

Информационно-статистический обзор рассмотренных в I квартале 2023 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 2023 года в администрацию города поступило 575 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 2022 года поступило 545 обращений, 2021 года – 589 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 2021-2023 годов

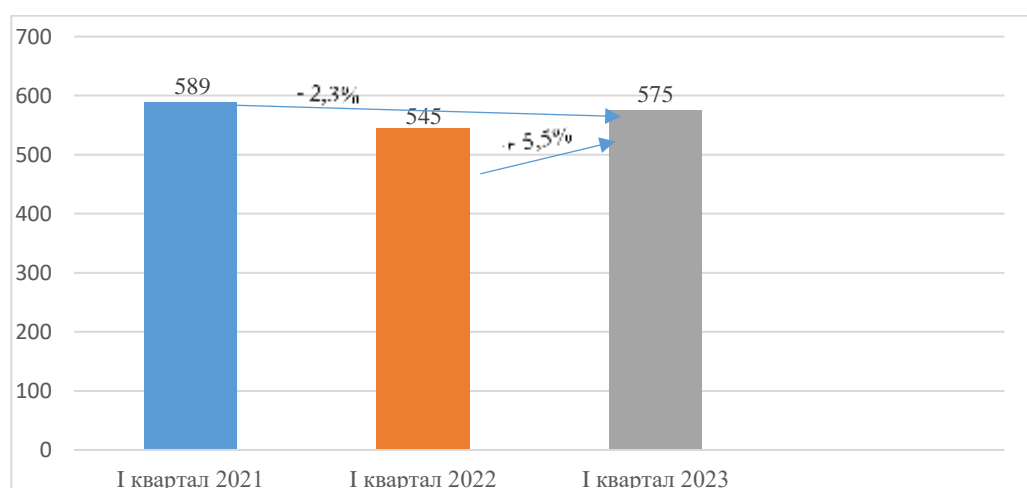


Диаграмма №1

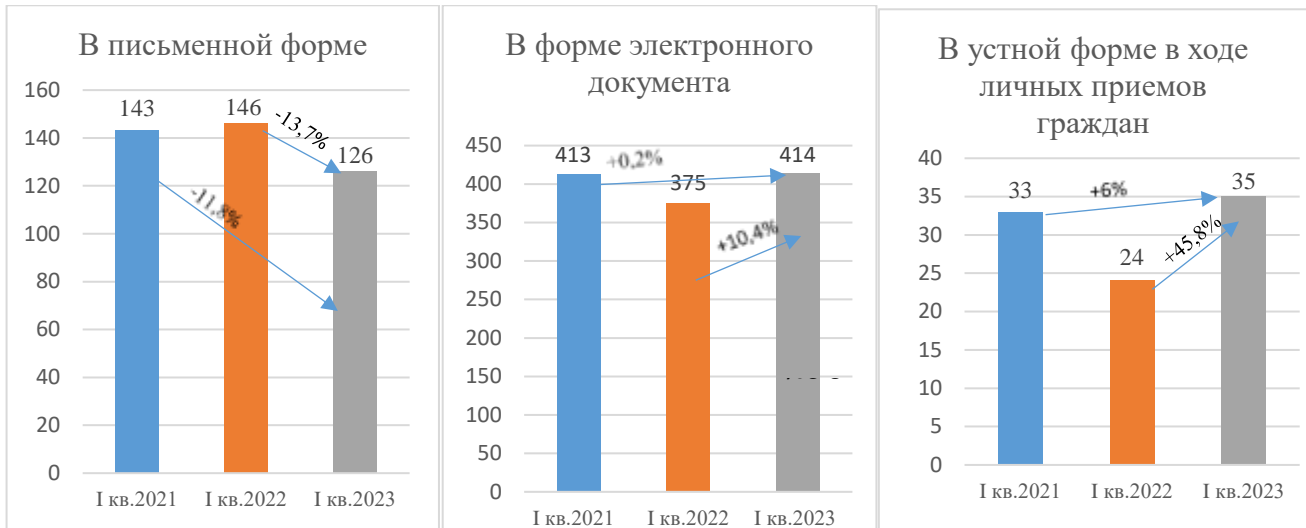
Анализ поступивших за I квартал 2023 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (575) увеличилось на 5,5% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (545 обращений) и уменьшилось на 2,3% – 2021 года (589 обращений).

Форма поступления обращений

В I квартале 2023 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 414 (72%), количество обращений в письменной форме – 126 (21,9%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 35 (6,1%).

Динамика количества обращений по формам поступления за I квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме №2.

Динамика количества обращений по формам поступления за I квартал 2021-2023 годов



Анализ поступивших за I квартал 2023 года обращений показал следующее:

- **уменьшение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (126) на 13,7% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (146), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (143) установлено **уменьшение** на 11,8%;
- **увеличение** количества обращений в форме электронного документа (414) по отношению к I кварталу 2022 года (375) на 10,4%, по отношению к аналогичному периоду 2021 года (413) отмечено незначительное **увеличение** на 0,2%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (35) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (24) на 45,8%, по отношению к I кварталу 2021 года (33) установлено **увеличение** на 6%.

Каналы поступления обращений

В I квартале 2023 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (414, что составляет 72% от их общего количества): через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 249 обращений или 43,3%, на электронную почту 89 обращений или 15,5%, по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) главе города, заместителям главы города

направлено 57 обращений (9,9%), через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 19 обращений или 3,3%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом квартале 2023 года – 126 (21,9% от общего количества): через курьера передано 50 обращений (8,7%) – большей частью в порядке перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска, почтовым отправлением направлено 41 обращение (7,1%), 35 обращений поступило лично от заявителей (6,1%). Данные представлены на диаграмме №3.

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за I квартал 2023 года*

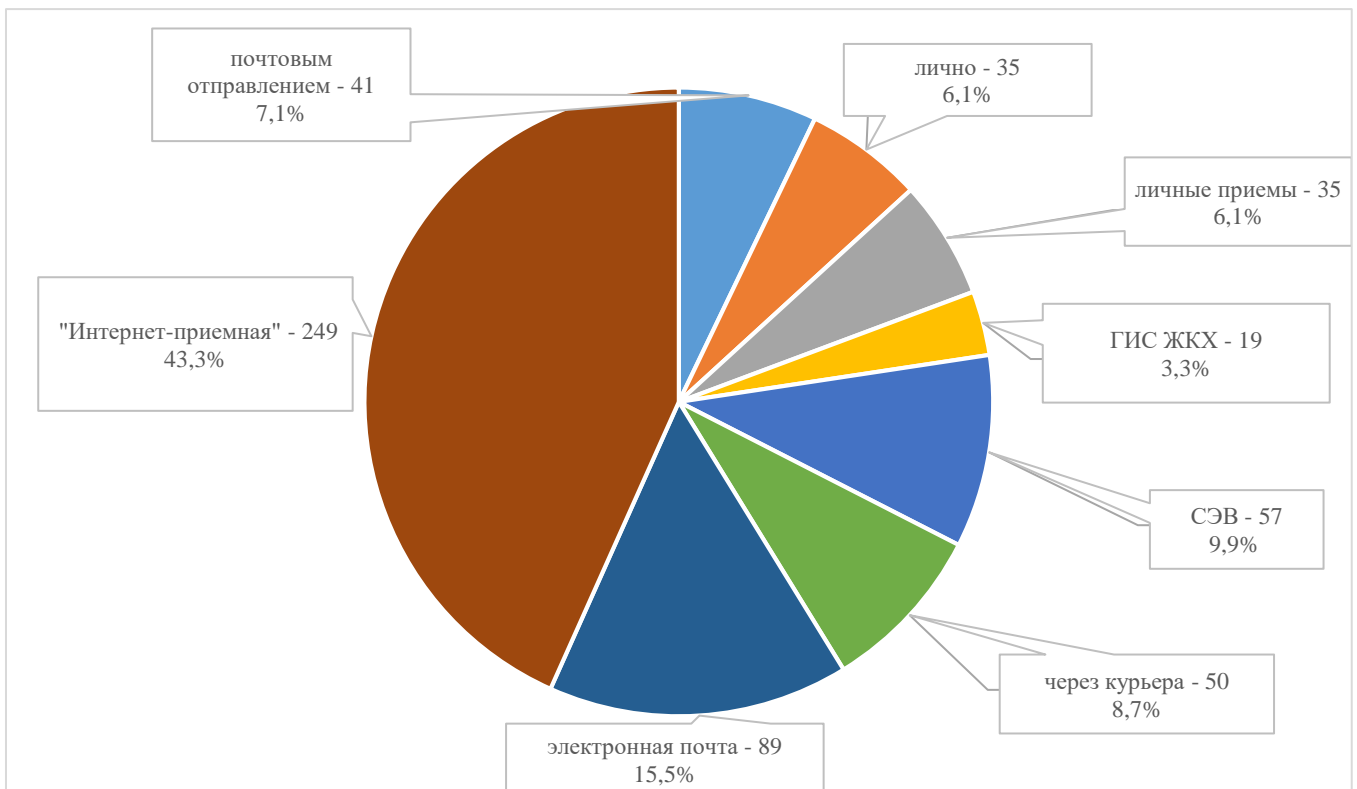


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений
по каналам связи за I квартал 2021-2023 годов*

Таблица 1

Каналы поступления	2023г.	2023г. доля в %	2022г.	2022г. доля в %	Измене ние доли 2023г. к 2022г. в %	2021г.	2021г. доля в %	Измене ние доли 2023 г. к 2021г. в %
Сеть "Интернет"	414	72	375	68,8	↑ 3,2	413	70,1	↑ 1,9

Почтовое отправление	41	7,1	14	2,6	↑ 4,5	22	3,7	↑ 3,4
Лично	35	6,1	36	6,6	↓ 0,5	42	7,1	↓ 1
Иным способом	85	14,8	120	22	↓ 7,2	112	19,1	↓ 4,3

В I квартале 2023 года отмечается:

- **увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с I кварталом 2022 года (+3,2%), по отношению к I кварталу 2021 года установлено **увеличение** на 1,9%;
- **изменение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, по отношению к аналогичному периоду прошлого года (+4,5%), в сравнении с I кварталом 2021 года установлено **увеличение** на 3,4%;
- **снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 0,5%, в сравнении с I кварталом 2021 года установлено **снижение** на 1%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 7,2% по отношению к I кварталу 2022 года, в сравнении с I кварталом 2021 года установлено **снижение** на 4,3%.

В поступивших в I квартале 2023 года 575 обращениях поставлены 670 вопросов, из них 669 составляют заявления и 1 предложение.

В I квартале 2023 года поступило 7 повторных обращений (1,2% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 76,6% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (30), по отношению к I кварталу 2021 года (33) отмечается уменьшение на 78,8%.

Динамика поступления коллективных обращений

За I квартал 2023 года поступило 25 коллективных обращений, что составило 4,4% от общего количества поступивших обращений. Отмечается снижение количества коллективных обращений на 21,8% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (32), по сравнению с I кварталом 2021 года (29) отмечается уменьшение на 13,7%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений
за I квартал 2021-2023 годов*

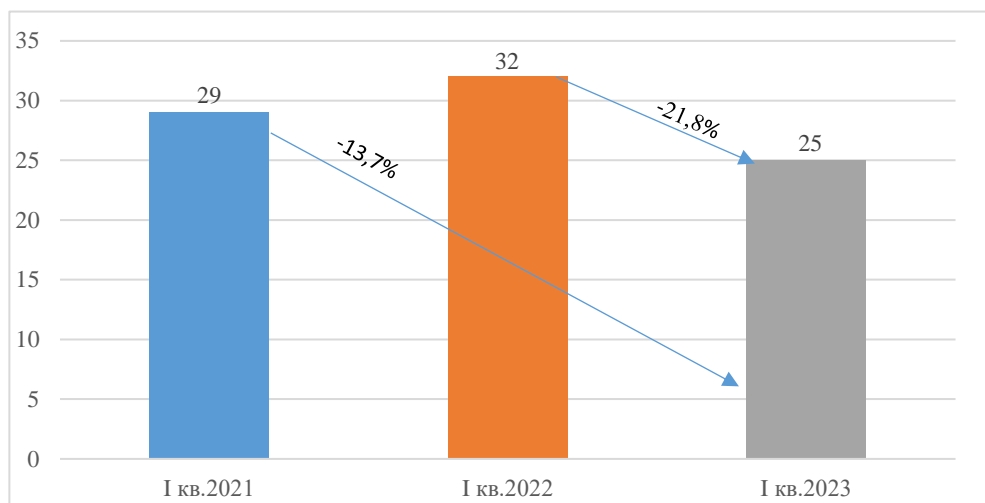


Диаграмма №4

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 35 запросов информации, что меньше на 28,6% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (49) и на 35,2% – 2021 года (54). 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 2021-2023 годов

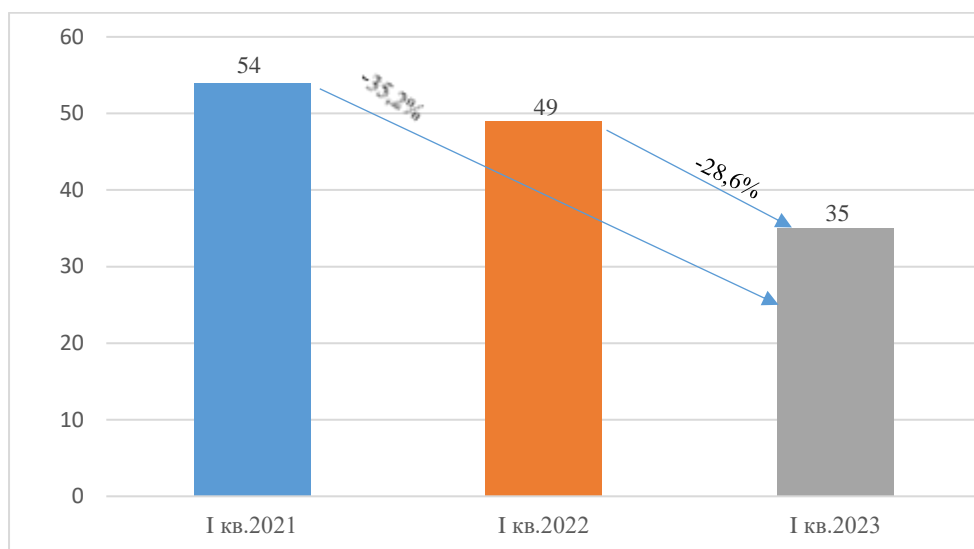


Диаграмма №5

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 2023 года в администрацию города поступило 149 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 22,2% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается снижение количества таких вопросов на 14,3% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (174) и снижение на 27,3% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (205).

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 2021-2023 годов

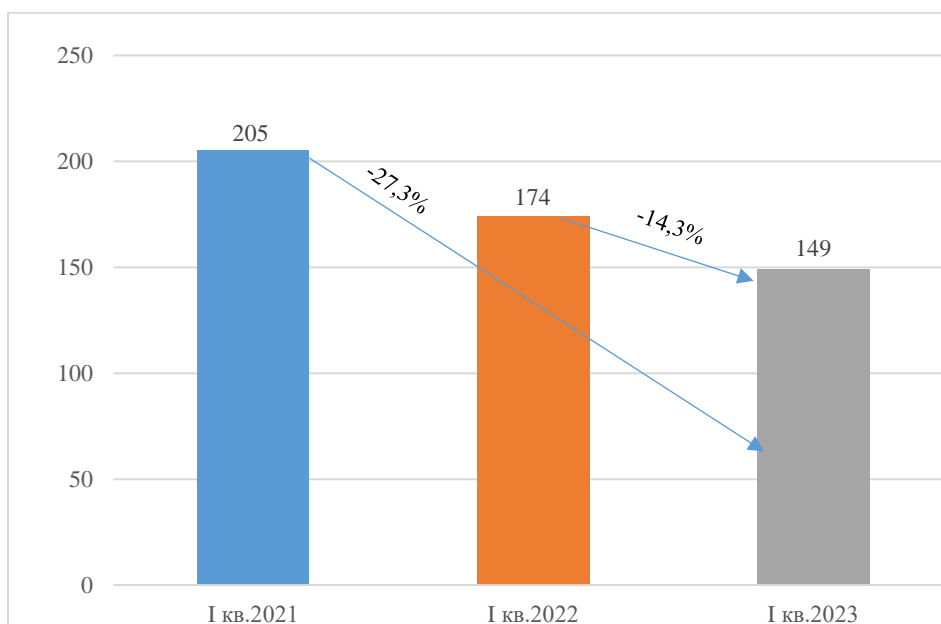


Диаграмма №6

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

В I квартале 2023 года направлено 53 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и должностным лицам, что составило 7,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается незначительное увеличение количества таких вопросов на 1,8% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (54) и уменьшение на 5,3% по сравнению с I кварталом 2021 года (56).

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 2021-2023 годов

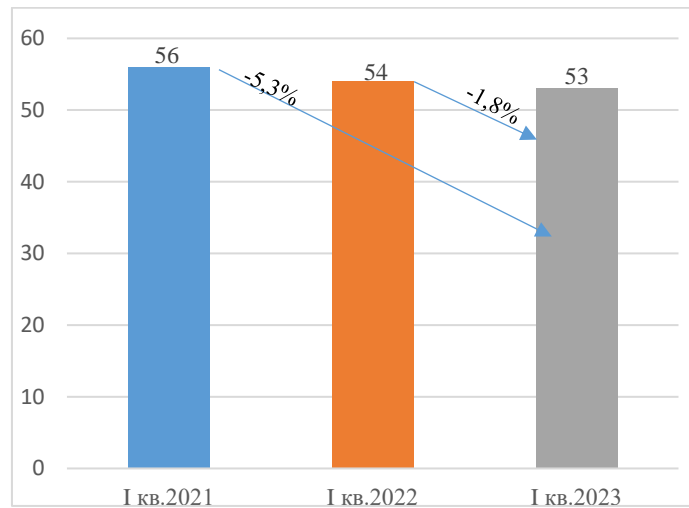


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В I квартале 2023 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (328 вопросов или 48,9% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (142 вопросов или 21,2%), "Социальная сфера" (78 вопросов или 11,6%). Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (68 вопросов или 10,2%), "Государство, общество, политика" (54 вопросов или 8,1%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях по тематическим разделам, которые поступили в I квартале 2023 года, представлено на диаграмме №8.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за I квартал 2023 года

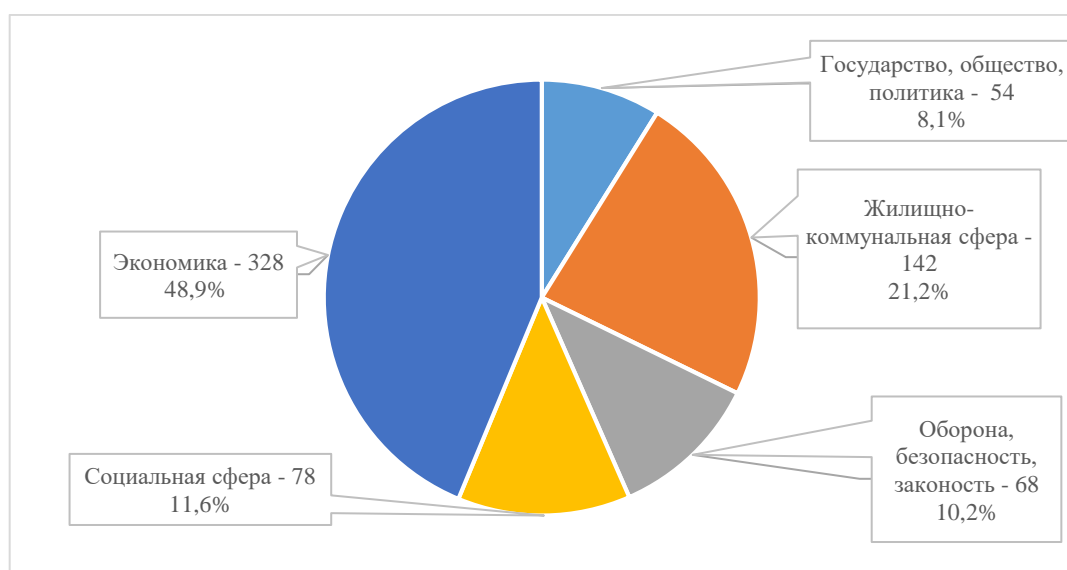


Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в I квартале 2023 года поступило 328 вопросов, что составляет 48,9% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (270 вопросов) на 21,5% и на 18,4% – 2021 года (277 вопросов).

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

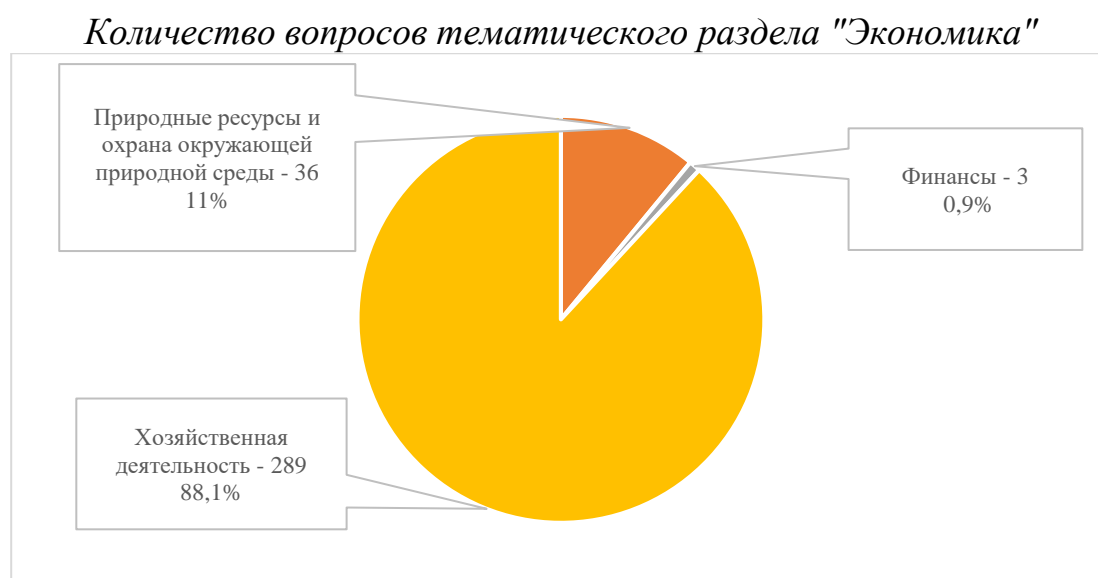


Диаграмма №9

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за I квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме 10.

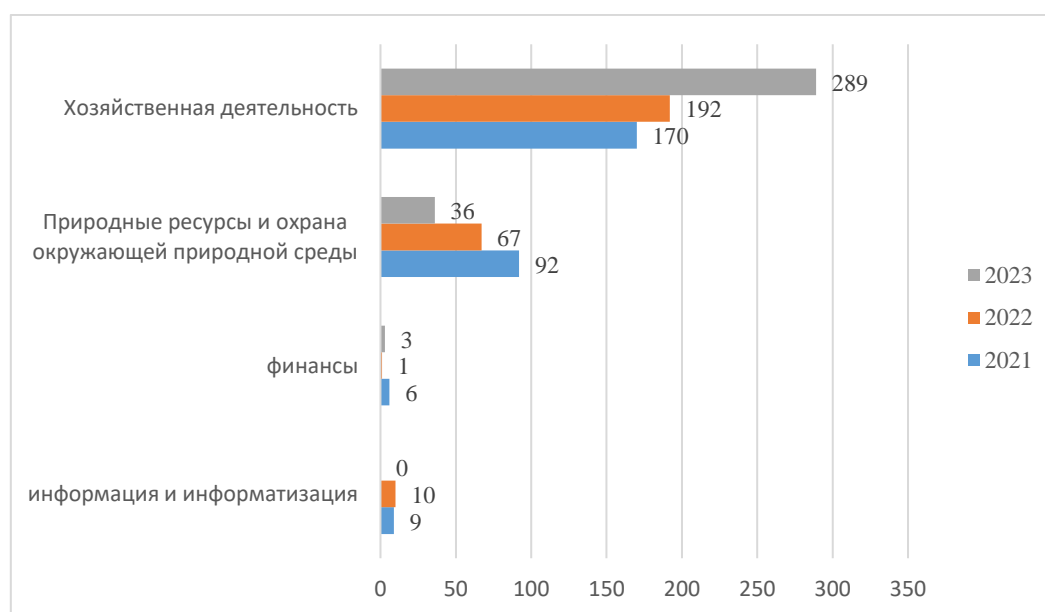


Диаграмма №10

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (289 или 88,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 50,5% в сравнении с I кварталом 2022 года (192), по отношению к I кварталу 2021 года (170) установлено **увеличение** на 70%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (134 вопроса), "Транспортное обслуживание, пассажирские перевозки" (16 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (15 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (14 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (36 или 11% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 46,2% и 60,8% по отношению к аналогичным периодам 2022 года (67) и 2021 года (92); актуальными вопросами данной тематики являются: "Отлов животных" (10 вопросов), "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (6 вопросов), "Гуманное отношение к животным, создание приютов для животных" (6 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (3 или 0,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в 3 раза по отношению к аналогичному периоду 2022 года (1) и **уменьшилось** на 50% по отношению к I кварталу 2021 года (6); актуальными вопросами данной тематики являются: "Организация и регулирование страховой деятельности" (2 вопроса), "Другие продукты страхования" (1 вопрос).
- за отчетный период вопросы по тематике «Информация и информатизация» не поступали.

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в I квартале 2023 года поступило 142 вопроса, что составляет 21,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель незначительно увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (140 вопросов) на 1,4% и уменьшился относительно I квартала 2021 года (220 вопросов) на 35%.

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

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

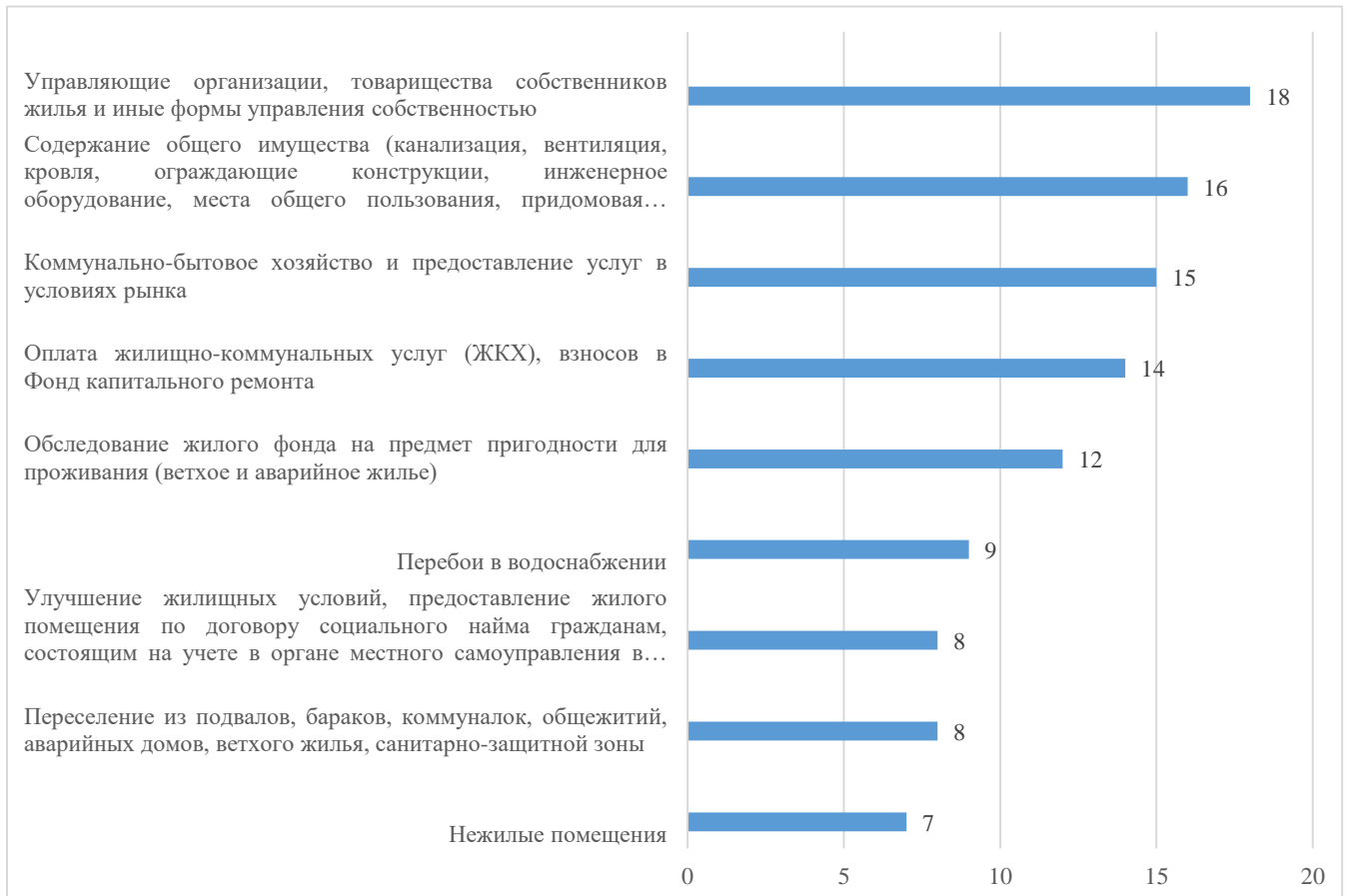


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (18 вопросов), "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (16 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (15 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (14 вопросов), "Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое аварийное жилье)" (12 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (9 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" (8 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (8 вопросов), "Нежилые помещения" (7 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в I квартале 2023 года поступило 78 вопросов, что составляет 11,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (99 вопросов) и I квартала 2021 года (99 вопросов) на 21,2%.

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

Количество вопросов тематического раздела "Социальная сфера"

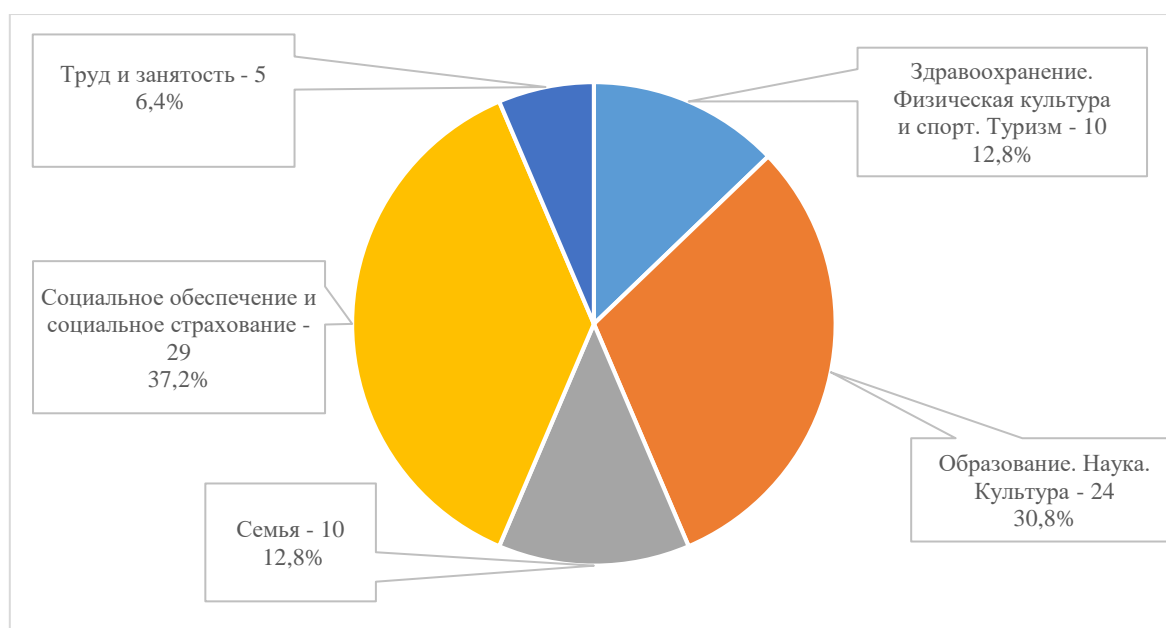


Диаграмма №12

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 2021-2023 годов

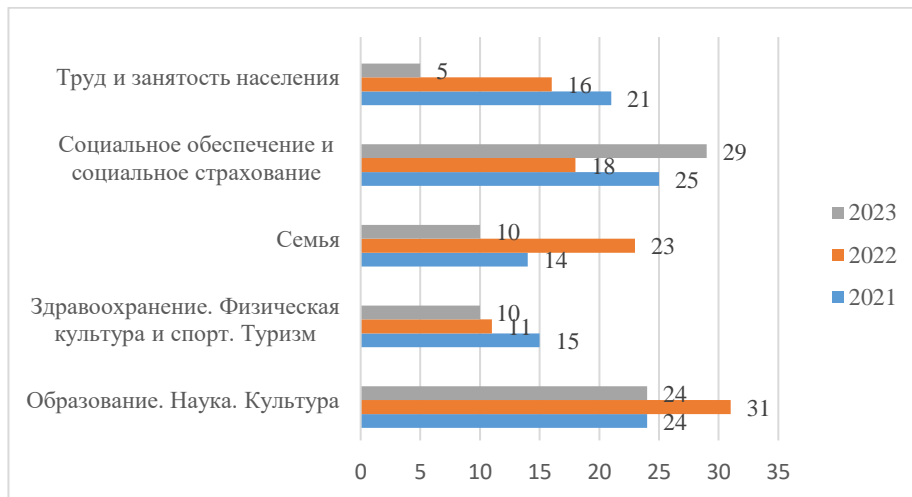


Диаграмма №13

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

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (5 или 6,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 68,7% в сравнении с I кварталом 2022 года (16), и по отношению к I кварталу 2021 года (21) уменьшилось на 76,2%; в тематике актуальны вопросы "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (2 вопроса);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (29 или 37,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 61,1% по отношению аналогичному периоду 2022 года (18), по отношению к I кварталу 2021 года (25) установлено **увеличение** на 16%; актуальными вопросами данной тематики являются "Просьбы об оказании финансовой помощи" (8 вопросов), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (6 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" (6 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (4 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья", (10 или 12,8%) на 56,5% по отношению к I кварталу 2022 года (23), и по отношению к I кварталу 2021 года (14) на 28,5% ; актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (3 вопроса), "Права и обязанности родителей и детей" (3 вопроса), «Лишение родительских прав» (2 вопроса);

- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (10 или 12,8%) на 9% по сравнению с I кварталом 2022 года (11), по отношению к I кварталу 2021 года (15) установлено **уменьшение** на 33,3%; актуальным вопросом является "Массовый спорт" (5 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (24 или 30,8%) на 22,5% в сравнении с I кварталом 2022 года (31), по отношению к I кварталу 2021 года (24) количество поступивших вопросов не изменилось; выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (5 вопросов), "Деятельность спортивных школ" (3 вопроса), "Размещение сезонных аттракционов" (3 вопроса).

Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в I квартале 2023 года поступило 54 вопроса, что составляет 8,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (66 вопросов) на 18,2%, и на 14,2% – 2021 года (63 вопроса).

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

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

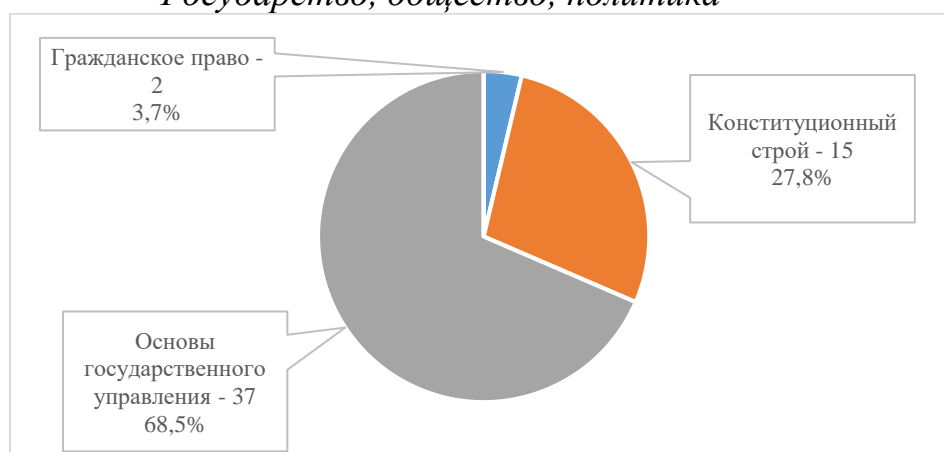


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за I квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме 15.

*Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика"
в разрезе тематик за I квартал 2021-2023 годов*

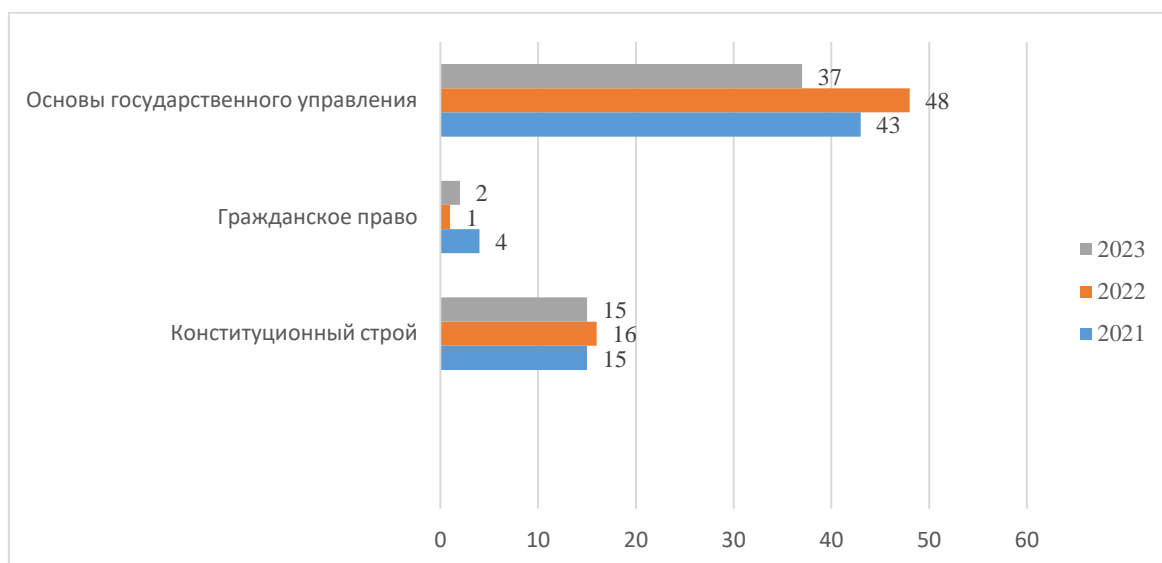


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (37 или 68,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 22,9% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (48), по отношению к I кварталу 2021 (43) установлено **уменьшение** на 13,9%; актуальными для заявителей являются вопросы "Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением" (7 вопросов), "Результаты рассмотрения обращений" (6 вопросов), "Арендные отношения" (5 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (5 вопросов);
- **увеличение** количества поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (2 или 3,7%) **в 2 раза** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (1) и **уменьшение в 2 раза** по отношению к I кварталу 2021 года (4); актуальным для заявителей является вопрос "Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (15 или 27,8%) на 6,2% по сравнению с I кварталом 2022 года (16), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (15) количество поступивших вопросов не изменилось; актуальными для заявителей являются вопросы "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (7 вопросов), "Обустройство соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба, подъемные и т.д.)" (2 вопроса).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в I квартале 2023 года поступило 68 вопросов, что составляет 10,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель незначительно увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (66 вопросов) на 3%, и увеличился относительно 2021 года в 2 раза (34 вопроса).

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

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

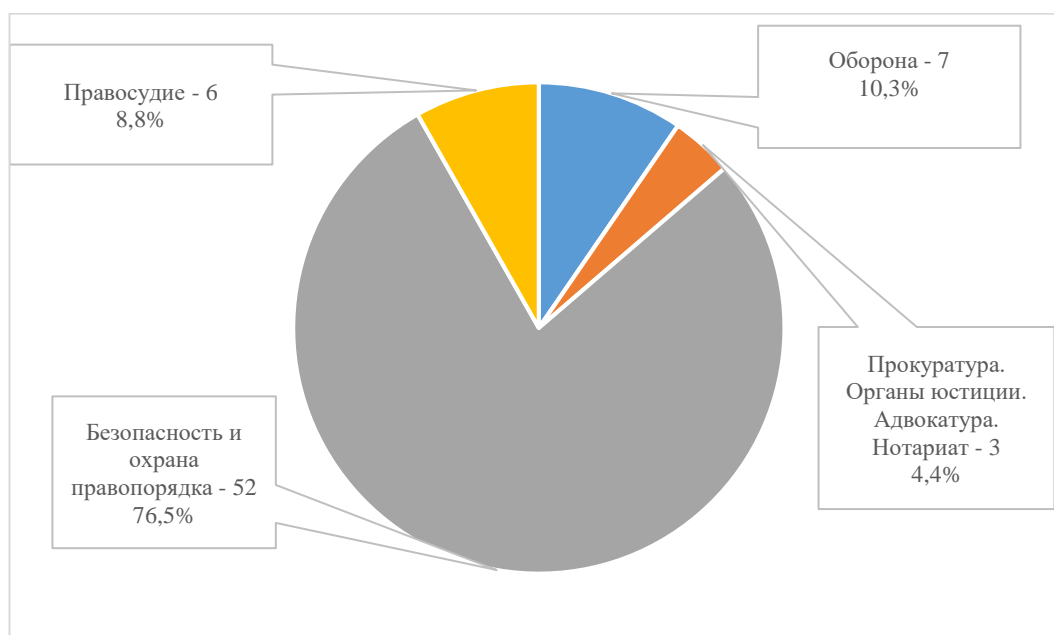


Диаграмма №16

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 I квартал 2021-2023 годов

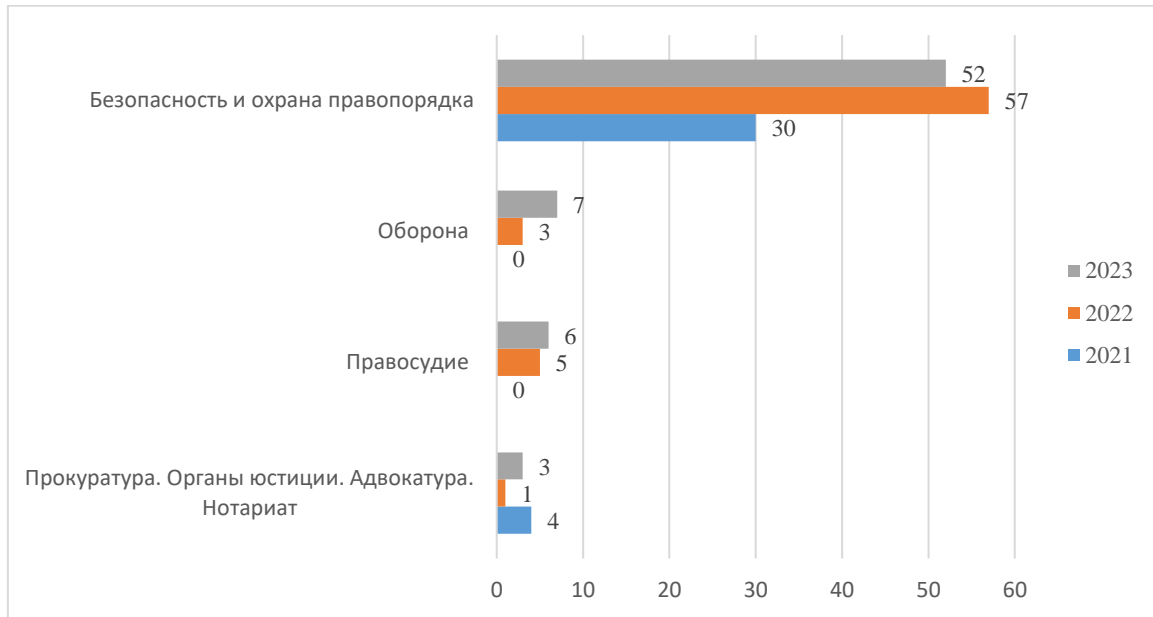


Диаграмма №17

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (52 или 76,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 8,8% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (57), по отношению к I кварталу 2021 года (30) установлено **увеличение** на 73,3%; актуальными вопросами данной тематики являются "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (17 вопросов), "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворотовой территории и вне организованных автостоянок" (11 вопросов), "Охрана общественного порядка" (9 вопросов);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (6 или 8,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 20% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (5); актуальными вопросами данной тематики являются "Гражданское судопроизводство" (5 вопросов), "Арбитражное судопроизводство" (1 вопрос);
- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (7 или 10,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 2,3 раза** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (3); актуальными вопросами данной тематики являются «Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате» (3 вопроса), «Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание» (2 вопроса);

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат." (3 или 4,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) **в 3 раза** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (1), по отношению к I кварталу 2021 года (4) установлено **уменьшение** на 25%; актуальным вопросом данной тематики является «Деятельность судебных приставов» (2 вопроса).