

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

Динамика поступления обращений, рассмотренных в администрации города в III квартале 2023 года

За III квартал 2023 года в администрацию города поступило 592 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 2022 года поступило 595 обращений, 2021 года – 648 обращений.

Данные представлены на диаграмме №1.

Динамика поступления обращений заявителей, рассмотренных в администрации города, за III квартал 2021-2023 годов

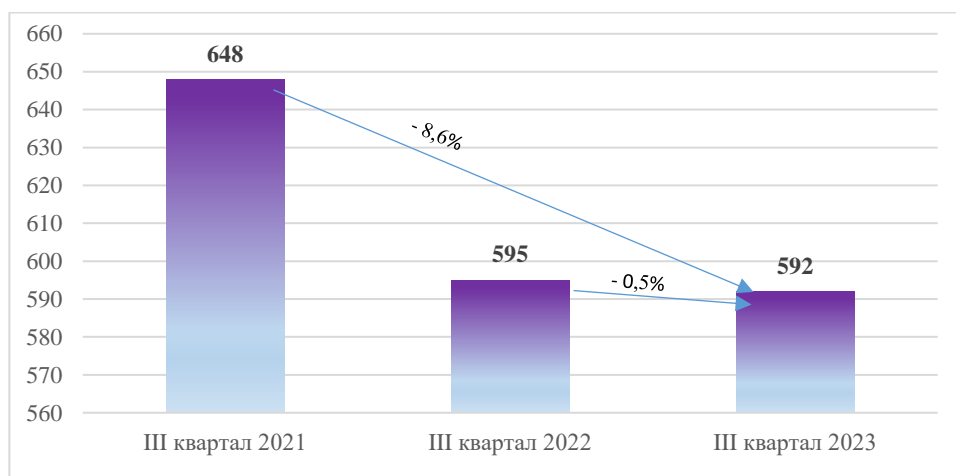


Диаграмма №1

Анализ поступивших за III квартал 2023 года обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, показал, что количество обращений (592) незначительно уменьшилось на 0,5% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (595 обращений), а также уменьшилось на 8,6% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (648 обращений).

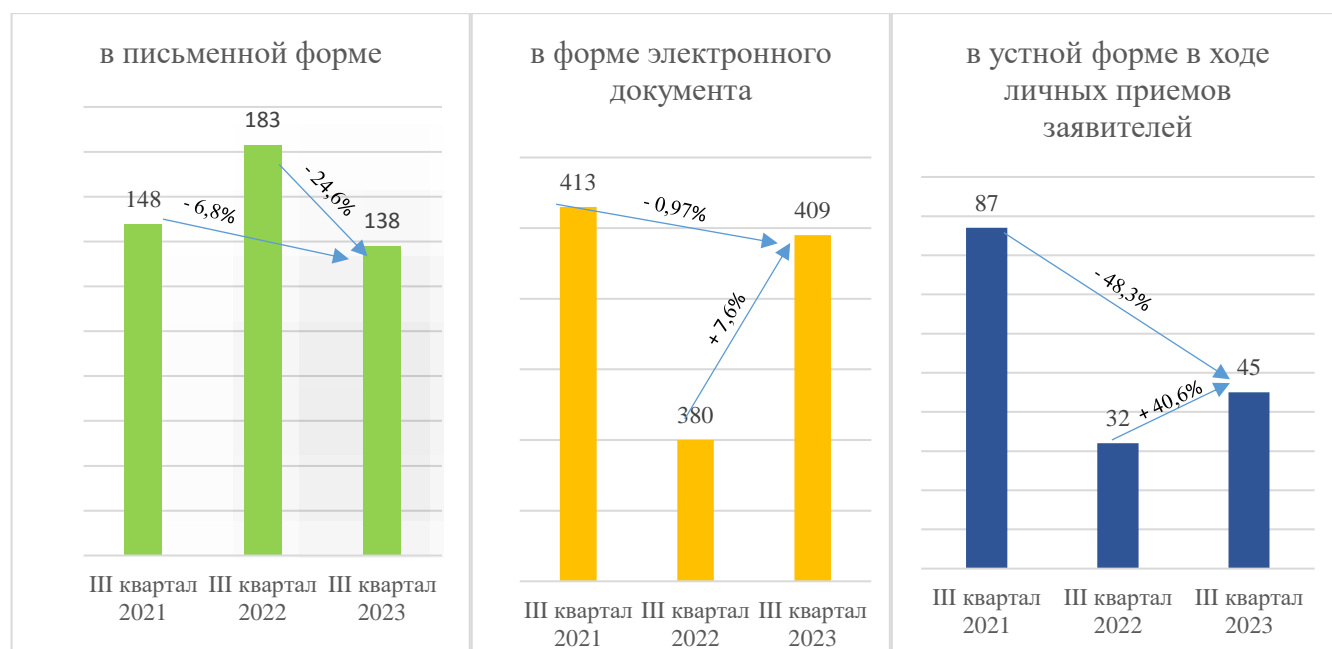
Форма поступления обращений

В III квартале 2023 года наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 409 (69,1%), количество обращений в письменной форме –

138 (23,3%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 45 (7,6%).

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

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



Анализ поступивших за III квартал 2023 года обращений показал следующее:

- **уменьшение** количества обращений в письменной форме в неэлектронном виде (138) на 24,6% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (183), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (148) установлено **уменьшение** на 6,8%;
- **увеличение** количества обращений в форме электронного документа (409) по отношению к III кварталу 2022 года (380) на 7,6%, по отношению к аналогичному периоду 2021 года (413) отмечено **уменьшение** на 0,97%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (45) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (32) на 40,6%, по отношению к III кварталу 2021 года (87) установлено **уменьшение** на 48,3%.

Каналы поступления обращений

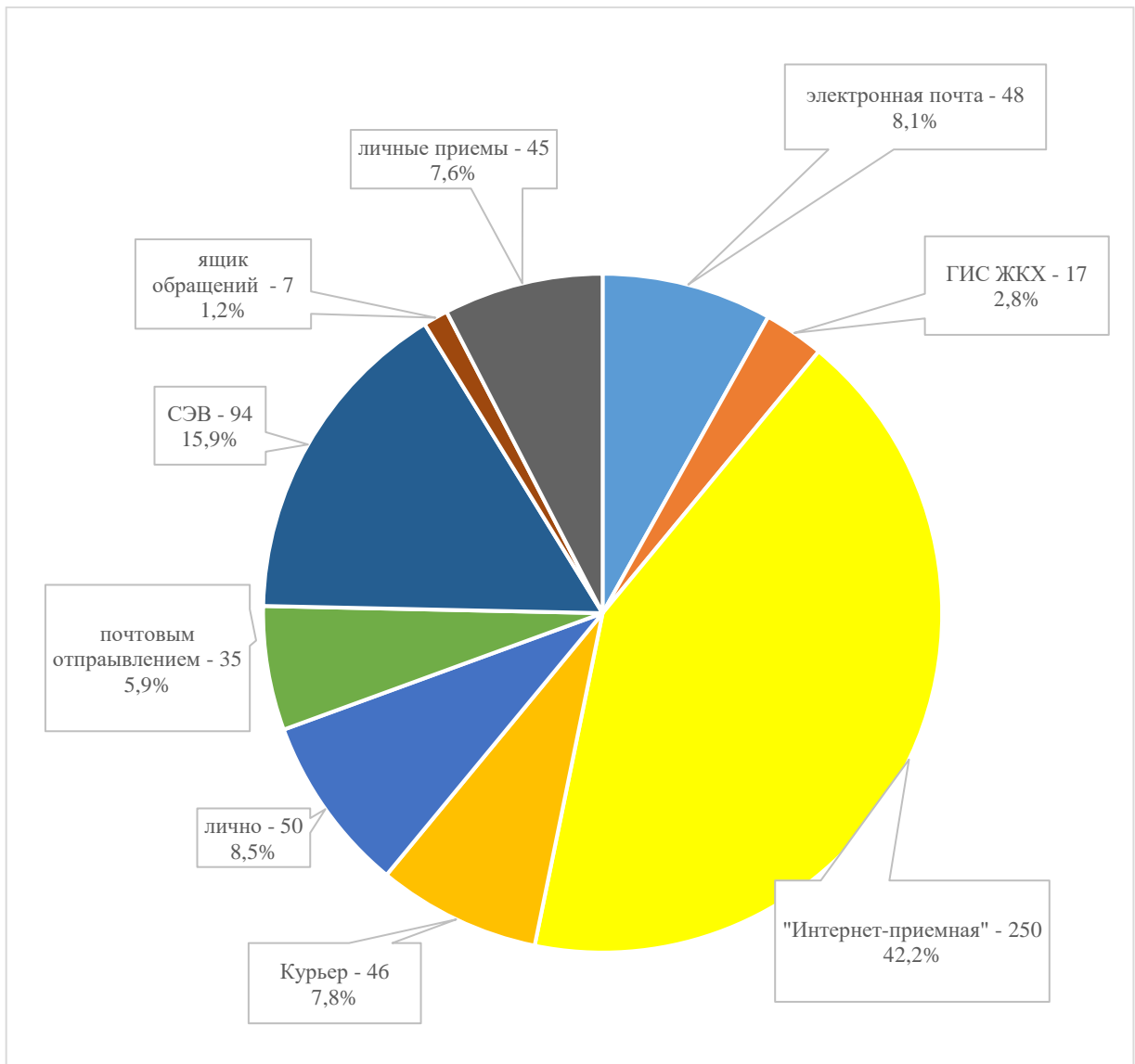
В III квартале 2023 года в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (409, что составляет 69,1% от их общего количества): через "Интернет-приемную"

официального сайта органов местного самоуправления направлено 250 обращений или 42,2%, на электронную почту 48 обращений или 8,1%, по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) в администрацию города направлено 94 обращения (15,9%), через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) 17 обращений или 2,8%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом квартале 2023 года – 138 (23,3% от общего количества): через курьера передано 46 обращений (7,8%) – большей частью в порядке перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска, почтовым отправлением направлено 35 обращений (5,9%), 50 обращений поступило лично от заявителей (8,5%), в ящик обращений "Письмо главе" поступило 7 обращений (1,2%).

Данные представлены на диаграмме №3.

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



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

Таблица 1

Каналы поступления	2023г.	2023г. доля в %	2022г.	2022г. доля в %	Изменение доли 2023г. к 2022г. в %	2021г.	2021г. доля в %	Изменение доли 2023 г. к 2021г. в %
Сеть "Интернет"	409	69,1	380	69	↑ 0,1	413	68,4	↑ 0,7
Почтовое отправление	35	5,9	21	2,9	↑ 3	17	3,0	↑ 2,9
Лично	95	16,1	90	7,3	↑ 8,8	87	8,7	↑ 7,4
Иным способом	53	8,9	104	20,8	↓ -11,9	131	19,9	↓ -11

В III квартале 2023 года отмечается:

- **изменение** доли обращений, поступивших посредством сети "Интернет", в общем объеме в сравнении с III кварталом 2022 года (+0,1%), по отношению к III кварталу 2021 года установлено **незначительное увеличение** на 0,7%;
- **увеличение** доли обращений, направленных почтовым отправлением, по отношению к аналогичному периоду прошлого года (+3%), в сравнении с III кварталом 2021 года установлено увеличение на 2,9%;
- **увеличение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года на 8,8%, в сравнении с III кварталом 2021 года установлено **увеличение** на 7,4%;
- **снижение** доли обращений, направленных иным способом на 11,9% по отношению к III кварталу 2022 года, в сравнении с III кварталом 2021 года установлено **снижение** на 11%.

В поступивших в III квартале 2023 года 592 обращениях поставлены 664 вопроса, из них 663 составляют заявления и 1 жалоба.

В III квартале 2023 года поступило 14 повторных обращения (2,4% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 17,65% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (17), по отношению к III кварталу 2021 года (24) отмечается уменьшение на 41,7%.

Динамика поступления коллективных обращений

За III квартал 2023 года поступило 34 коллективных обращения, что составило 5,7% от общего количества поступивших обращений. Отмечается снижение количества коллективных обращений на 17% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (41), по сравнению с III кварталом 2021 года (36) отмечается уменьшение на 5,6%.

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

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

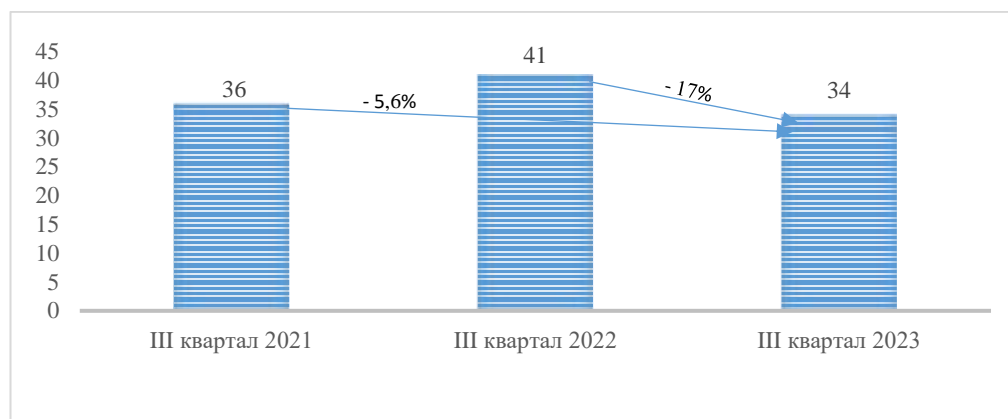


Диаграмма №4

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 53 запроса информации, что больше на 6% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (50) и меньше на 47,5% – 2021 года (101).

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 III квартал 2021-2023 годов*

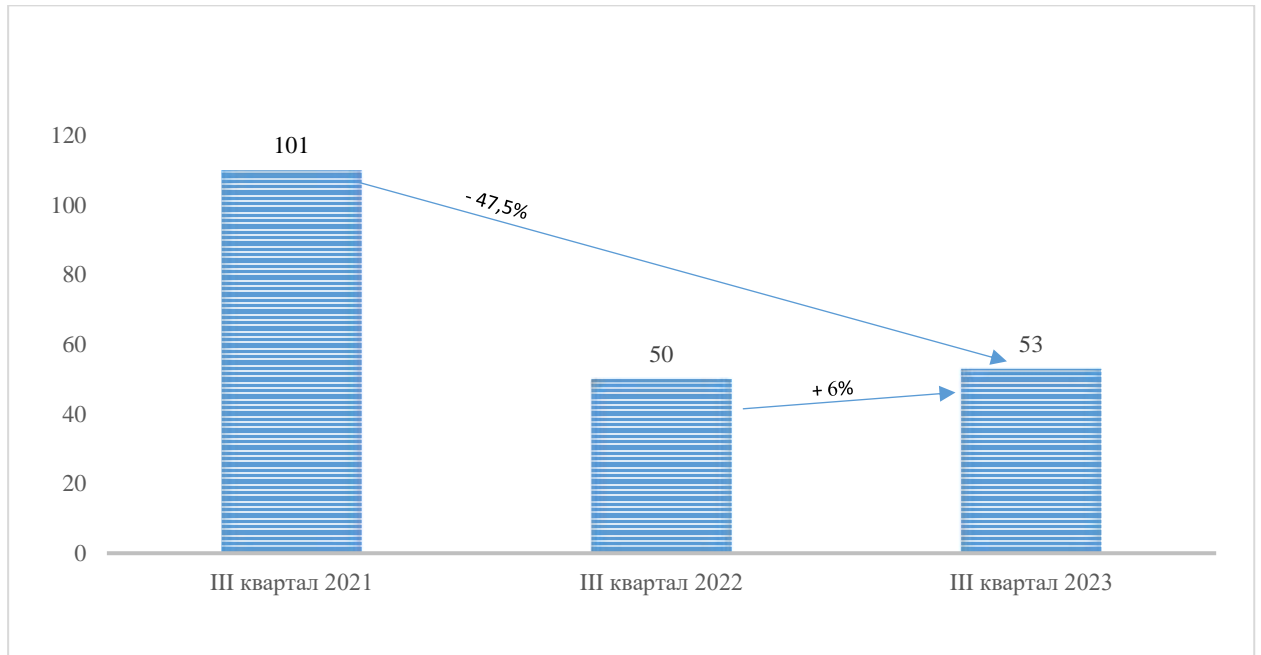


Диаграмма №5

**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 III квартал 2023 года в администрацию города поступило 165 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 24,9% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается снижение количества таких вопросов на 12,2% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (188) и снижение на 26% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (223).

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 III квартал 2021-2023 годов

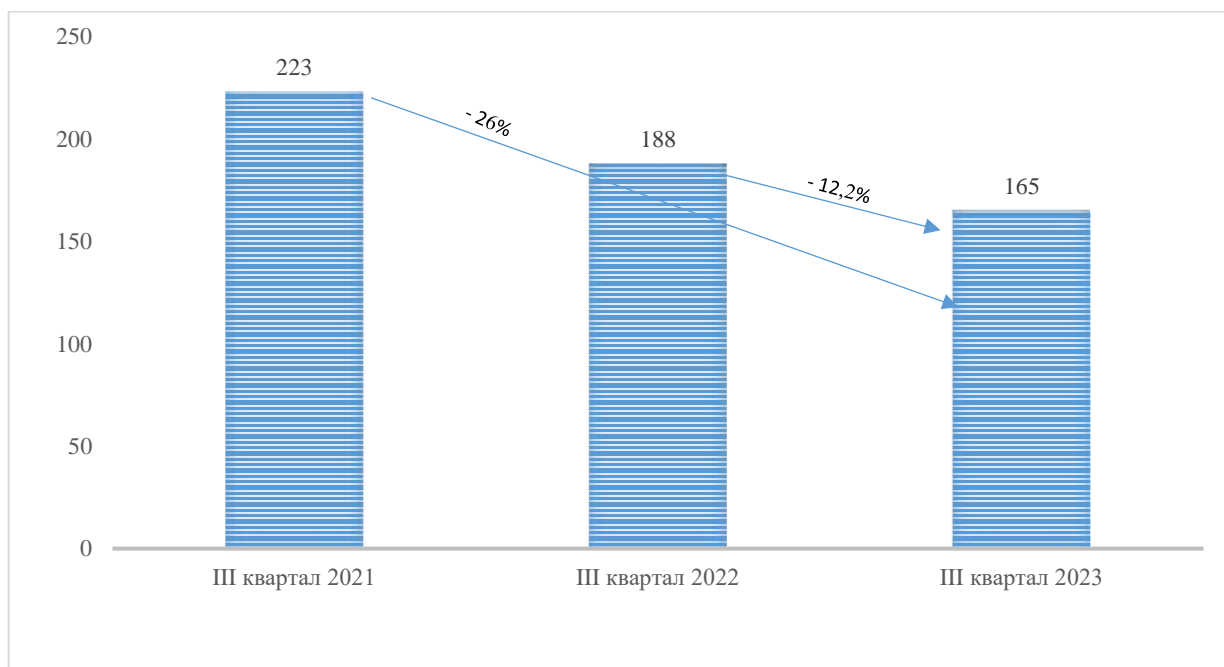


Диаграмма №6

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

В III квартале 2023 года направлено администрацией города 42 вопроса для рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления и другим должностным лицам, что составило 6,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 48,8% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (82), по сравнению с III кварталом 2021 года – на 33,3% (63).

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 III квартал 2021-2023 годов

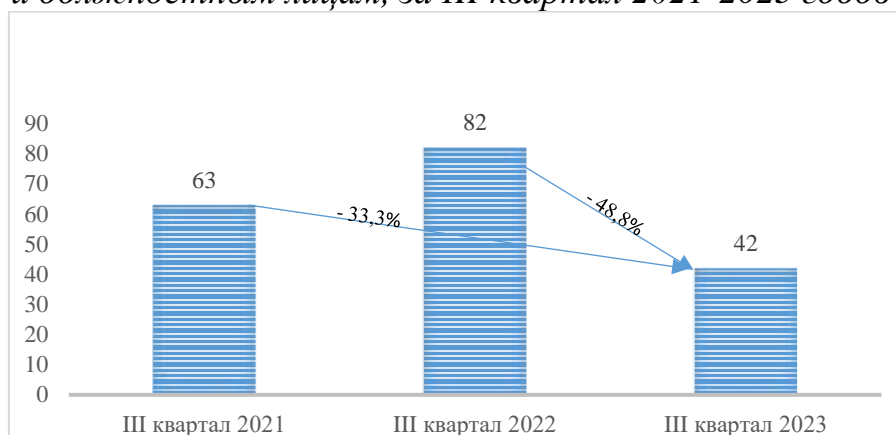


Диаграмма №7

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В III квартале 2023 года наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (277 вопросов или 41,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (208 вопросов или 31,3%), "Социальная сфера" (69 вопросов или 10,4%). Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Государство, общество, политика" (62 вопроса или 9,4%), "Оборона, безопасность, законность" (48 вопросов или 7,2%). Количество вопросов, содержащихся в обращениях по тематическим разделам, которые поступили в III квартале 2023 года, представлено на диаграмме №8.

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



Диаграмма №8

Тематический раздел "Экономика"

По тематическому разделу "Экономика" в III квартале 2023 года поступило 277 вопросов, что составляет 41,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель снизился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (305 вопросов) на 9,2% и на 16,1% – 2021 года (330 вопрос).

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

Количество вопросов тематического раздела "Экономика"

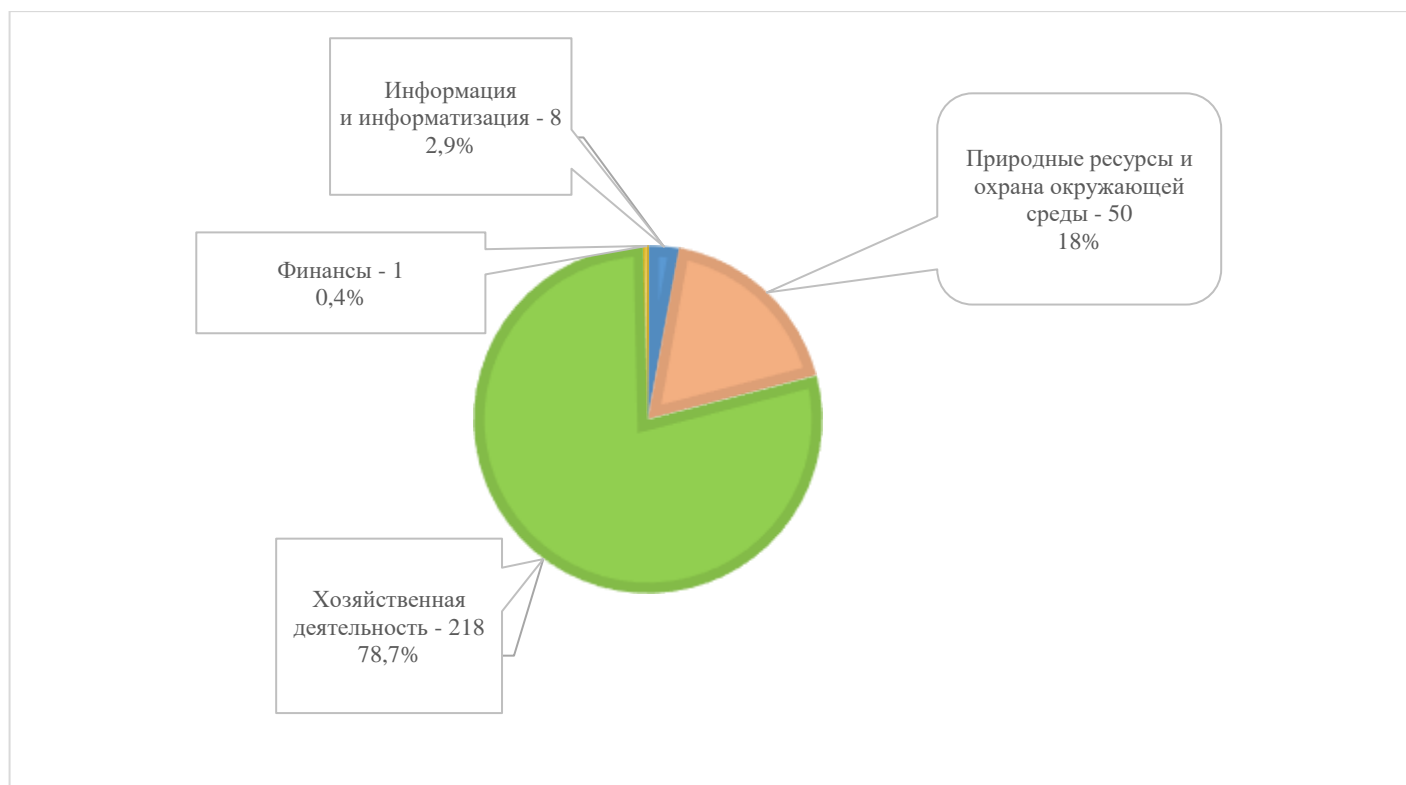


Диаграмма №9

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

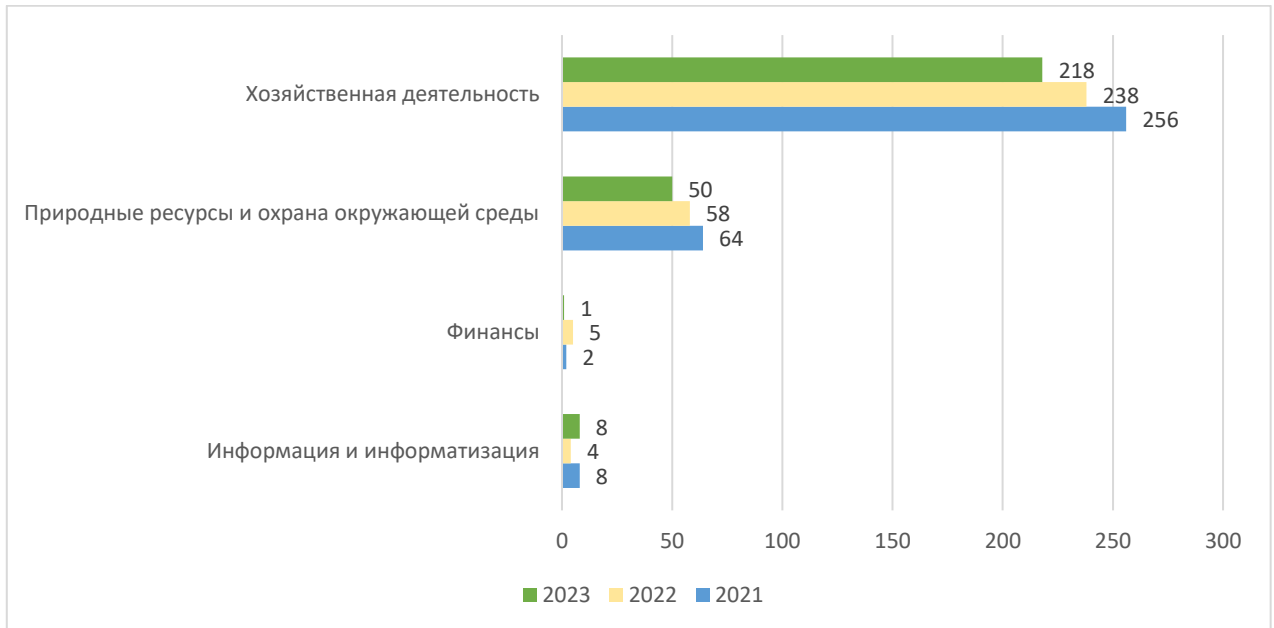


Диаграмма №10

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (218 или 78,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 8,4% в сравнении с III кварталом 2022 года (238), по отношению к III кварталу 2021 года (256) установлено снижение на 14,8%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (25 вопросов); "Комплексное благоустройство" (25 вопросов), "Озеленение" (19 вопросов), "О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок" (18 вопросов); "Дорожные знаки и дорожная разметка" (14 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (50 или 18% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 13,8% и 21,9% по отношению к аналогичным периодам 2022 года (58) и 2021 годов (64); актуальными вопросами данной тематики являются: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (19 вопросов), "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (11 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (1 или 0,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 4 вопроса по отношению к аналогичному периоду 2022 года (5) и **уменьшилось** на 1 по отношению к III кварталу 2021 года (2);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (8 или 2,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в 2 раза по отношению к аналогичному периоду 2022 года (4) и **осталось на прежнем уровне** по отношению к III кварталу

2021 года (8); актуальными вопросами данной тематики являются: "Реклама (за исключением рекламы в СМИ)" (2 вопроса), "Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения" (2 вопроса).

Тематический раздел "Жилищно-коммунальная сфера"

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в III квартале 2023 года поступило 208 вопросов, что составляет 31,3% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (236 вопросов) на 11,9% и уменьшился относительно III квартала 2021 года (241 вопрос) на 13,7%.

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)" (37 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья

и иные формы управления собственностью" (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" (19 вопросов); "Перебои в теплоснабжении" (12 вопросов), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (12 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (11 вопросов), "Муниципальный жилищный фонд" (10 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (9 вопросов).

Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в III квартале 2023 года поступило 69 вопросов, что составляет 10,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях. Данный показатель уменьшился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (91 вопрос) на 24,2% и III квартала 2021 года (78 вопросов) на 11,5%.

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

Количество вопросов тематического раздела "Социальная сфера"

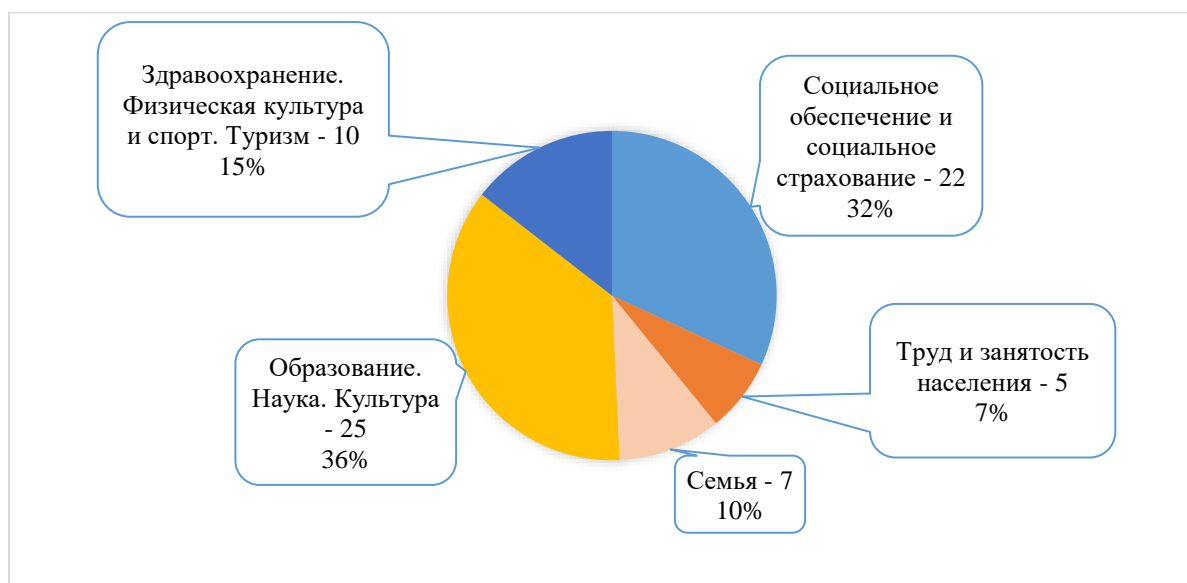


Диаграмма №12

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

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

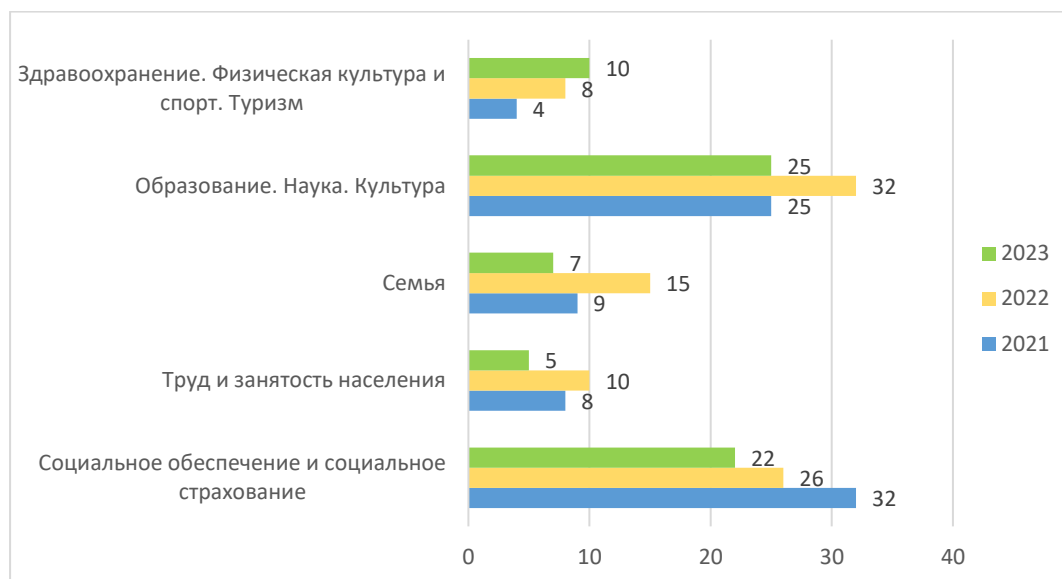


Диаграмма №13

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

- **увеличилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (10 или 14,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 25% по сравнению с III кварталом 2022 года (8) и в 1,5 раза по отношению к III кварталу 2021 года (4); актуальными вопросами являются "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (3 вопроса), "Популяризация и пропаганда физической культуры и спорта" (2 вопроса);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (25 или 36,2% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 21,9% в сравнении с III кварталом 2022 года (32), по отношению к III кварталу 2021 года (25) осталось на прежнем уровне; выявлено, что актуальны вопросы "Начальное общее образование" (4 вопроса), "Поступление в образовательные организации" (3 вопроса);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья", (7 или 10,2%) по отношению к III кварталу 2022 года (15) на 53,3% и на 22,2% по отношению ко III кварталу 2021 года (9); актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (3 вопроса), "Деятельность органов ЗАГС. Государственная регистрация актов гражданского состояния органами" (3 вопроса);

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (5 или 7,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) вдвое в сравнении с III кварталом 2022 года (10), по отношению к III кварталу 2021 года (8) зафиксировано снижение на 37,5%; в тематике актуален вопрос "Трудовые конфликты. Разрешение трудовых споров" (3 вопроса);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (22 или 31,9% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 15,4% по отношению аналогичному периоду 2022 года (26) и на 31,25% по отношению к III кварталу 2021 года (32); актуальными вопросами данной тематики являются "Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)" (4 вопроса); "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" (4 вопроса).

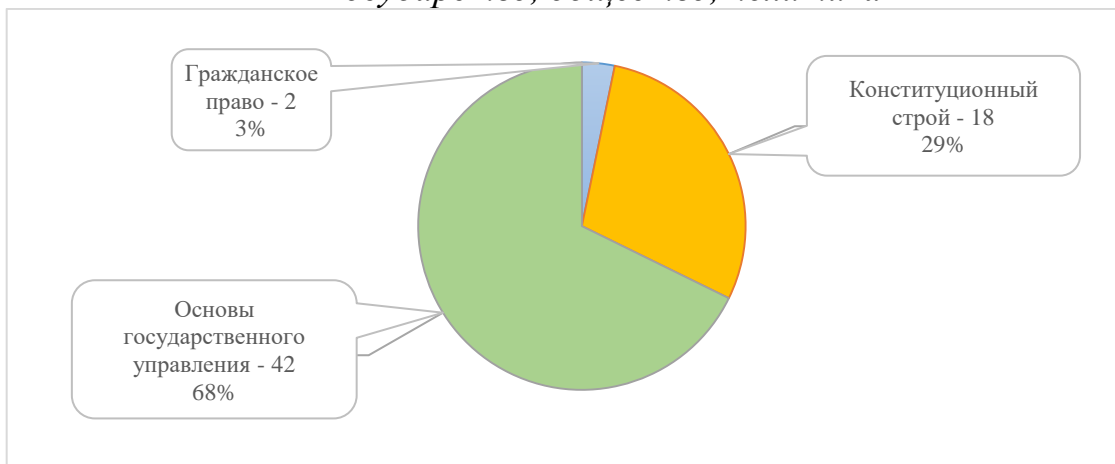
Тематический раздел "Государство, общество, политика"

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в III квартале 2023 года поступило 62 вопроса, что составляет 9,4% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (56 вопросов) на 10,7%, 2021 года – на 72% (36 вопросов).

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

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



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

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

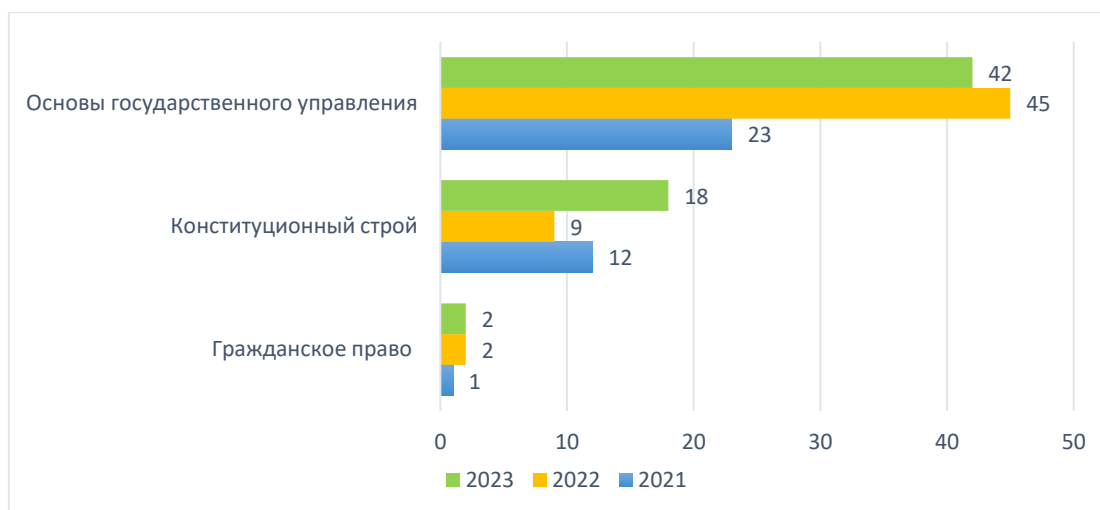


Диаграмма №15

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

- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (42 или 67,8% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 6,7% в сравнении с аналогичным периодом 2022 года (45), по отношению к III кварталу 2021 (23) число поступивших вопросов увеличилось на 82,6%; актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращений" (12 вопросов), "Прекращение рассмотрения обращения" (7 вопросов), "Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления" (4 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (18 или 29%) вдвое по сравнению с III кварталом 2022 года (9), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (12) количество поступивших вопросов **увеличилось** на 50%; актуальными для заявителей являются вопросы "Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления" (7 вопросов), "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (4 вопроса), "Организация и финансовая поддержка волонтерского движения" (2 вопроса), "Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен" (2 вопроса);

- Количество поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (2 или 3,2%) **осталось на прежнем уровне** по отношению к аналогичному периоду 2022 года (2) и **увеличилось на 1** вопрос по отношению к III кварталу 2021 года (1); актуальным для заявителей является вопросы "Приобретение права собственности. Прекращение права собственности" (1 вопрос), "Принятие индивидуальных кадровых решений" (1 вопрос).

Тематический раздел "Оборона безопасность, законность"

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в III квартале 2023 года поступило 48 вопросов, что составляет 7,2% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня аналогичного периода 2022 года (46 вопросов) на 4,4%, относительно 2021 года – на 92% (25 вопросов).

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

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

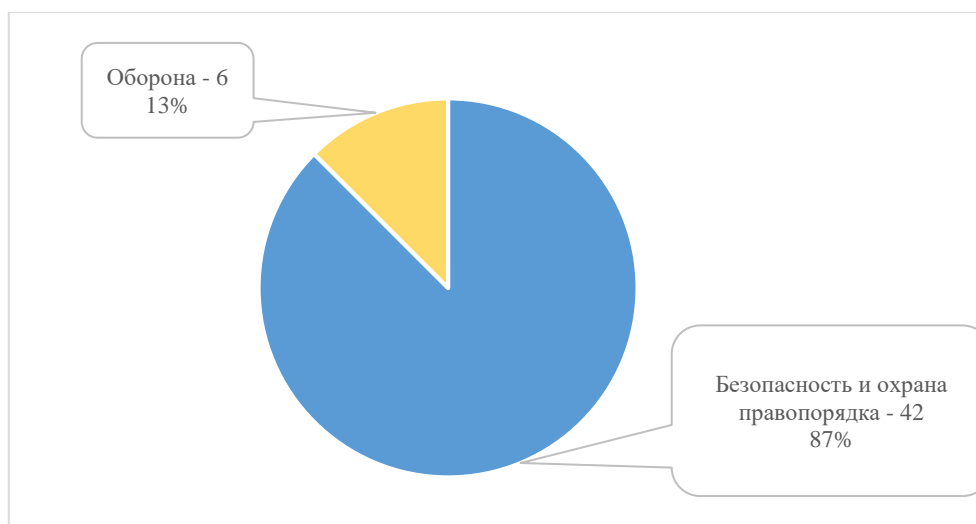


Диаграмма №16

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 III квартал 2021-2023 годов

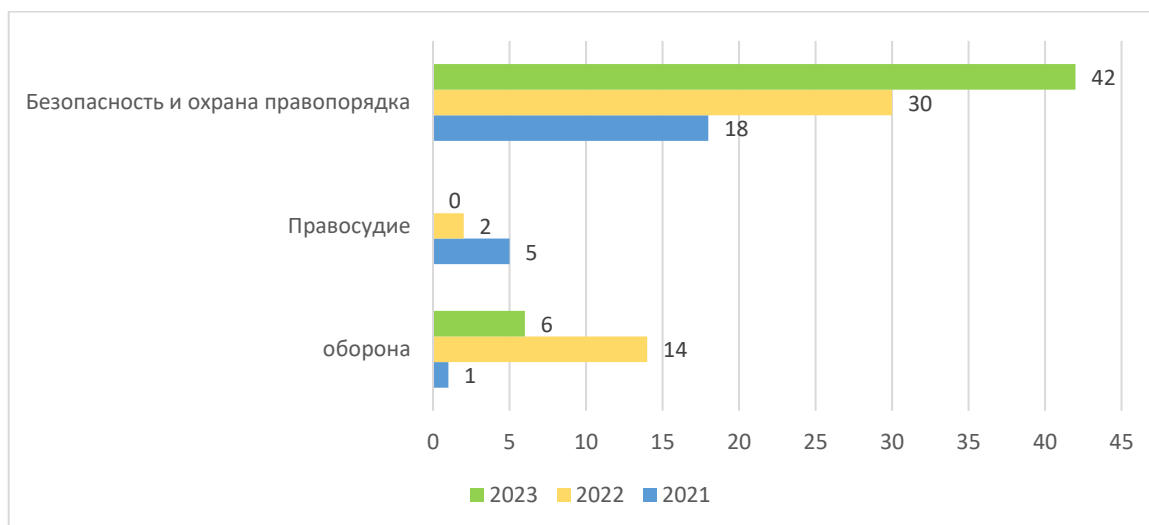


Диаграмма №17

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

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (42 или 87,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 40% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (30), по отношению к III кварталу 2021 года (18) установлено **увеличение** на 133%; актуальными вопросами данной тематики являются "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутриворотовой территории и вне организованных автостоянок" (16 вопросов), "Охрана общественного порядка" (8 вопросов), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (7 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (6 или 12,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к аналогичному периоду 2022 года (14) на 57,2%, по отношению к III кварталу 2021 года (1) установлено **увеличение** на 5 вопросов; актуальными вопросами данной тематики являются "Предоставление служебного жилья" (2 вопроса), "Выплаты за участие в боевых действиях, выдача удостоверения ветерана боевых действий" (1 вопрос), "Материально-бытовое обеспечение военнослужащих по контракту" (1 вопрос), "МЧС России" (1 вопрос), "Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы" (1 вопрос);
- вопросов по тематике "Правосудие" в III квартале 2023 года не поступило.

По результатам рассмотрения обращений разъяснения даны на 369 вопросов, поддержано 217 вопросов (в том числе меры приняты по 117 вопросам), не поддержано 17 вопросов, направлено для рассмотрения по компетенции в иные органы и организации 48 вопросов, оставлено без ответа автору 7 вопросов, рассмотрено с выездом на место 132 вопроса (19,9%).