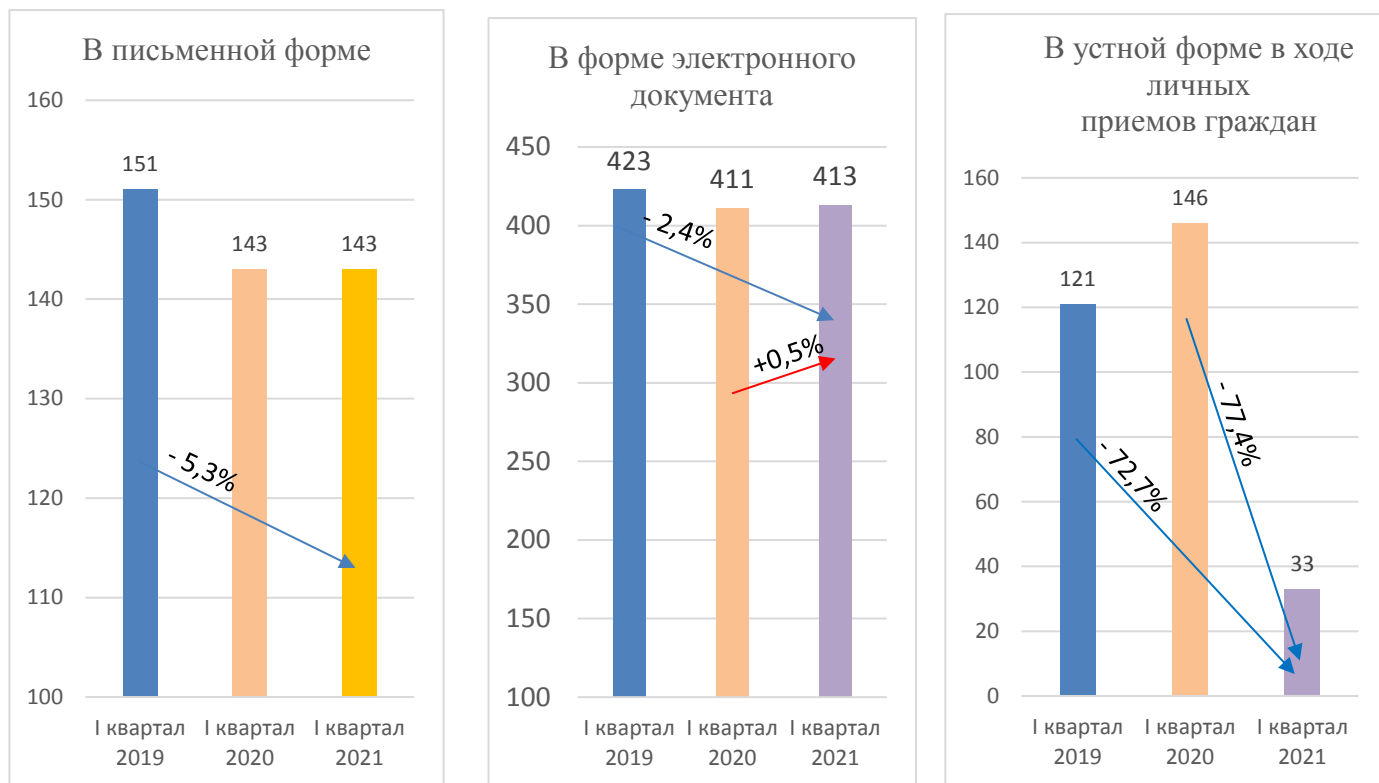


Диаграмма №2

Анализ поступивших за I квартал 2021 года обращений показал следующее:

- количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (143) по сравнению с I кварталом 2020 (143) **не изменилось**, по отношению к аналогичному периоду 2019 года (151) отмечается **уменьшение** количества обращений на 5,3%;
- отмечается **незначительное изменение (+0,5%)** количества обращений в форме электронного документа (413) по отношению к I кварталу 2020 года (411), в сравнении с I кварталом 2019 года (423) отмечено **снижение** на 2,4%;
- **снизилось** количество личных приемов граждан (33) на 77,4% и 72,7% по отношению к аналогичным периодам 2020 (146) и 2019 (121) годов соответственно.

### Каналы поступления обращений

В I квартале 2021 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (413 обращений, что составляет 70,1% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 247 обращений или 59,8%; на электронную почту 73 обращения или 17,6%; по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города направлено 78 обращений (18,9%); через

«Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) 15 обращений или 3,6%.

Через курьера передано 85 обращений (14,4%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска. Почтовым отправлением направлено 22 обращения (3,7%), 42 обращения поступили лично от заявителей (7,1%), через ящик обращений «Письмо главе» передано 27 обращений (4,6%).

Данные представлены на диаграмме №3.

*Каналы поступления обращений  
в I квартале 2021 года*

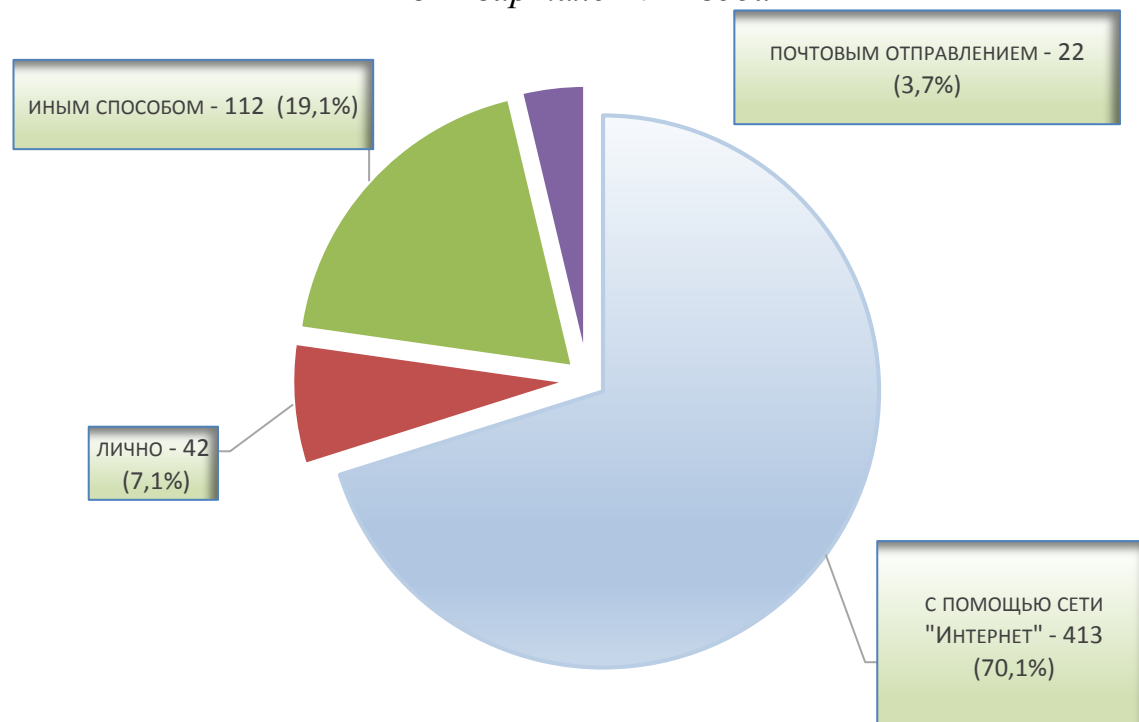


Диаграмма №3

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

Таблица 1

Каналы поступления	2021г.	2021г. доля в %	2020г.	2020г. доля в %	Измене ние доли 2021г. к 2020г. в %	2019г.	2019г. доля в %	Измене ние доли 2021г. к 2019г. в %
Сеть «Интернет»	413	70,1	411	59	↑11,1	421	60,5	↑9,6
Почтовое отправление	22	3,7	14	2	↑1,7	18	2,5	↑1,2
Лично	42	7,1	201	28,5	↓-21,4	189	27	↓-19,9
Иным способом	112	19,1	74	10,5	↑8,6	67	10	↑9,1

В I квартале 2021 года отмечается:

- **увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с I кварталом 2020 года на 11,1%, по отношению к I кварталу 2019 года установлено увеличение на 9,6%;
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 21,4%, в сравнении с I кварталом 2019 года на 19,9%;
- **увеличение** доли обращений, направленных иным способом на 8,6% по отношению к I кварталу 2020 года, в сравнении с I кварталом 2019 года установлено увеличение на 9,1%;
- **незначительно изменение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (+1,7% к 2020 году; +1,2% к 2019 году).

В поступивших в I квартале 2021 года 589 обращениях поставлены 693 вопроса, из них 693 составляют заявления, жалоб и предложений не поступало.

В I квартале 2021 года поступило 33 повторных обращения (5,6% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений в 2,1 раза по отношению к аналогичному периоду 2020 года (16), в сравнении с I кварталом 2019 года установлено увеличение в 1,7 раза (20).

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 450 вопросов, поддержано 182 вопроса (в том числе меры приняты по 114 вопросам), не поддержано 5 вопросов, перенаправлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 56 вопросов.

Рассмотрено с выездом на место 172 вопроса (24,8%), за аналогичные периоды 2020 года – 172 вопроса (24,5%), 2019 года – 180 вопросов (26%).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В I квартале 2021 года поступило 29 коллективных обращений, что составило 4,9% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 53,2% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (62) и на 39,6% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (48).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

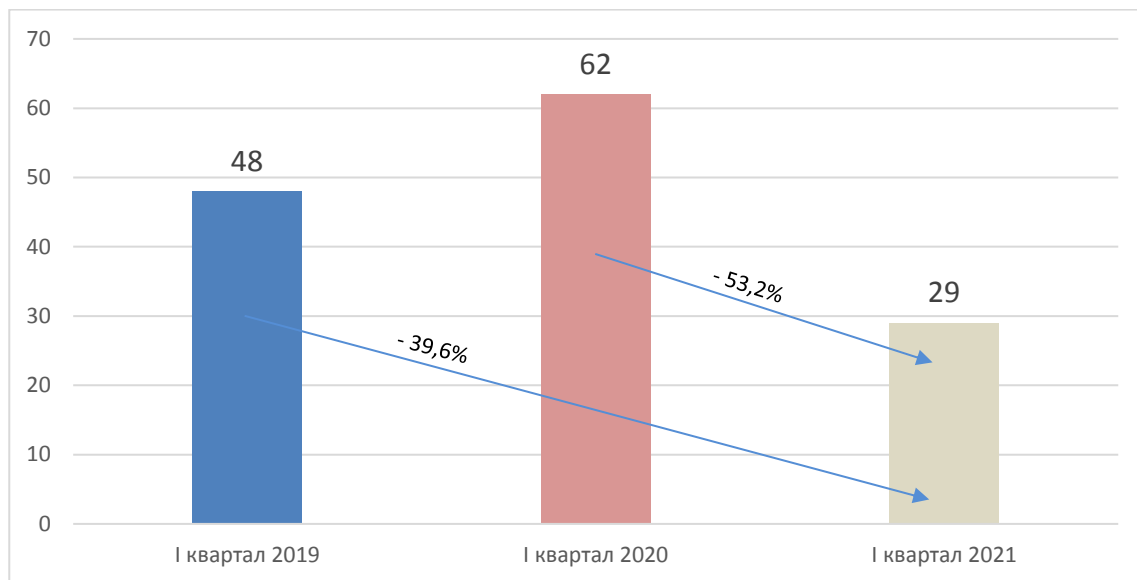


Диаграмма №4

**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 запросов информации в соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" в администрацию города не поступало. За аналогичный период 2020 года поступило 3 запроса информации, в I квартале 2019 года – 13.

**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 54 запроса информации, что больше на 1,9% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (53) и на 5,9% – 2019 года (51).

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 I квартал 2019-2021 годов*

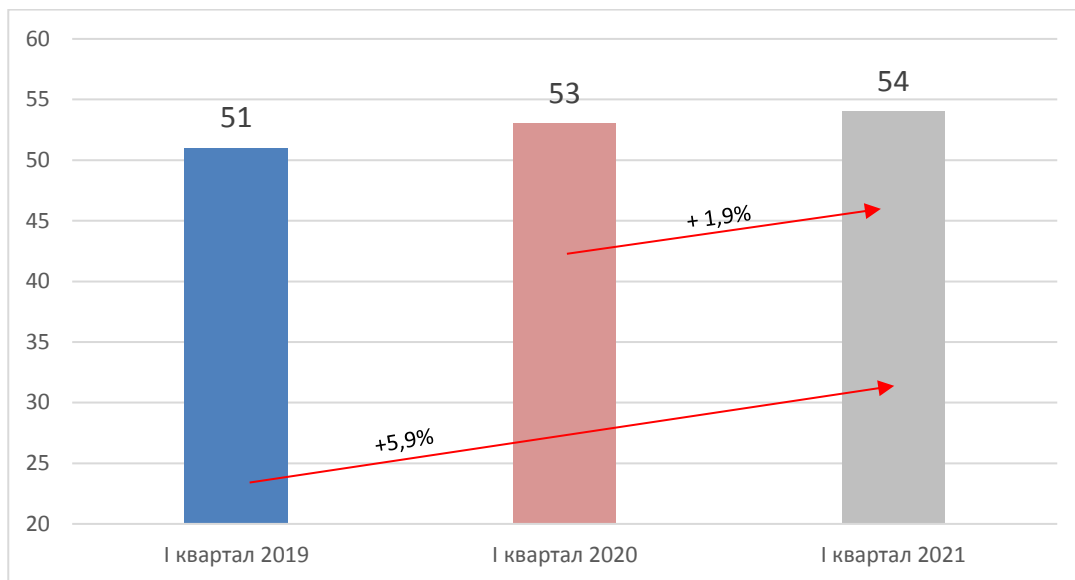


Диаграмма №5

**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 I квартал 2021 года в администрацию города поступило 205 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 13,3% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (181) и на 40,4% по сравнению с аналогичным периодом 2019 года (146).

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 I квартал 2019-2021 годов*

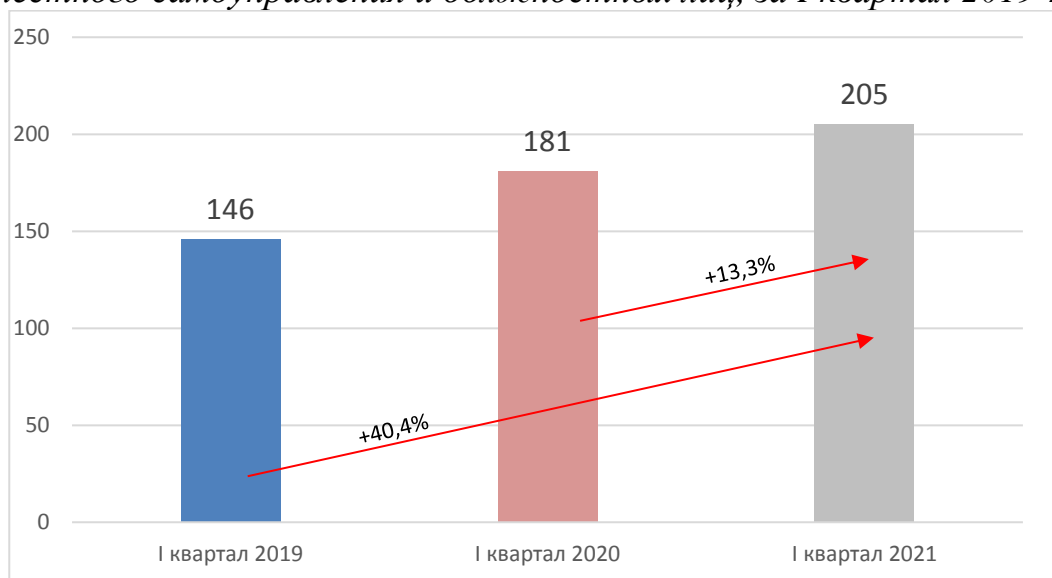


Диаграмма №6

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

В I квартале 2021 года направлено 56 вопросов для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 8,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 16,4% по сравнению с аналогичным периодом 2020 года (67), в сравнении с I кварталом 2019 года (44) отмечается увеличение на 27,3%.

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 I квартал 2019-2021 годов*

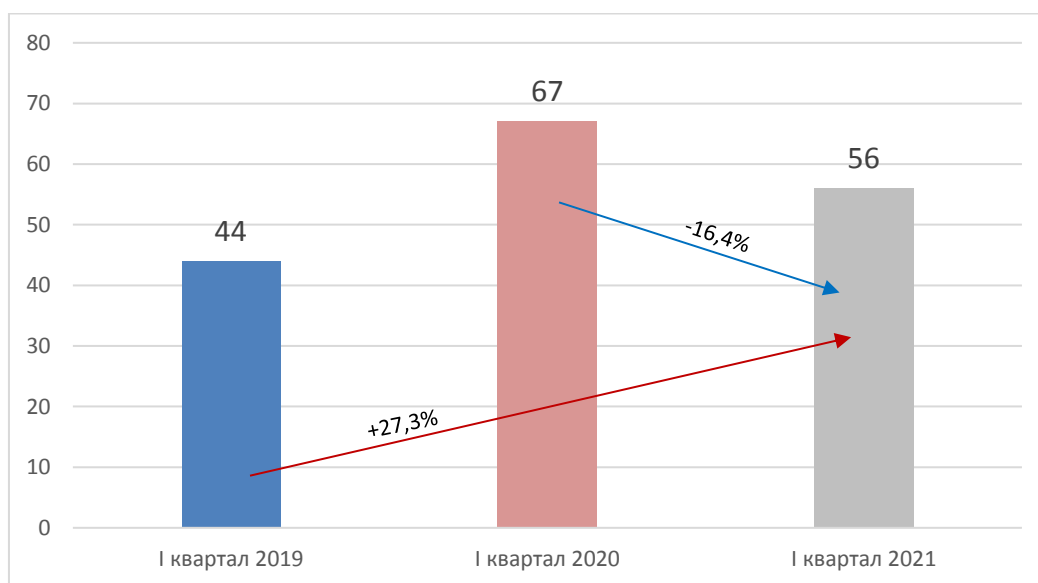


Диаграмма №7

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

В I квартале 2021 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (277 вопросов или 40% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (220 вопросов или 31,7%), "Социальная сфера" (99 вопросов или 14,3%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (34 вопроса или 4,9%), "Государство, общество, политика" (63 вопроса или 9,1%).

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

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



Диаграмма №8

**Тематический раздел "Экономика"**

По тематическому разделу "Экономика" в I квартале 2021 года поступило 277 вопросов, что составляет 40% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 9,5% (306 вопросов) и на 4,2% – 2019 года (289 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела "Экономика"*

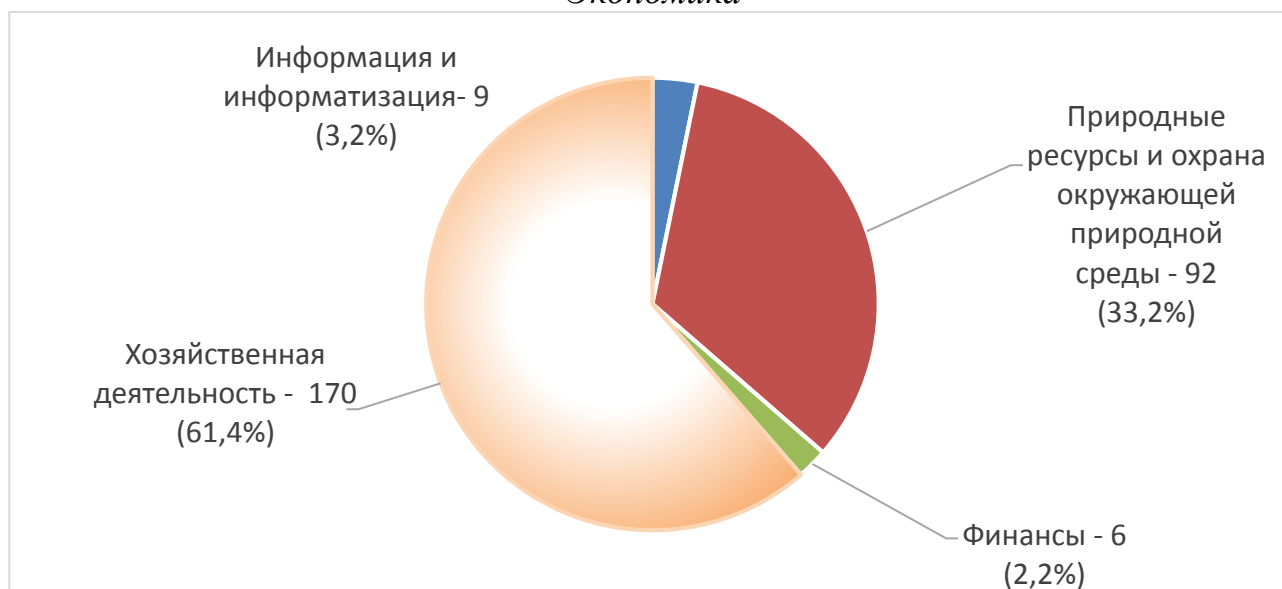


Диаграмма №9



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

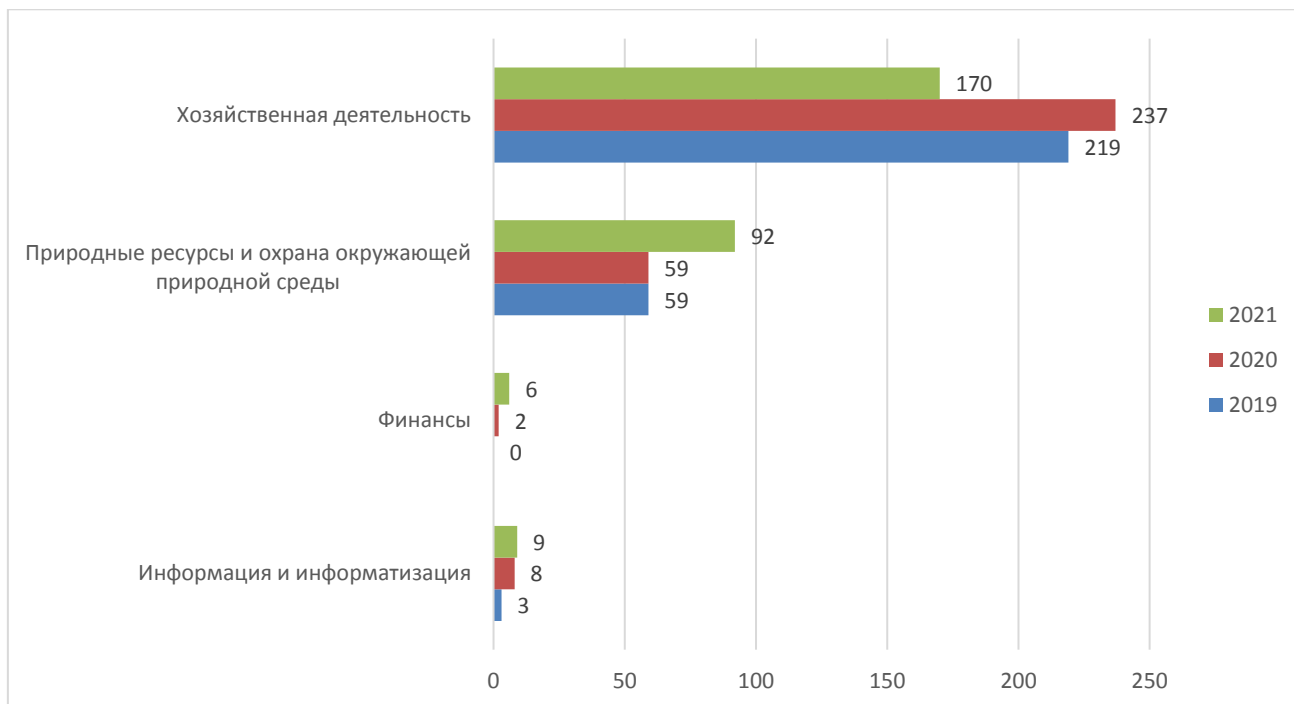


Диаграмма №10

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Хозяйственная деятельность» (170 или 61,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 28,3% в сравнении с I кварталом 2020 года (237), по отношению к I кварталу 2019 года (219) установлено **уменьшение** на 22,4%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (59 вопросов), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (13 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (11 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (92 или 33,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 60% по сравнению с аналогичными периодами 2020 (59) и 2019 (59) годов; чаще всего интерес для заявителей представляют вопросы: "Отлов животных" (27 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (23 вопроса), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (11 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике «Информация и информатизация» (9 или 3,2%) на 12,5% в сравнении с I кварталом 2020 года (8), по отношению к I кварталу 2019 года (3) установлено **увеличение в 3 раза**; актуальным вопросом данной тематики является «Запросы архивных данных» (3 вопроса).

## Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в I квартале 2021 года поступило 220 вопросов, что составляет 31,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 7,6% (238 вопросов) и на 8,7% – 2019 года (241 вопрос).

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

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

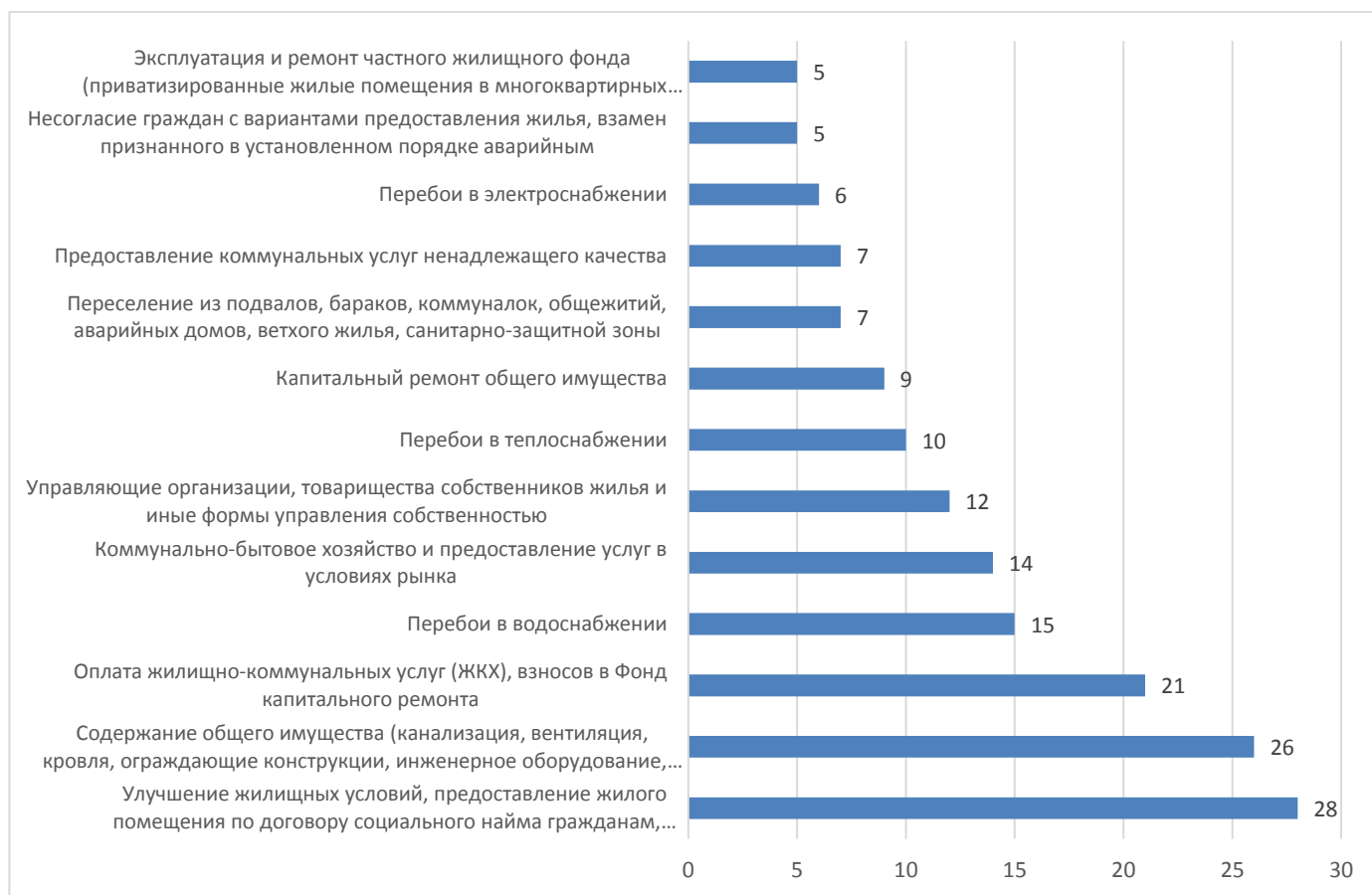


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях" (28 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (26 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (21 вопрос), "Перебои в водоснабжении" (15 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (14 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (12 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (10 вопросов), "Капитальный ремонт общего имущества" (9 вопросов).

## Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в I квартале 2021 года поступило 99 вопросов, что составляет 14,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 22% (127 вопросов) и на 22,6% – 2019 года (128 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера"*

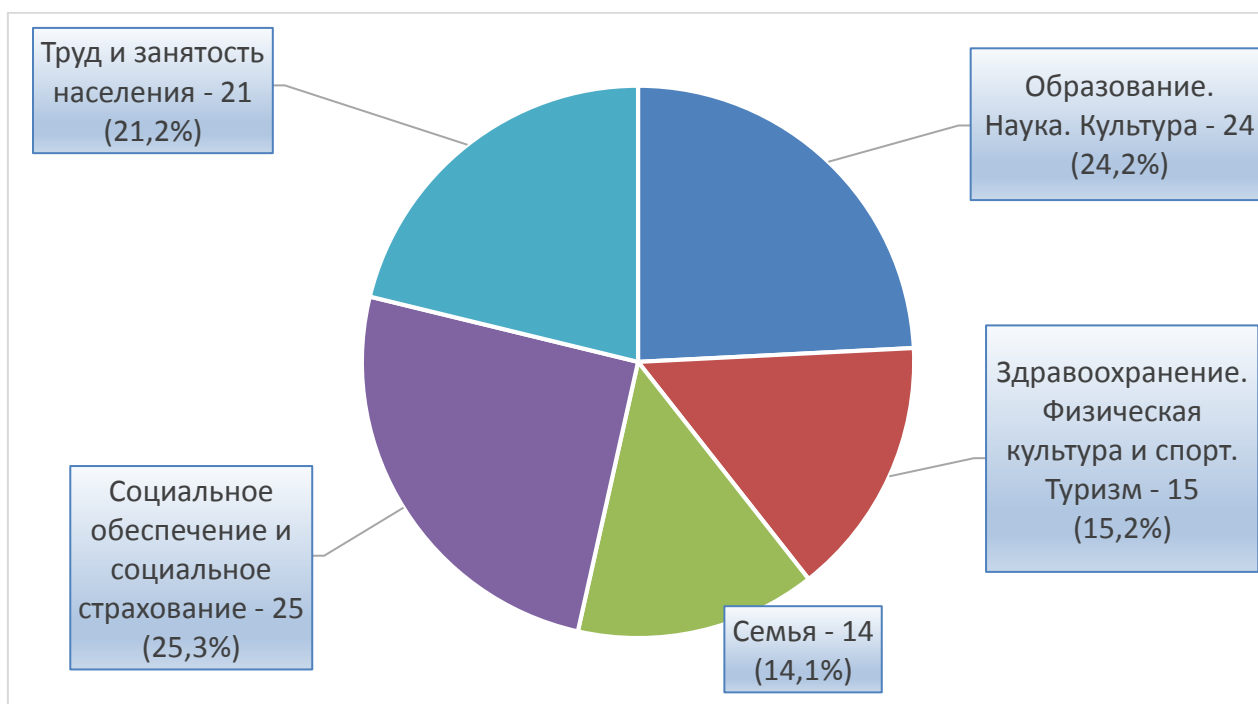


Диаграмма №12

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

*Динамика вопросов тематического раздела «Социальная сфера» в разрезе тематик за I квартал 2019-2021 годов*

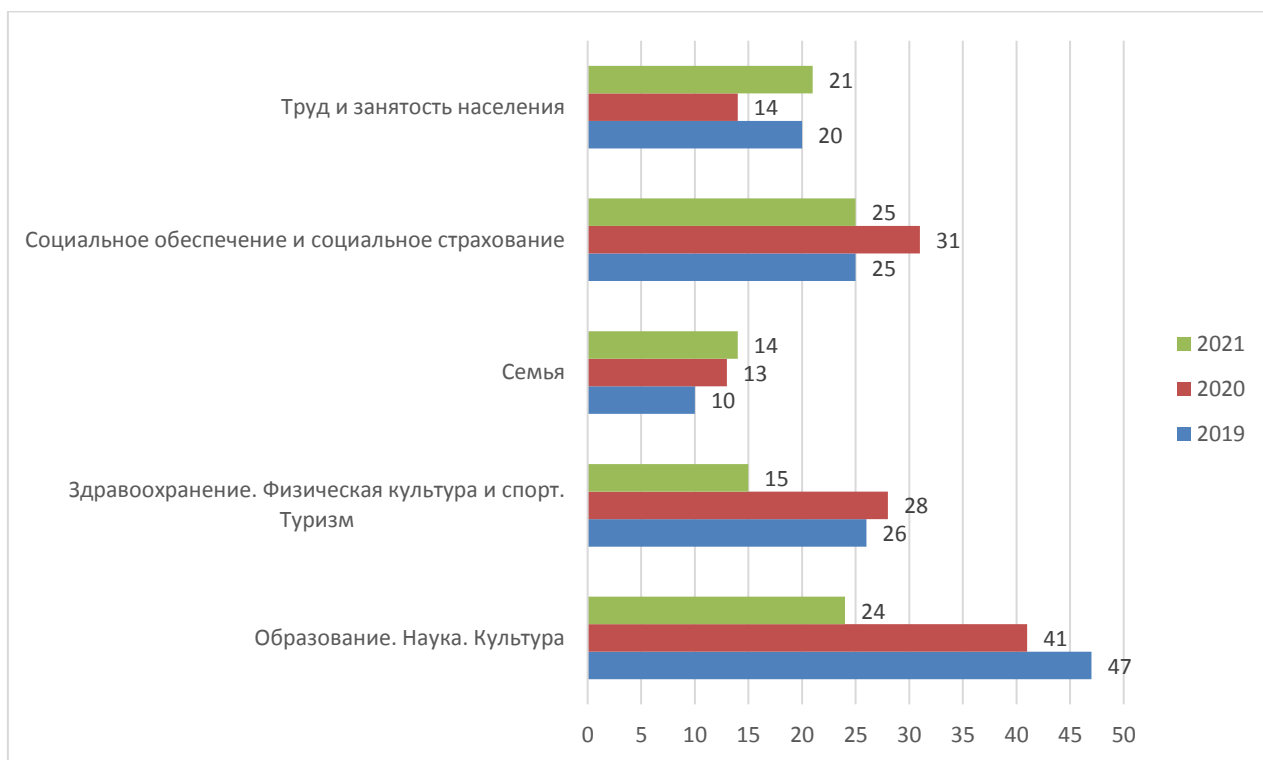


Диаграмма №13

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

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике «Труд и занятость населения» (21 или 21,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 1,5 раза** в сравнении с I кварталом 2020 года (14), по отношению к I кварталу 2019 года (20) установлено **увеличение** на 5%; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (12 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» (25 или 25,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 19,4% по отношению к I кварталу 2020 года (31), в сравнении с аналогичным периодом 2019 года (25) количество вопросов **не изменилось**; актуальным вопросом данной тематики является "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" (8 вопросов);
- **незначительно изменилось** количество вопросов, поступивших по тематике «Семья» (14 или 14,1%), за аналогичные периоды 2020 и 2019 годов поступило 13 и 10 вопросов соответственно, актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (7 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» (15 или 15,2%),

на 46,4% в сравнении с I кварталом 2020 года (28), по отношению к I кварталу 2019 года (26) установлено **уменьшение** на 42,3%; актуален вопрос "Массовый спорт" (5 вопросов);

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике «Образование. Наука. Культура» (24 или 24,2%) на 41,5% в сравнении с I кварталом 2020 года (41), по отношению к I кварталу 2019 года (47) установлено уменьшение на 48,9%; выявлено, что актуальны вопросы "Деятельность спортивных школ" (3 вопроса), "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (3 вопроса), "Поступление в образовательные организации" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в I квартале 2021 года поступило 63 вопроса, что составляет 9,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2020 года на 26% (50 вопросов) и на 31,3% – 2019 года (48 вопросов).

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

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

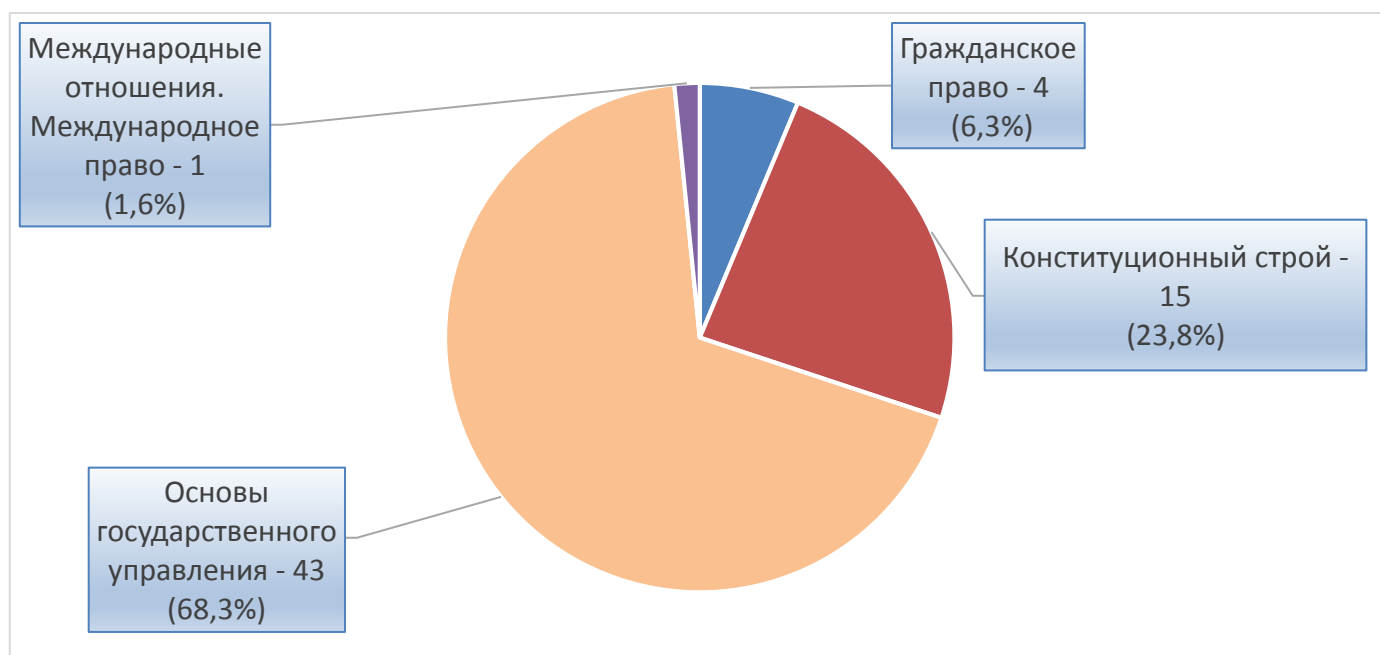


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за I квартал 2019-2021 годов представлена на диаграмме 15.

*Динамика вопросов тематического раздела «Государство, общество, политика» в разрезе тематик за I квартал 2019-2021 годов*

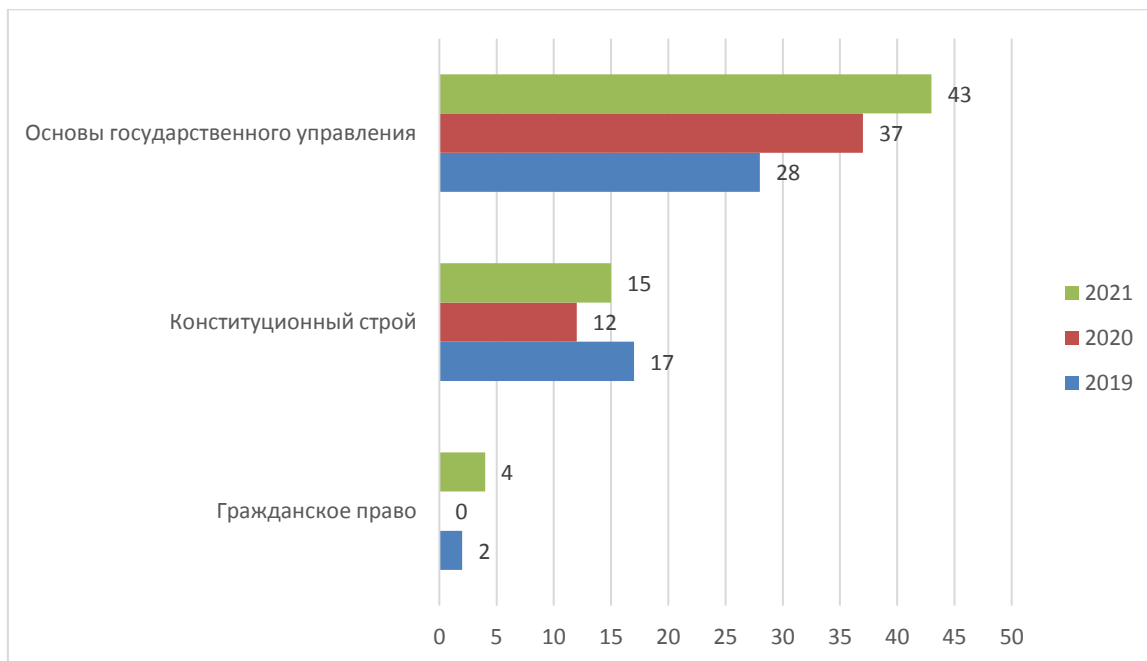


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике «Основы государственного управления» (43 или 68,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 16,2% в сравнении с 2020 годом (37), по отношению к аналогичному периоду 2019 года (28) установлено увеличение **в 1,5** раза; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (13 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (6 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (6 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике «Конституционный строй» (15 или 23,8%) на 25% в сравнении с I кварталом 2020 года (12), по отношению к аналогичному периоду 2019 года (17) установлено **уменьшение** на 11,8%; актуальным для заявителей является вопрос «Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. Юбилеи» (4 вопроса);
- количество поступивших вопросов по тематике «Гражданское право» (4 или 6,3%) **увеличилось** в сравнении с аналогичным периодом 2020 года (0) в **4** раза, в сравнении с I кварталом 2019 года (2) – в **2** раза.

### **Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"**

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в I квартале 2021 года поступило 34 вопроса, что составляет 4,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился на 53,4% относительно уровня аналогичного периода 2020 года (73 вопроса) и на 48,5% – 2019 года (66 вопросов).

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

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

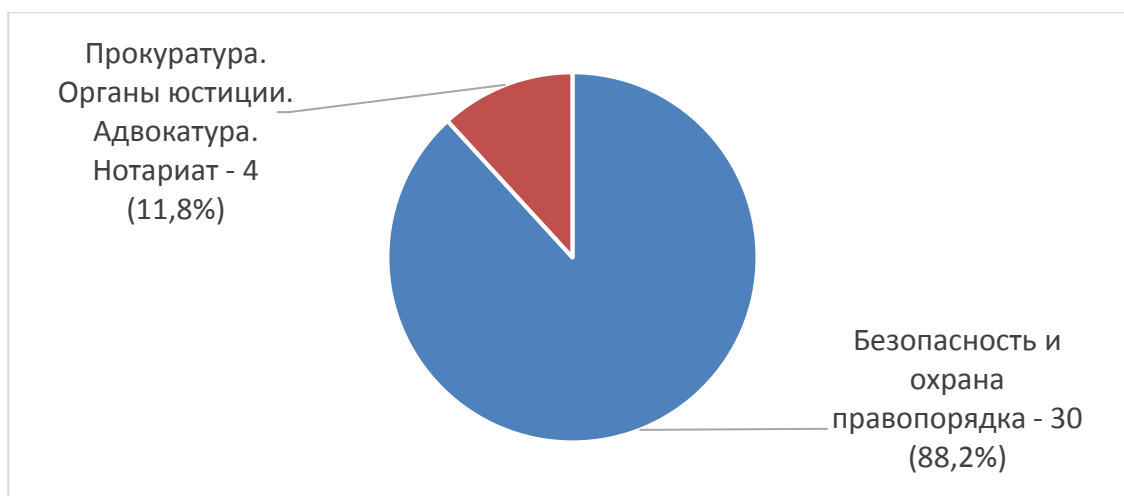


Диаграмма №16

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 I квартал 2019-2021 годов*

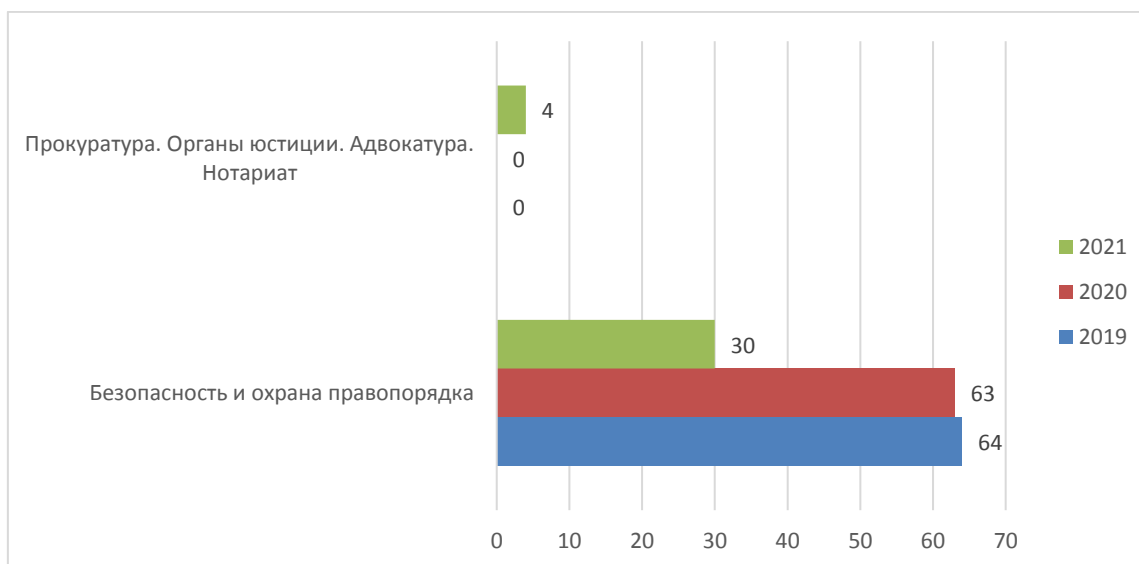


Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике «Безопасность и охрана правопорядка» (30 или 88,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в **2,1 раза** по отношению к аналогичным периодам 2020 (63) и 2019 (64) годов; актуальными вопросами данной тематики являются "Ответственность за нарушение жилищного

- законодательства" (11 вопросов), "Конфликты на бытовой почве" (5 вопросов);
- количество поступивших вопросов по тематике «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 4 (11,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела), за аналогичные периоды 2020 и 2019 годов обращений данной тематики не поступало; заявители чаще всего обращались с вопросом «Деятельность судебных приставов» (3 вопроса).

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

Средний уровень активности населения Нижневартовска в I квартале 2021 года составил 25,06 вопроса на 10 тыс. жителей. Данный показатель в сравнении аналогичными периодами 2020 (25,32) и 2019 (25,13) годов изменился незначительно (-1% к 2020 году; -0,3% к 2019 году).

Данные представлены на диаграмме №18.

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

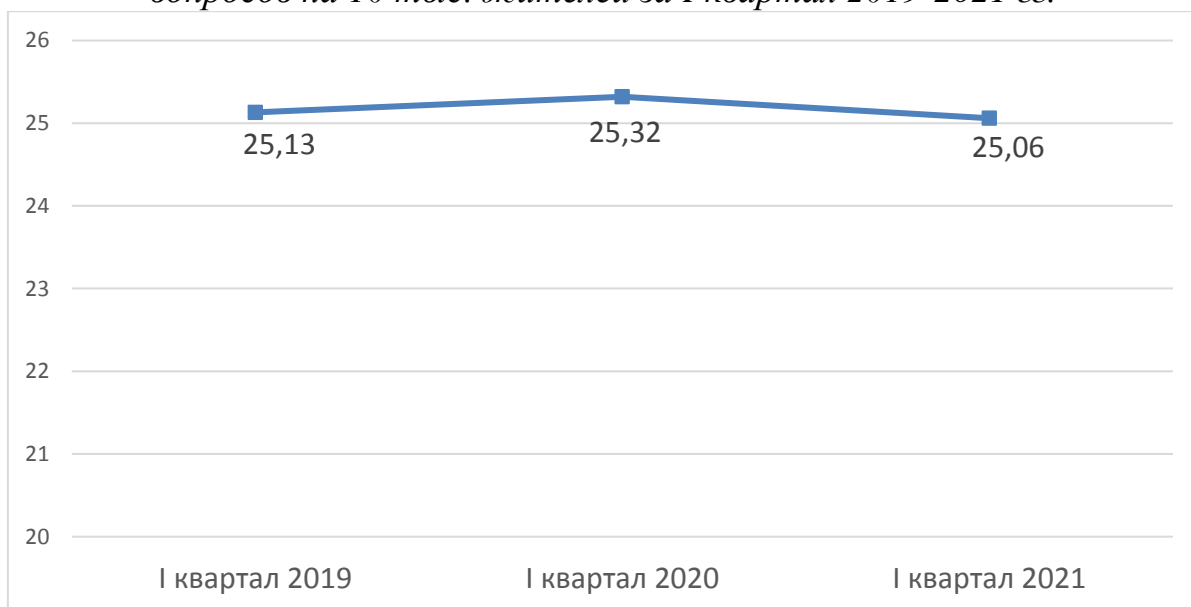


Диаграмма №18

Таким образом, активность населения Нижневартовска в I квартале 2021 года по сравнению с аналогичными периодами 2020 и 2019 годов осталась на прежнем уровне.