

# Информационно-статистический обзор обращений и запросов информации по обращениям, рассмотренных в администрации города в IV квартале 2023 года, с учетом результатов их рассмотрения и принятых по ним мер

## Динамика поступления обращений, рассмотренных в администрации города в IV квартале 2023 года

За IV квартал 2023 года в администрацию города поступило 715 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, руководителями структурных подразделений администрации города). За аналогичный период 2022 года поступило 576 обращений, 2021 года – 520 обращений.

Данные представлены на диаграмме №1.

*Динамика поступления обращений заявителей,  
рассмотренных в администрации города в IV квартале 2021-2023 годов*

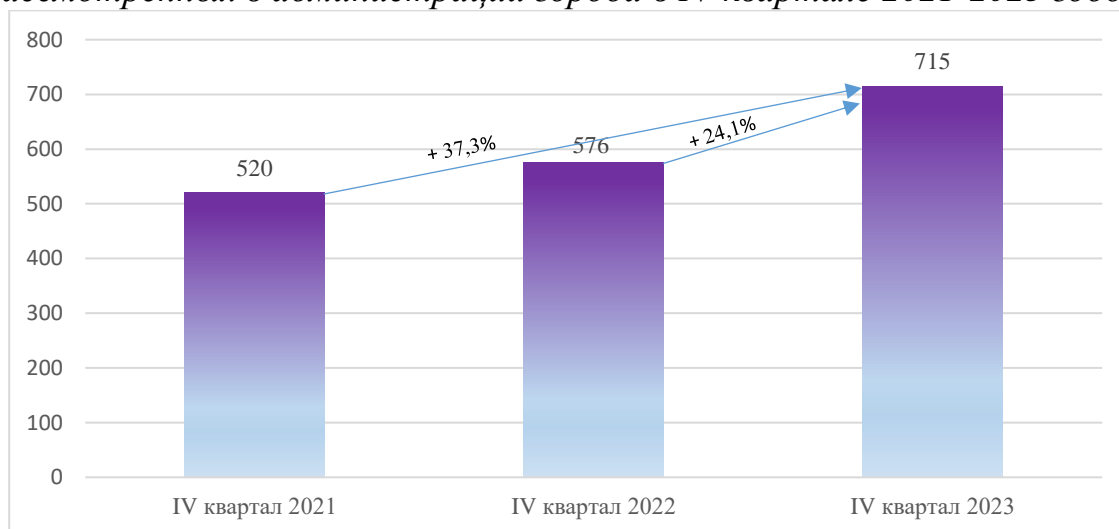


Диаграмма №1

Анализ поступивших в IV квартале 2023 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (715) увеличилось на 24,1% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (576 обращений) и на 37,3% – по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (520 обращений).

## Форма поступления обращений

В IV квартале 2023 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 506 (70,8%), количество обращений в письменной форме – 163 (22,8%), личных приемов (в том числе – в режиме видеоконференцсвязи) проведено 46 (6,4%).

Динамика количества обращений по формам поступления в IV квартале 2021-2023 годов представлена на диаграмме №2.

*Динамика количества обращений по формам поступления в IV квартале 2021-2023 годов*

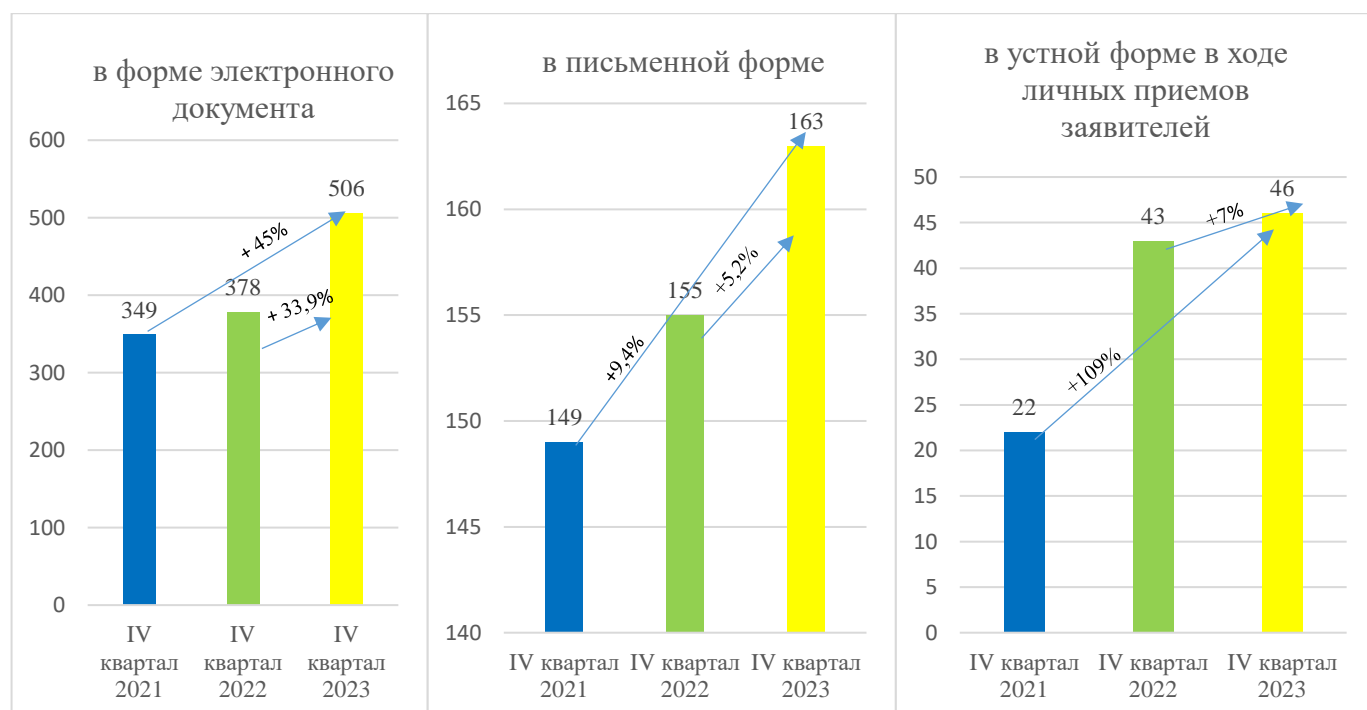


Диаграмма №2

Анализ поступивших за IV квартал 2023 года обращений показал следующее:

- **увеличение** количества обращений в форме электронного документа (506) по отношению к IV кварталу 2022 года (378) на 33,9%, на 45% – по отношению к аналогичному периоду 2021 года (349);
- **увеличение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (163) на 5,2% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (155), на 9,4% – по отношению к аналогичному периоду 2021 года (149);

- **увеличение** количества личных приемов граждан (46) по отношению к IV кварталу 2022 года (43) на 7%, на 109% – по отношению к аналогичному периоду 2021 года (22).

### **Каналы поступления обращений**

В IV квартале 2023 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (506, что составляет 70,8% от их общего количества):

- через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления было направлено 312 обращений или 43,6%;
- на электронную почту 42 обращения или 5,9%;
- по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) в администрацию города направлено 130 обращений (18,2%);
- через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 22 обращения или 3,1%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом квартале 2023 года – 163 (22,8% от общего количества):

- через курьера передано 49 обращений (6,8%) – большей частью в порядке перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска;
- почтовым отправлением направлено 33 обращения (4,6%);
- 78 обращений поступило лично от заявителей (11%);
- в ящик обращений "Письмо главе" поступило 3 обращения (0,4%).

Личных приемов было проведено 46 (6,4% от общего количества).

Данные представлены на диаграмме №3.

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

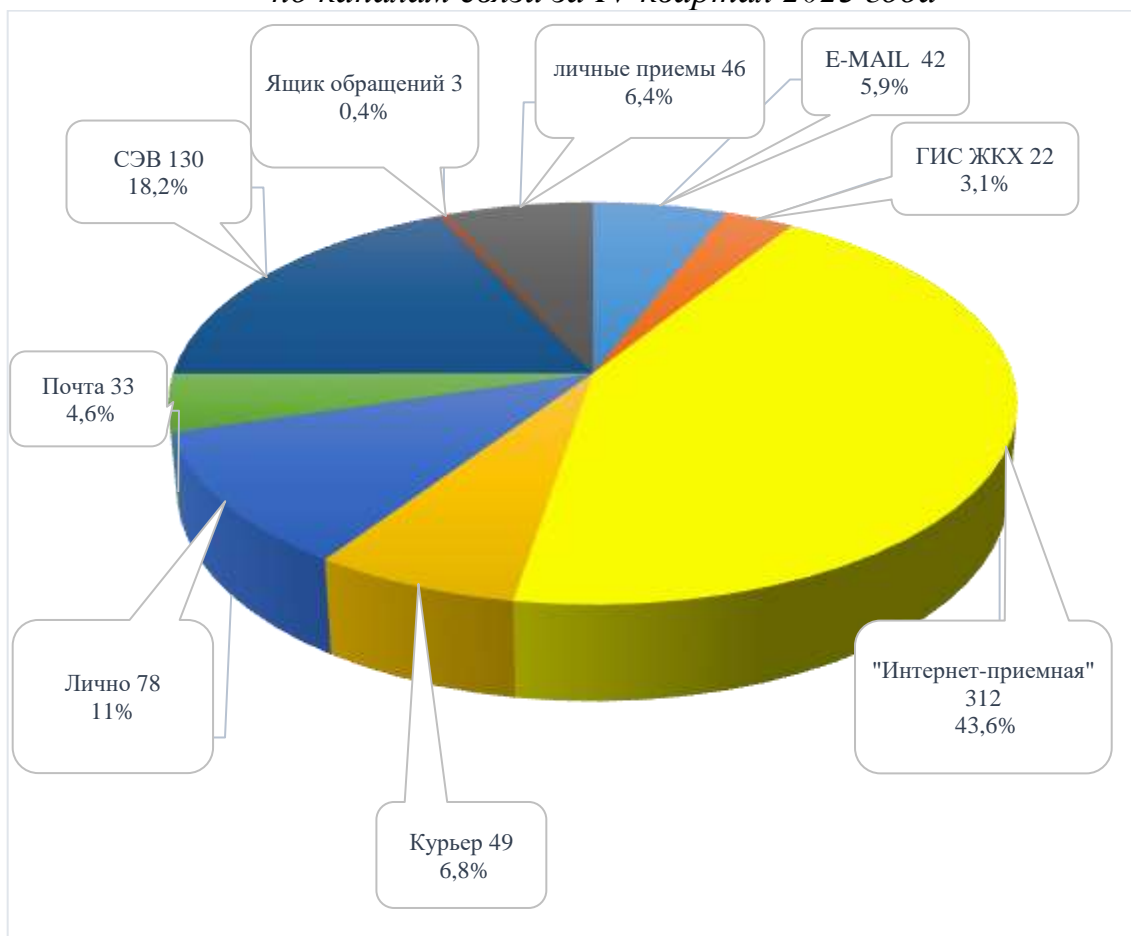


Диаграмма №3

*Динамика поступления обращений  
по каналам связи за IV 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"	506	70,8	378	65,6	↑ 5,2	349	67,1	↑ 3,7
Почтовое отправление	33	4,6	21	3,6	↑ 1	25	4,8	↓ - 0,2
Лично	46	6,4	39	6,8	↓ - 0,4	47	9	↓ - 2,6
Иным способом	130	18,2	138	24	↓ - 5,8	99	19,1	↓ - 0,9

В IV квартале 2023 года отмечается:

- **увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с IV кварталом 2022 года (+5,2%), по отношению к IV кварталу 2021 года – на 3,7%;
- **увеличение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, по отношению к аналогичному периоду прошлого года (+1%), в сравнении с IV кварталом 2021 года установлено **незначительное снижение** на 0,2%;
- **незначительное снижение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 0,4%, в сравнении с IV кварталом 2021 года установлено **снижение** на 2,6%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 5,8% по отношению к IV кварталу 2022 года, в сравнении с IV кварталом 2021 года установлено **снижение** на 0,9%.

В поступивших в IV квартале 2023 года в 715 обращениях поставлено 784 вопроса, из них 783 составляют заявления и 1 жалоба.

В IV квартале 2023 года поступило 15 повторных обращений (2,1% от общего количества поступивших обращений). Отмечается увеличение количества повторных обращений на 15,4% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (13), по отношению к IV кварталу 2021 года (26) отмечается уменьшение на 42%.

### **Динамика поступления коллективных обращений**

За IV квартал 2023 года поступило 40 коллективных обращения, что составило 5,6% от общего количества поступивших обращений. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 17,7% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (34), по сравнению с IV кварталом 2021 года (28) отмечается значительное увеличение на 42,9%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

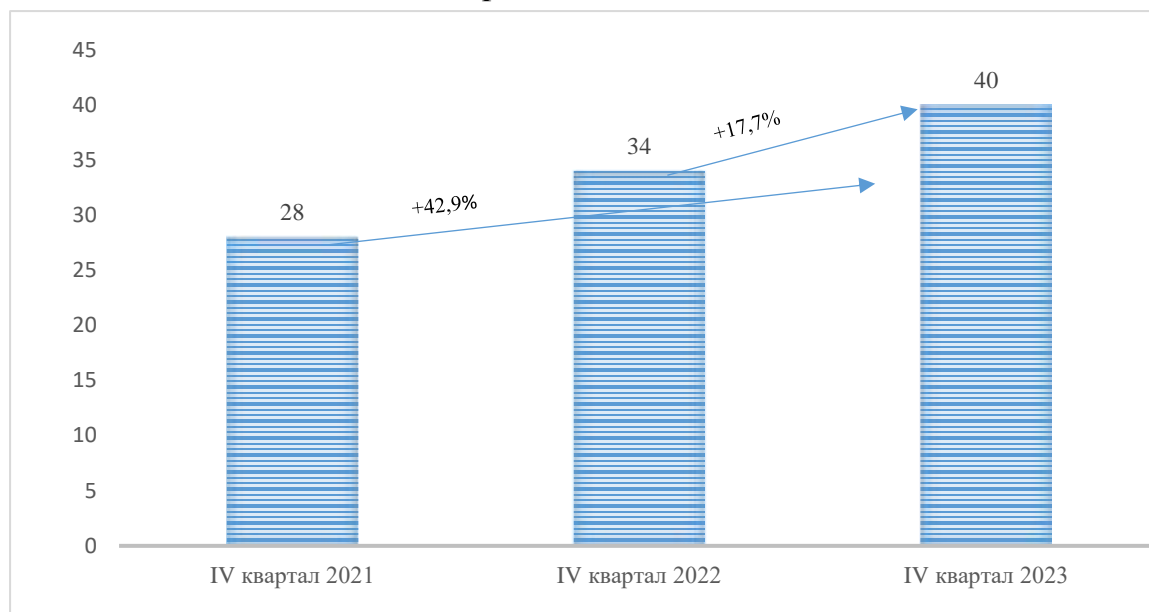


Диаграмма №4

**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 48 запросов информации, что меньше на 23,8% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (63) и на 9,4% – 2021 года (53).

Данные представлены на диаграмме №5.

*Динамика поступления запросов информации  
в администрацию города из других органов и от других должностных лиц  
в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"  
за IV квартал 2021-2023 годов*

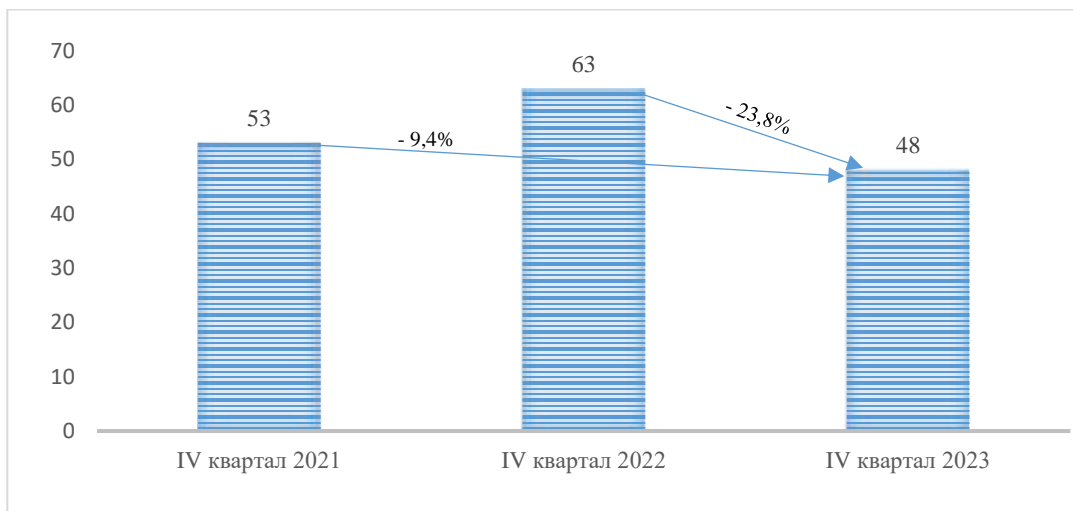


Диаграмма №5

**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 IV квартал 2023 года в администрацию города поступило 197 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 25,1% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается снижение количества таких вопросов на 6,2% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (210) и увеличение на 18% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (167).

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 от других должностных лиц, за IV квартал 2021-2023 годов*

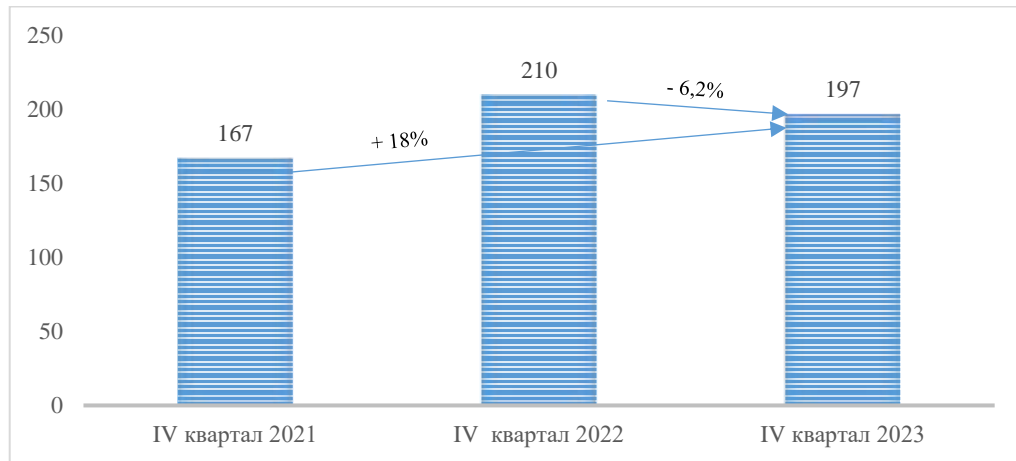


Диаграмма №6

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

В IV квартале 2023 года администрацией города направлено 34 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и другим должностным лицам, что составило 4,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 44,3% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (61), по сравнению с IV кварталом 2021 года – на 42,4% (59).

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 другим должностным лицам, за IV квартал 2021-2023 годов*

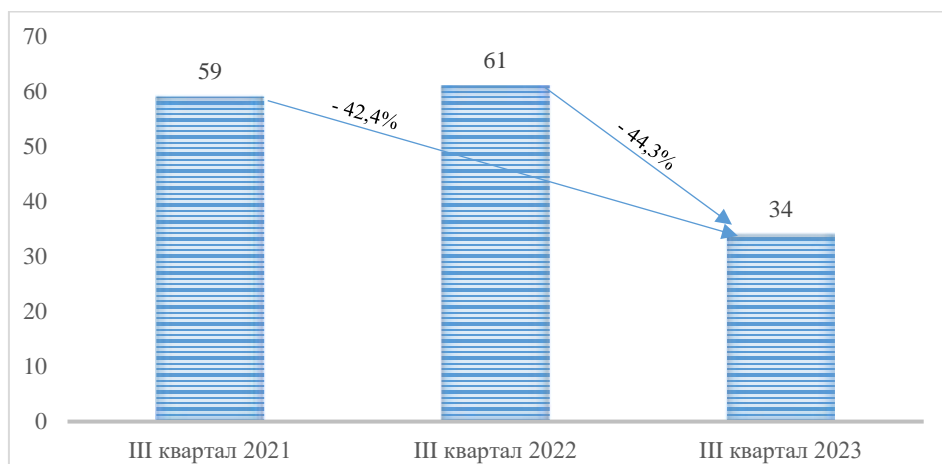


Диаграмма №7

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

В IV квартале 2023 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам:

- "Экономика" (277 вопросов или 35,3% в структуре поступивших вопросов);
- "Жилищно-коммунальная сфера" (260 вопросов или 33,2%);
- "Социальная сфера" (124 вопроса или 15,8%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам:

- "Оборона, безопасность, законность" (67 вопросов или 8,6%);
- "Государство, общество, политика" (56 вопросов или 7,1%).

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

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

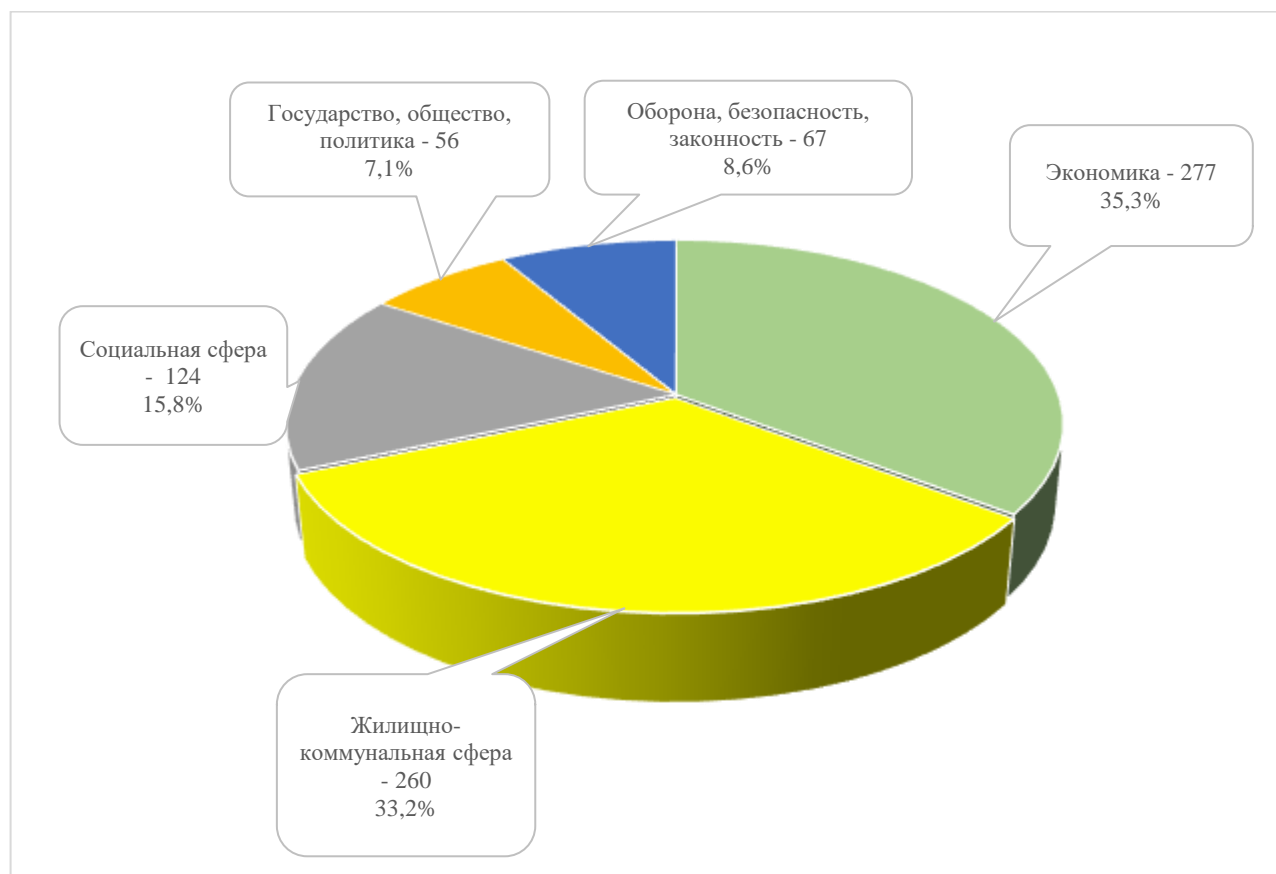


Диаграмма №8

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

По тематическому разделу "Экономика" в IV квартале 2023 года поступило 277 вопросов, что составляет 35,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (266 вопросов) на 4,1% и на 7,8% – 2021 года (257 вопросов).

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

*Количество вопросов тематического раздела "Экономика"*

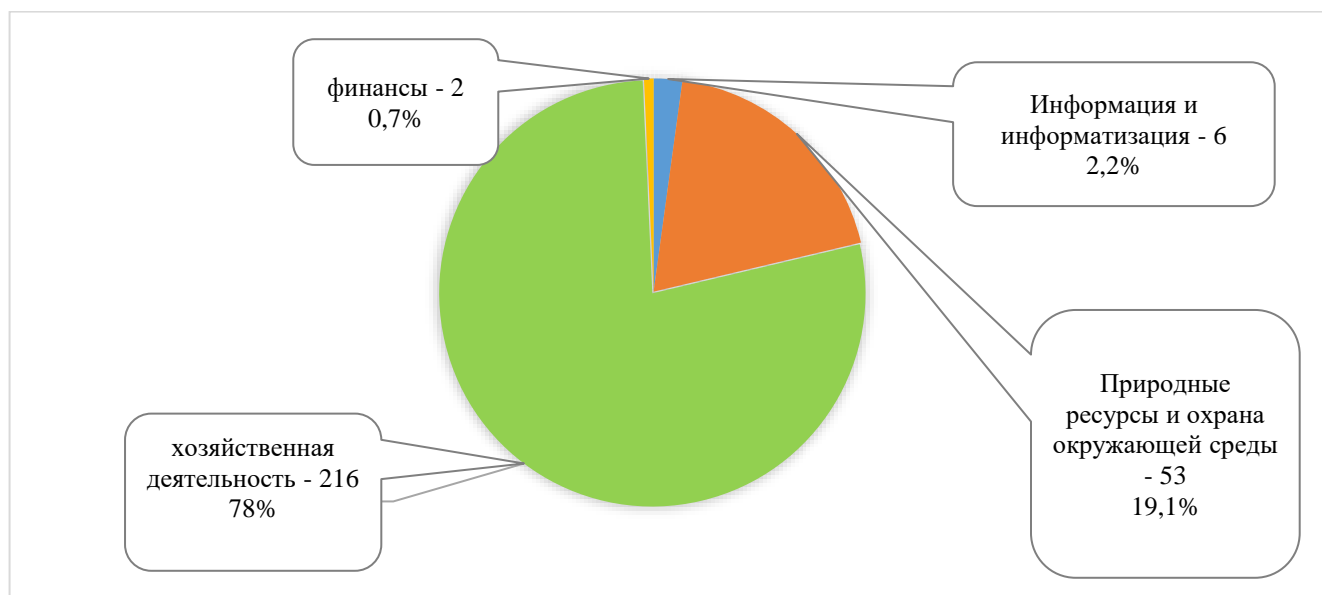


Диаграмма №9

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

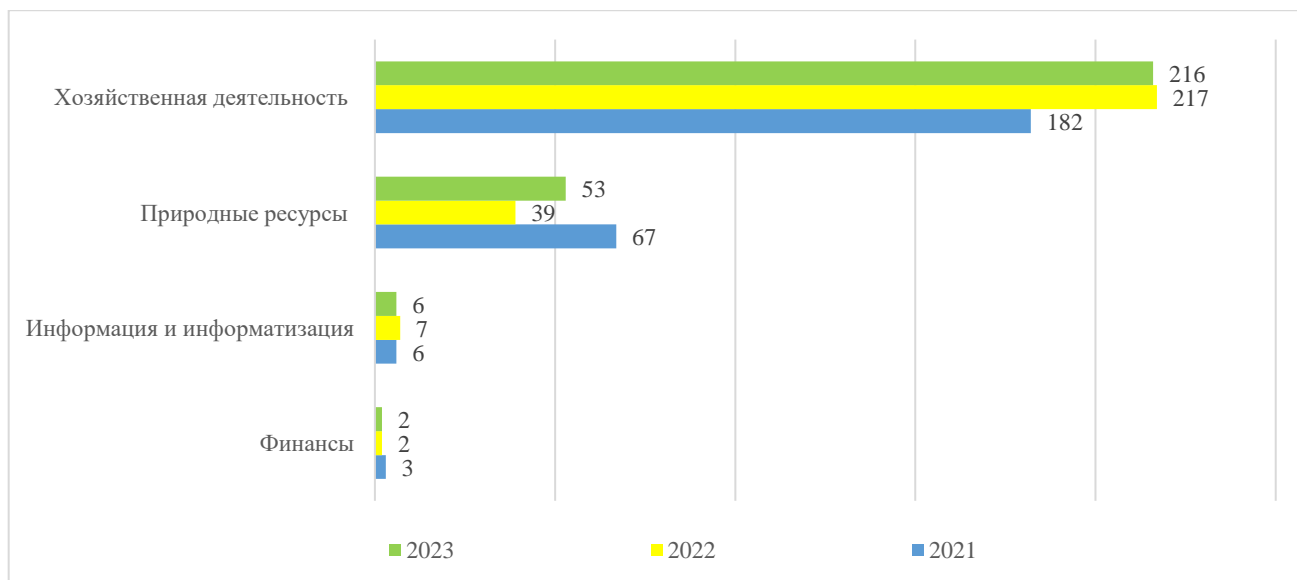


Диаграмма №10

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

- **почти не изменилось** количество поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (216 или 78% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с IV кварталом 2022 года (217) – зафиксировано незначительное уменьшение (на 0,46%), по отношению

к IV кварталу 2021 года (182) установлено увеличение на 18,7%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" (19 вопросов), "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (19 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (18 вопросов), "Комплексное благоустройство" (18 вопросов), "Дорожные знаки и дорожная разметка" (16 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (16 вопросов).

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (53 или 19,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 35,9% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (39) и **уменьшилось** на 20,9% по отношению к IV кварталу 2021 года (67); актуальными вопросами данной тематики являются: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (18 вопросов), "Отлов животных" (14 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (7 вопросов);
- **не изменилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (2 или 0,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (2) и **уменьшилось** на 1 по отношению к IV кварталу 2021 года (3);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (6 или 2,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 1 по отношению к аналогичному периоду 2022 года (7) и **осталось на прежнем уровне** по отношению к IV кварталу 2021 года (6).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в IV квартале 2023 года поступило 260 вопросов, что составляет 33,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель значительно увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (199) на 30,7%, относительно IV квартала 2021 года (168) – на 54,8%.

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

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

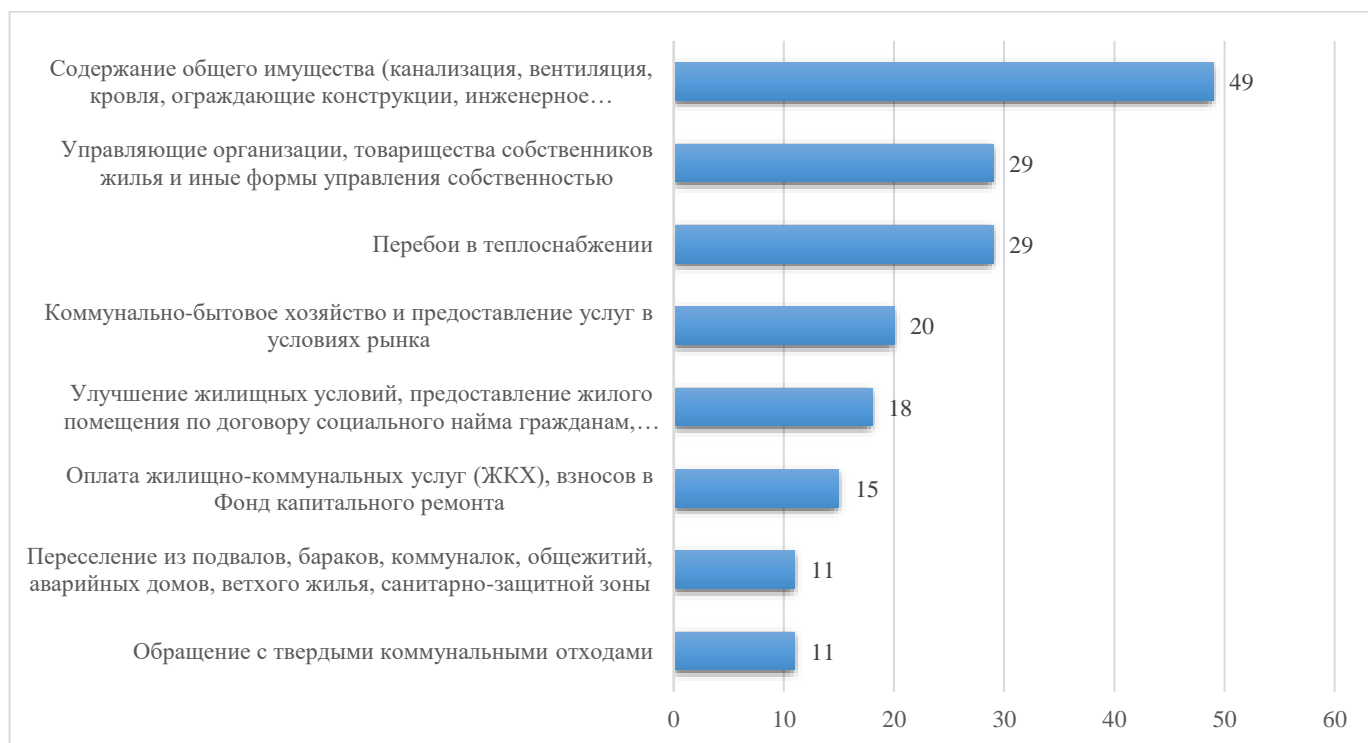


Диаграмма №11

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (49 вопросов), "Перебои в теплоснабжении" (29 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью" (29 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (20 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" (18 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (15 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (11 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (11 вопросов).

**Тематический раздел "Социальная сфера"**

По тематическому разделу "Социальная сфера" в IV квартале 2023 года поступило 124 вопроса, что составляет 15,8% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (116) на 6,9% и IV квартала 2021 года (81) на 53%.

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

*Количество вопросов тематического раздела "Социальная сфера"*

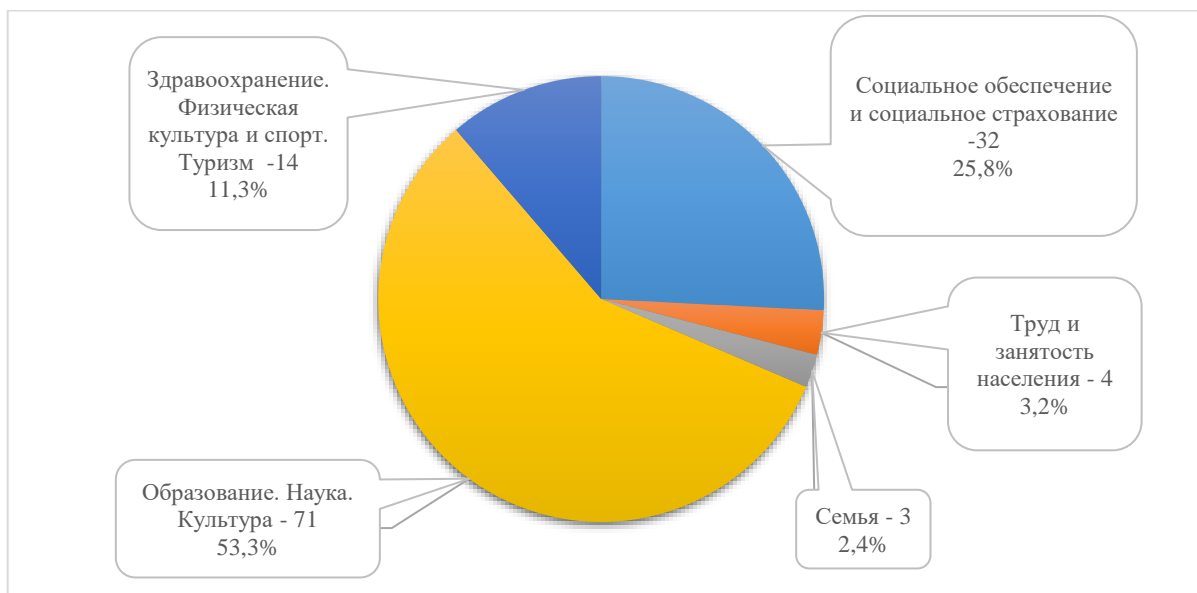


Диаграмма №12

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

*Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за IV квартал 2021-2023 годов*

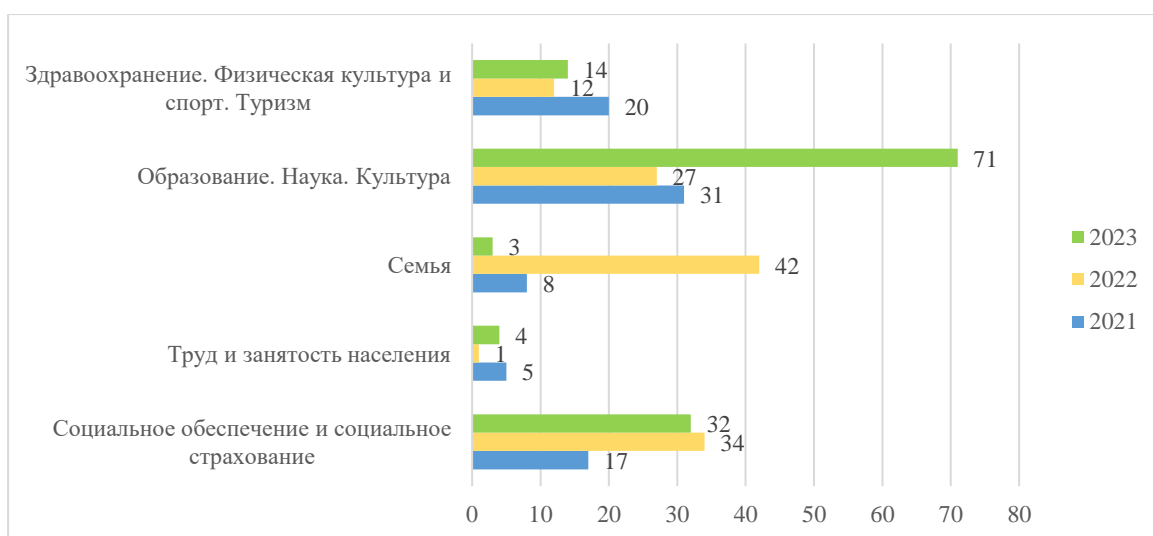


Диаграмма №13

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

- **значительно увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (71 или 57,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 163% в сравнении с IV кварталом 2022 года (27), по отношению к IV кварталу 2021 года (31) – на 129%; выявлено, что актуальными являются вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (36 вопросов) и "Заработная плата педагогических работников" (8 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (32 или 25,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 5,9% по отношению аналогичному периоду 2022 года (34) и **увеличилось** на 88,2% по отношению к IV кварталу 2021 года (17); актуальными вопросами данной тематики являются "Просьбы об оказании финансовой помощи" (10 вопросов), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (9 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" (3 вопроса);
- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (14 или 11,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 16,7% по сравнению с IV кварталом 2022 года (12) и **уменьшилось** на 30% по отношению к IV кварталу 2021 года (20); актуальным вопросом является "Массовый спорт" (8 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (4 или 3,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в четыре раза в сравнении с IV кварталом 2022 года (1), по отношению к IV кварталу 2021 года (5) зафиксировано уменьшение на 20%.
- **значительно уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (3 или 2,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к IV кварталу 2022 года (42) – в 14 раз, на 75% зафиксировано **уменьшение** по отношению к IV кварталу 2021 года (8); актуальным вопросом в анализируемом периоде является "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (2 вопроса).

### Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в IV квартале 2023 года поступило 67 вопросов, что составляет 8,6% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (73) на 8,2% и увеличился относительно 2021 года – на 45,7% (46).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №14.

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

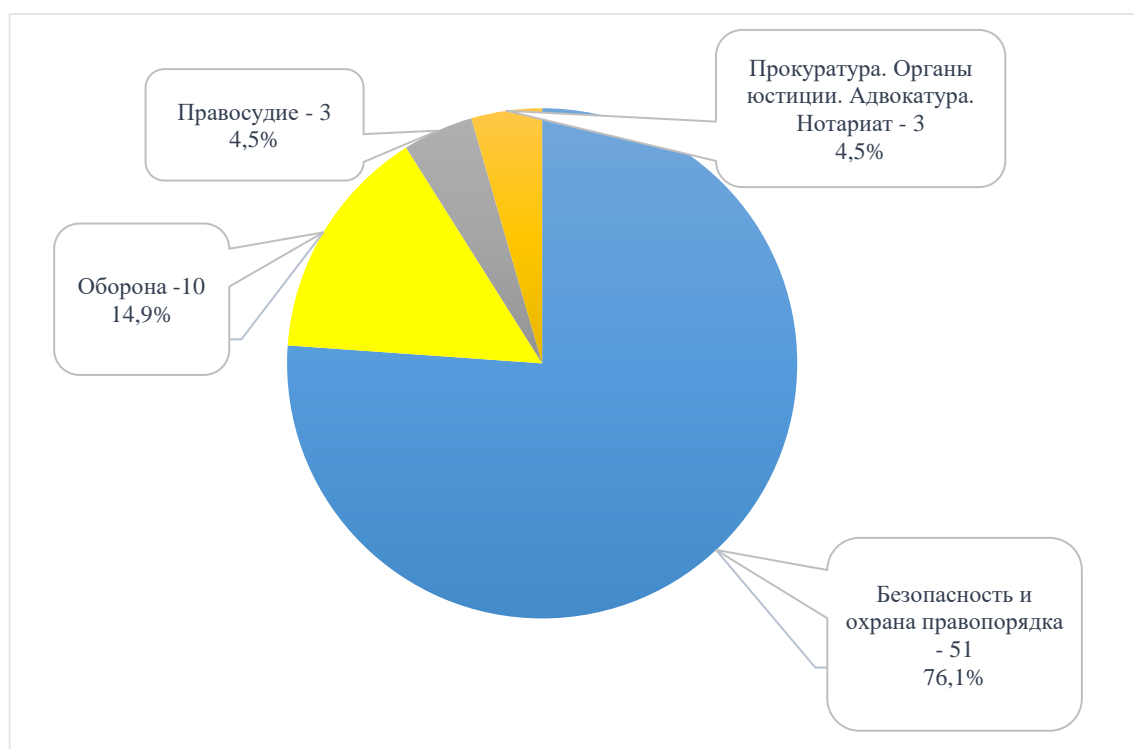


Диаграмма №14

Динамика вопросов тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 15.



*Динамика вопросов тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" в разрезе тематик за IV квартал 2021-2023 годов*

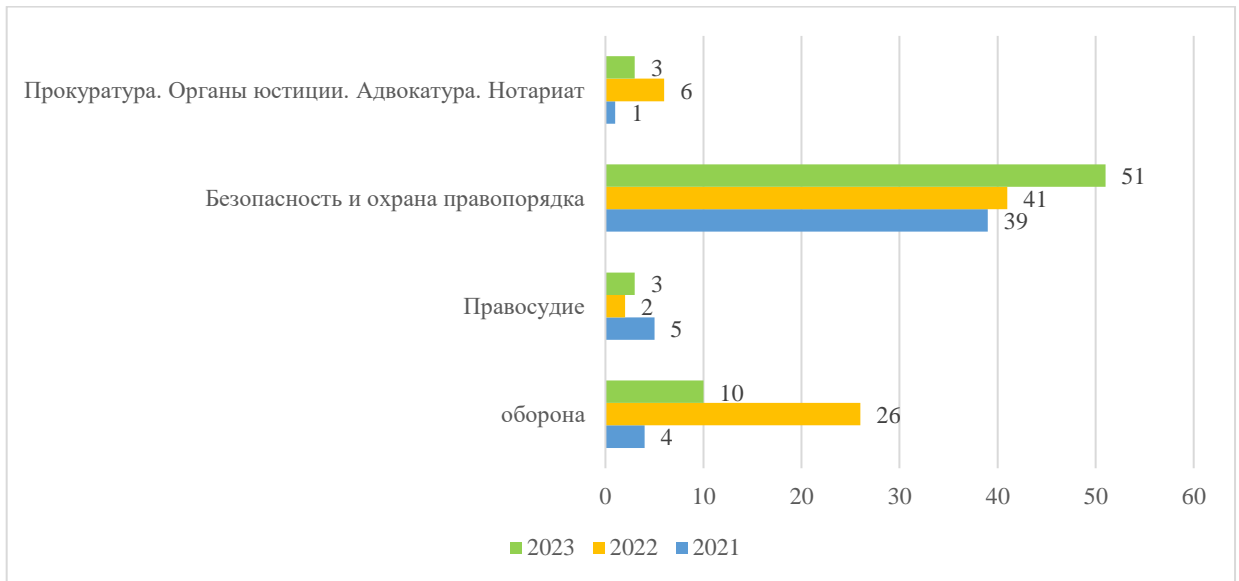


Диаграмма №15

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (51 или 76,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 24,4% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (41), по отношению к IV кварталу 2021 года (39) установлено **увеличение** на 30,7%; актуальными вопросами данной тематики являются "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (25 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (10 вопросов); "Конфликты на бытовой почте" (7 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (10 или 14,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (26) на 61,5%, по отношению к IV кварталу 2021 года (4) установлено **увеличение** на 6 вопросов; актуальным вопросом данной тематики является "Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы " (3 вопроса);
- **увеличилось** количество вопросов по тематике "Правосудие" (3 или 4,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (0) на 3 вопроса, по отношению к IV кварталу 2021 года (2) установлено **увеличение** на 1 вопрос);
- **уменьшилось** количество вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (3 или 4,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному

периоду 2022 года (6) на 50%, по отношению к IV кварталу 2021 года (1) установлено **увеличение** на 2 вопроса.

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в IV квартале 2023 года поступило 56 вопросов, что составляет 7,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель незначительно увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (55) на 1,8% и уменьшился по отношению к IV кварталу 2021 года на 20% (70 вопросов).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №16.

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

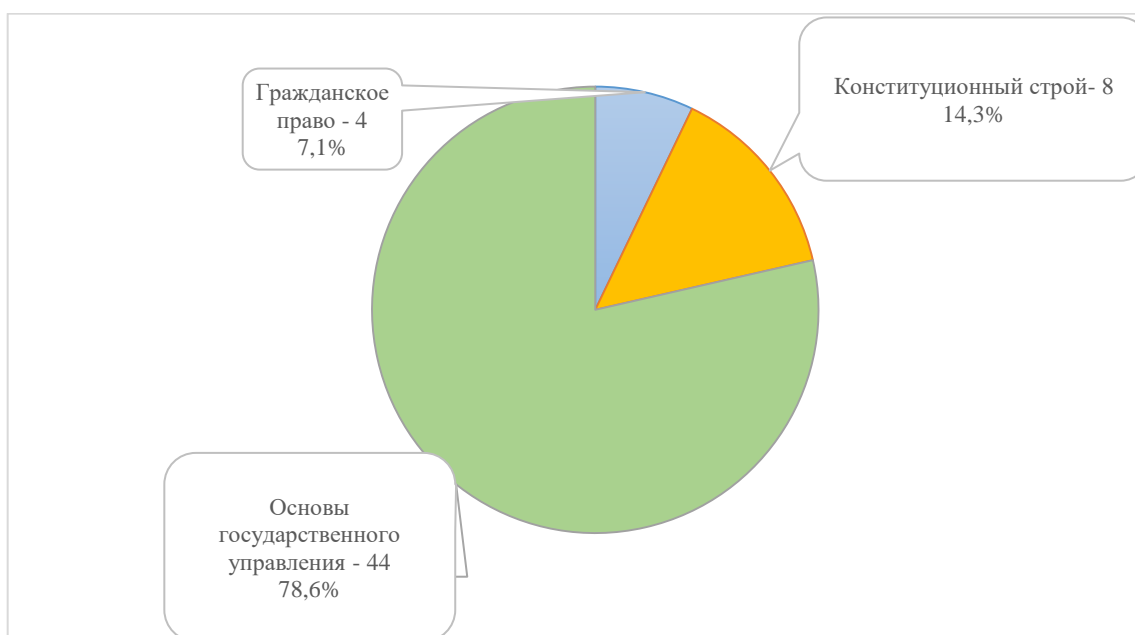


Диаграмма №16

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам Тематического классификатора обращений граждан за IV квартал 2021-2023 годов представлена на диаграмме 1.

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

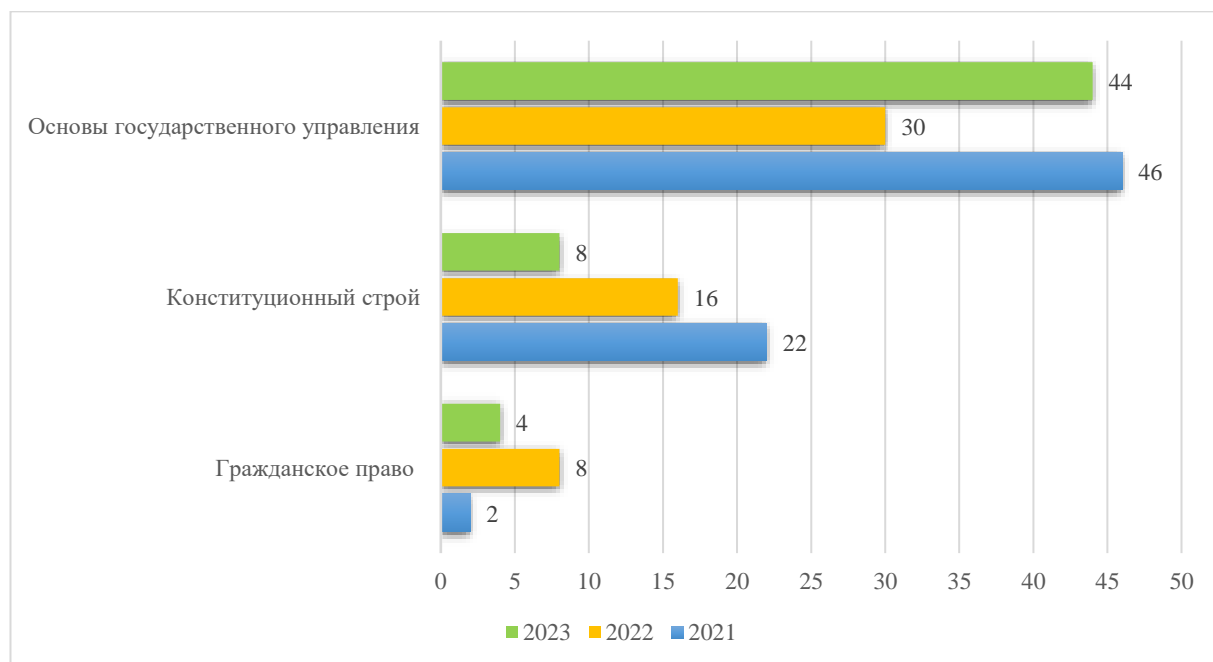


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (44 или 78,6% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 46,7% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (30), по отношению к IV кварталу 2021 (46) число поступивших вопросов **уменьшилось** на 4,4%; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращений" (10 вопросов), "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (8 вопросов); "Прекращение рассмотрения обращения" (7 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (8 или 14,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 50% по сравнению с IV кварталом 2022 года (16), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (22) количество поступивших вопросов **значительно уменьшилось** – на 63,6%; актуальными для заявителей являются вопросы "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (2 вопроса), "Деятельность некоммерческих организаций" (2 вопроса);
- **уменьшилось** в 2 раза количество поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (4 или 7,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (8) и **увеличилось** в 2 раза по отношению к IV кварталу 2021 года (2); актуальным для заявителей является вопрос "Эффективность использования муниципального имущества" (2 вопроса).