

# Информационно-статистический обзор обращений и запросов по обращениям, рассмотренных в администрации города в 2023 году, результатов их рассмотрения, а также принятых по ним мер

## Динамика поступления обращений в адрес администрации города

За 2023 год в администрацию города поступило 3 592 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, руководителями структурных подразделений администрации города). За аналогичный период 2022 года поступило 2 416 обращений, 2021 года – 2 421 обращение.

Данные представлены на диаграмме №1.

*Динамика поступления обращений и запросов по обращениям за 2021-2023 годы*

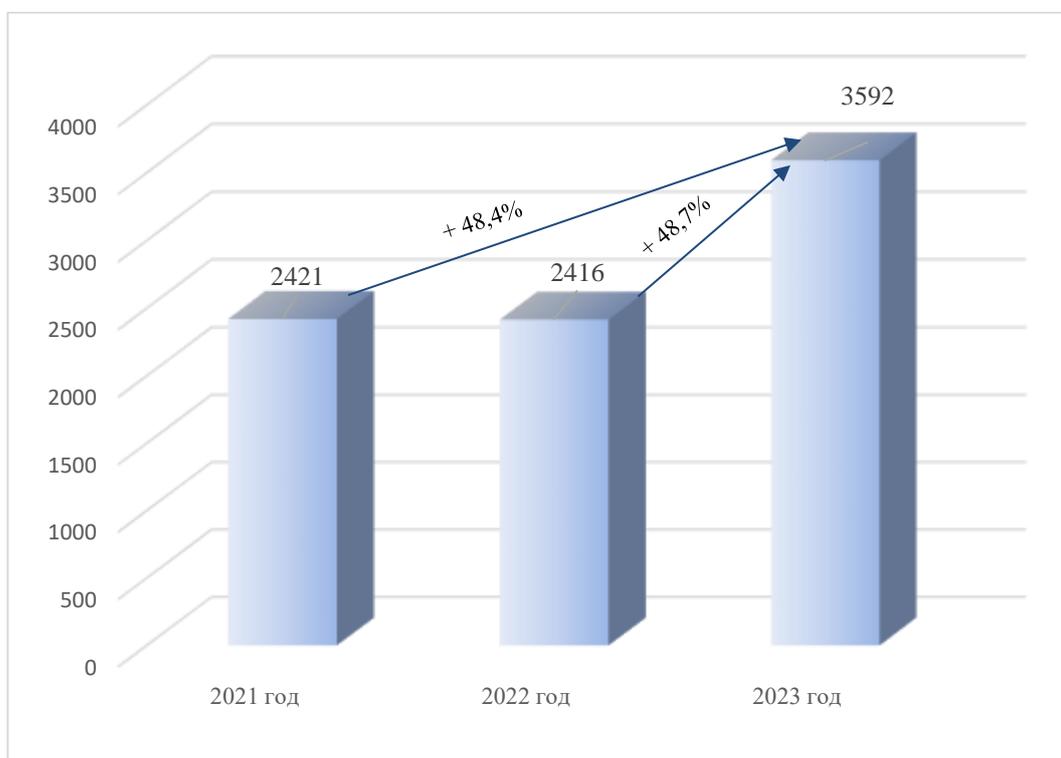


Диаграмма №1

Анализ поступивших за 2023 год обращений и запросов по обращениям показал, что количество обращений (3 592) значительно увеличилось на 48,7% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (2 416 обращение) и на 48,4% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (2 421).

## Форма поступления обращений

В 2023 году наибольшее количество обращений поступило в виде электронного документа – 2 855 (79,5%), количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде – 581 (16,2%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 156 (4,3%).

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

*Динамика количества обращений по формам поступления за 2021-2023 годы*

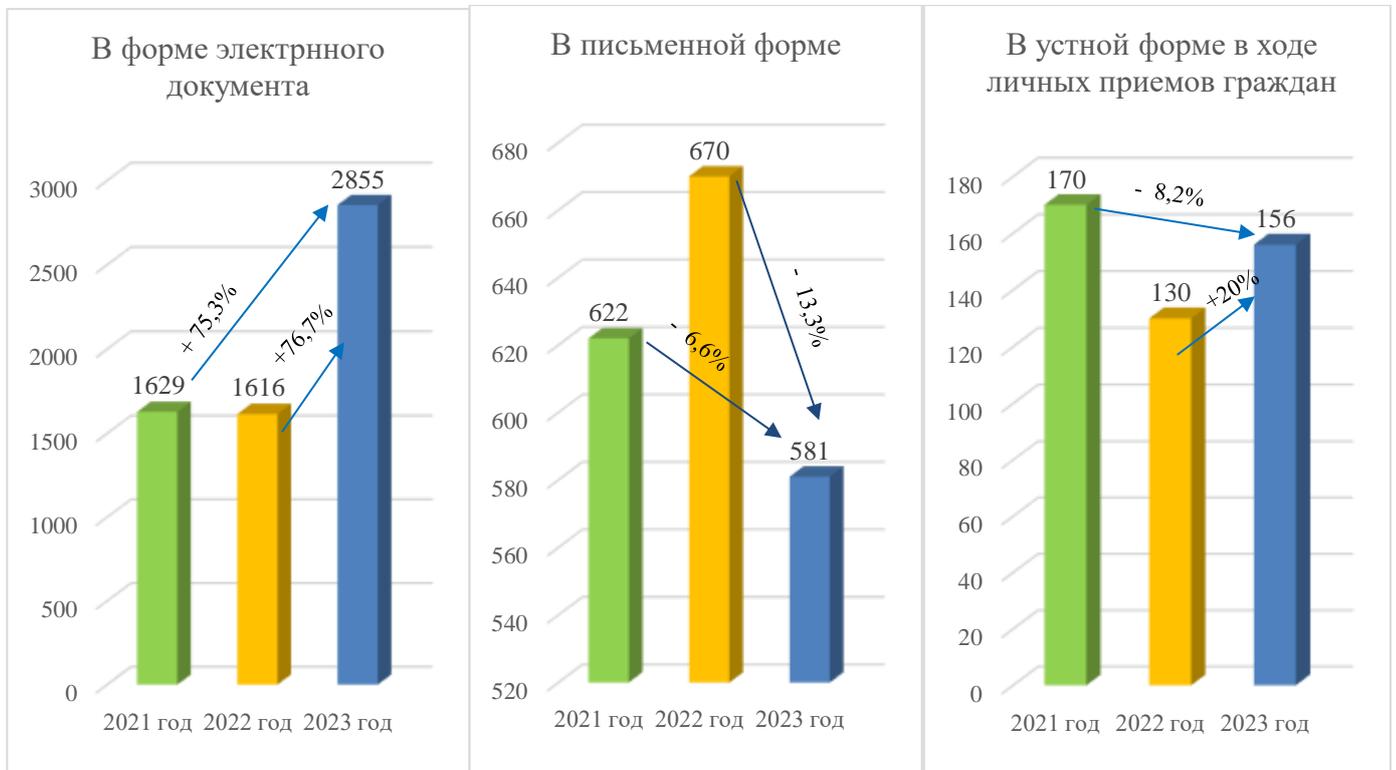


Диаграмма №2

Анализ поступивших за 2023 год обращений показал следующее:

- **значительно увеличилось** количество обращений в форме электронного документа (2 855) на 76,7% и на 75,3% по отношению к аналогичному периоду 2022 (1 616) и 2021 (1 629) годов соответственно;
- **уменьшилось** количество обращений в письменной форме в неэлектронном виде (581) на 13,3% по отношению к 2022 году (670), по отношению к 2021 году (622) – на 6,6%;
- **увеличилось** количество личных приемов граждан (156) на 20% по отношению к 2022 году (130), по отношению к аналогичному периоду 2021 года (170) их количество **уменьшилось** на 8,2%.

### Каналы поступления обращений

В 2023 году в администрацию города обращения преимущественно поступали посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» – 2 855 обращений (что составляет 79,5% от их общего количества):

- через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлена 1 000 обращений или 27,8% от общего количества обращений,
- на электронную почту направлено 303 обращения или 8,4%,
- по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) направлено 412 обращений (11,5%),
- через «Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства» (ГИС ЖКХ) – 78 обращений или 2,2%,
- через Единый портал "Решаем вместе" (ПОС) – 1 062 или 29,6%.

Количество обращений в письменной форме в анализируемом периоде – 581 (что составляет 16,2% от общего количества):

- через курьера передано 215 обращений (6%) – большей частью перенаправления из надзорных органов и Думы города Нижневартовска,
- почтовым отправлением направлено 130 обращений (3,6%),
- 221 обращение поступило лично от заявителей (6,2%),
- через ящик обращений "Письмо главе" передано 15 обращений (0,4%).

Личных приемов было проведено 156 (4,3% от общего количества).

Данные представлены на диаграмме №3.

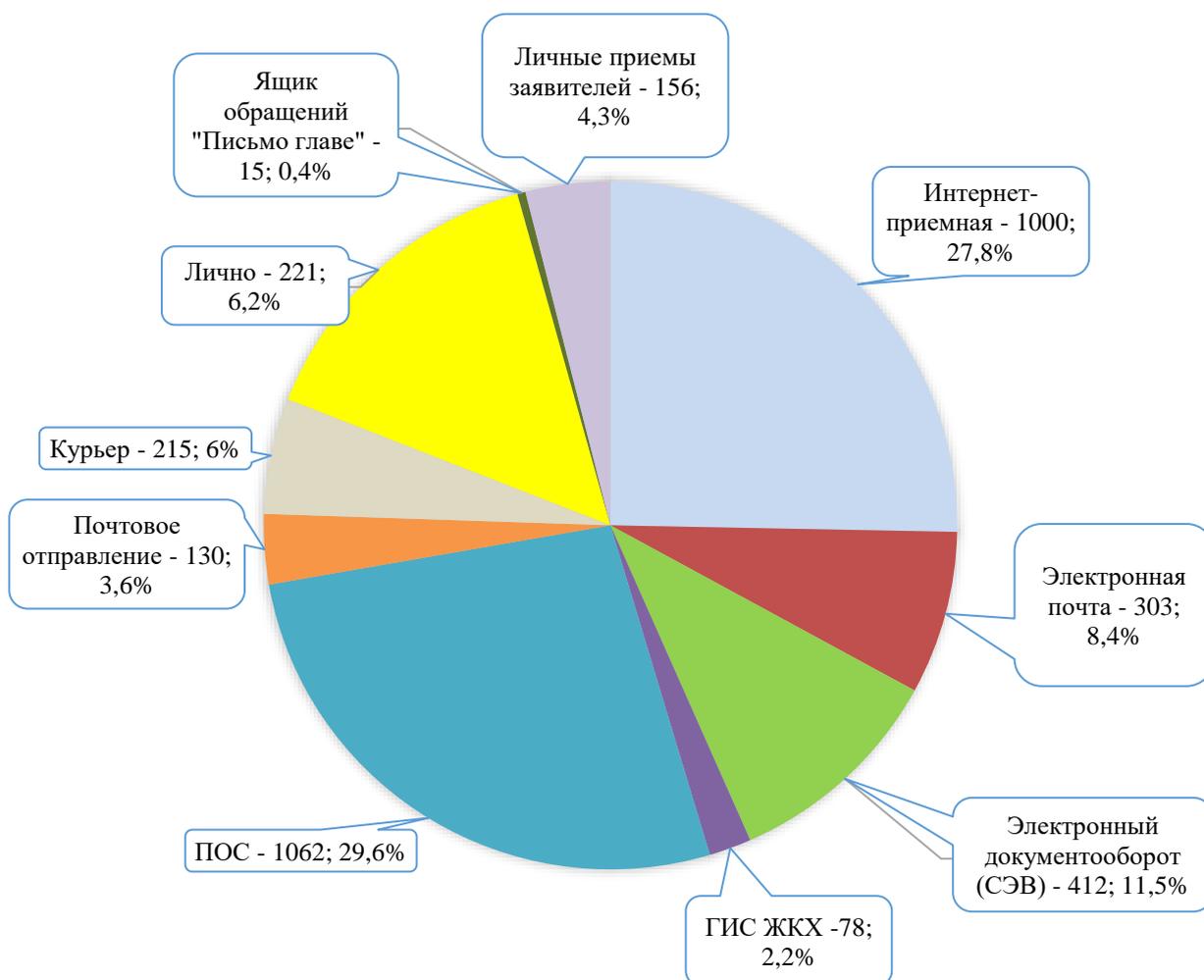


Диаграмма №3

### Каналы поступления обращений в 2021-2023 годах

#### Динамика поступления обращений по каналам связи за 2021-2023 гг.

Таблица 1

Каналы поступления	2023г.		2022г.		Изменение доли 2023г. к 2022г. в %	2021г.		Изменение доли 2023г. к 2021г. в %
	2023г.	доля в %	2022г.	доля в %		2021г.	доля в %	
Сеть «Интернет»	2 855	79,5	1 616	66,9	↑ 12,6	1 629	67,3	↑ 12,2
Почтовое отправление	130	3,6	76	3,1	↑ 0,5	84	3,5	↑ 0,1
Лично	377	10,5	129	5,3	↑ 5,2	234	9,7	↑ 0,8
Иным способом (курьер, ящик обращений)	230	6,4	465	19,3	↓ -12,9	474	19,5	↓ -13,1

В 2023 году отмечается:

- **значительное увеличение** доли обращений, поступивших посредством сети «Интернет», в их общем объеме в сравнении с 2022 годом увеличение на 12,6%, по отношению к 2021 году – на 12,2%;
- **незначительное увеличение** долей обращений, направленных почтовым отправлением (0,5% к 2022 году; 0,1% к 2021 году);
- **изменение** доли поступления обращений посредством личной доставки по отношению к аналогичному периоду прошлого года (увеличение на 5,2%), в сравнении с 2021 годом установлено **незначительное увеличение** на 0,8%;
- **значительное снижение** доли обращений, направленных иным способом (на 12,9% по отношению к 2022 году, на 13,1% по отношению к 2021 году).

В поступивших в 2023 году 3 592 обращениях поставлен 3 841 вопрос, из них: 3 836 заявлений, жалоб – 4, предложение – 1.

В 2023 году поступило 59 повторных обращений (1,6% от общего количества поступивших обращений). Отмечается уменьшение количества повторных обращений на 27,2% по отношению к аналогичному периоду 2022 года (81), в сравнении с 2021 годом установлено уменьшение на 39,2% (97).

### **Динамика поступления коллективных обращений**

В 2023 году поступило 133 коллективных обращения, что составило 3,7% от общего количества поступивших обращений. Отмечается уменьшение количества коллективных обращений на 26,1% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (180), по сравнению с аналогичным периодом 2021 года отмечается уменьшение на 7% (143).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений  
за 2021-2023 годы*

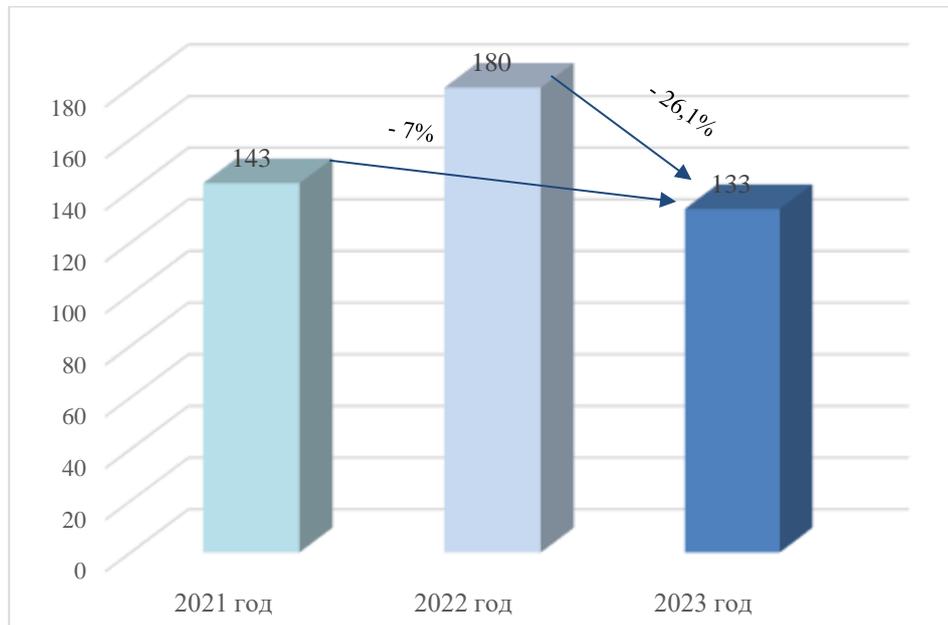


Диаграмма №4

**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. За аналогичный период 2022 года поступило 3 запроса информации, 2021 года – 2.

**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 поступил 191 запрос информации, что меньше на 25,1% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (255) и меньше на 34,4% – 2021 года (291).

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 2021-2023 годы*

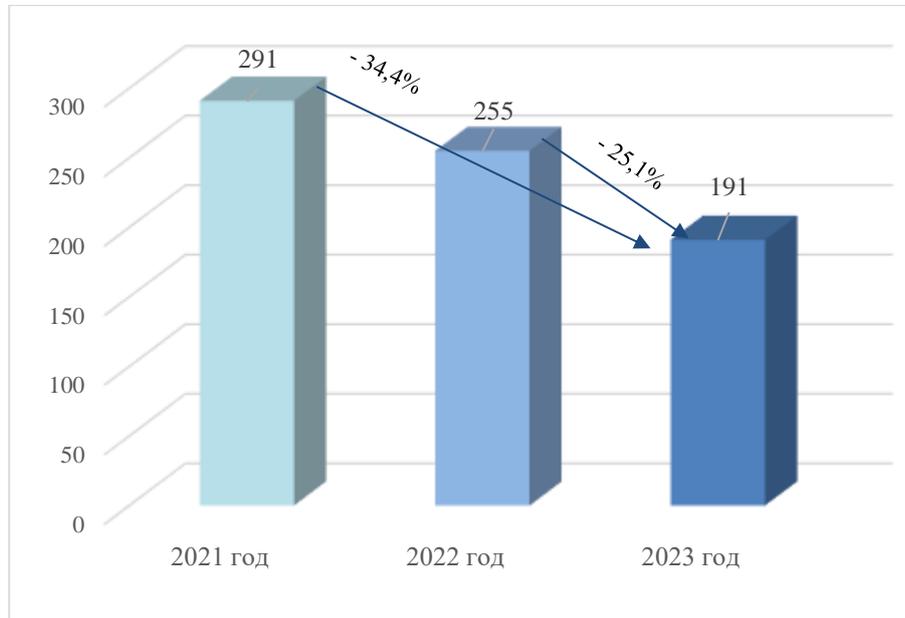


Диаграмма №5

**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 2023 год в администрацию города поступило 688 вопросов для рассмотрения из других государственных органов, органов местного самоуправления и от других должностных лиц, что составило 17,94% от общего количества поступивших вопросов, поставленных в обращениях. Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 23% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (893) и на 14,5% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (805).

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 2021-2023 годы*

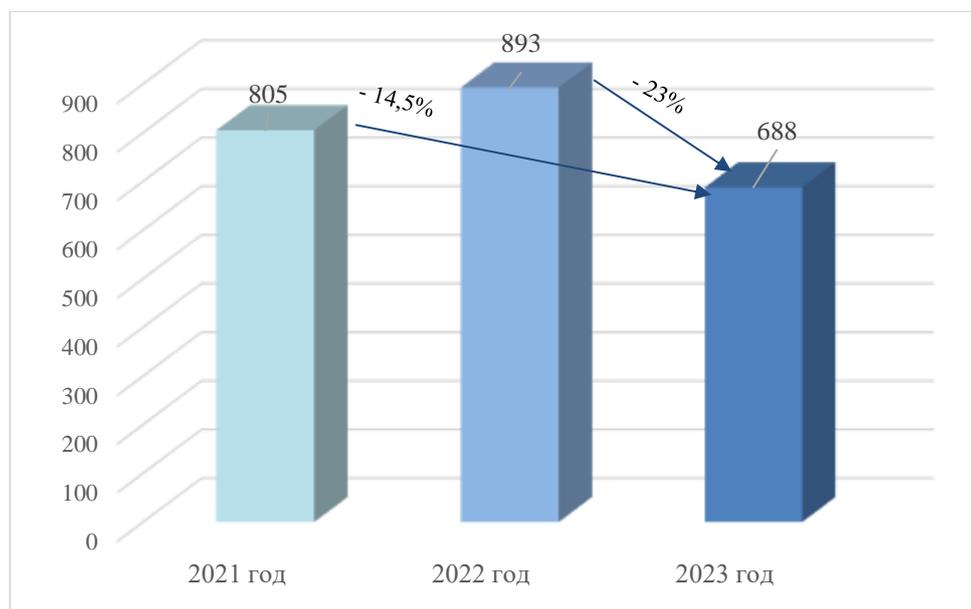


Диаграмма №6

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

В 2023 году в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам было направлено 183 вопроса для рассмотрения, что составило 4,76% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Отмечается уменьшение количества таких вопросов на 24,7% по сравнению с аналогичным периодом 2022 года (243) и уменьшение на 17,2% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года (221).

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 иным должностным лицам, за 2021-2023 годы*

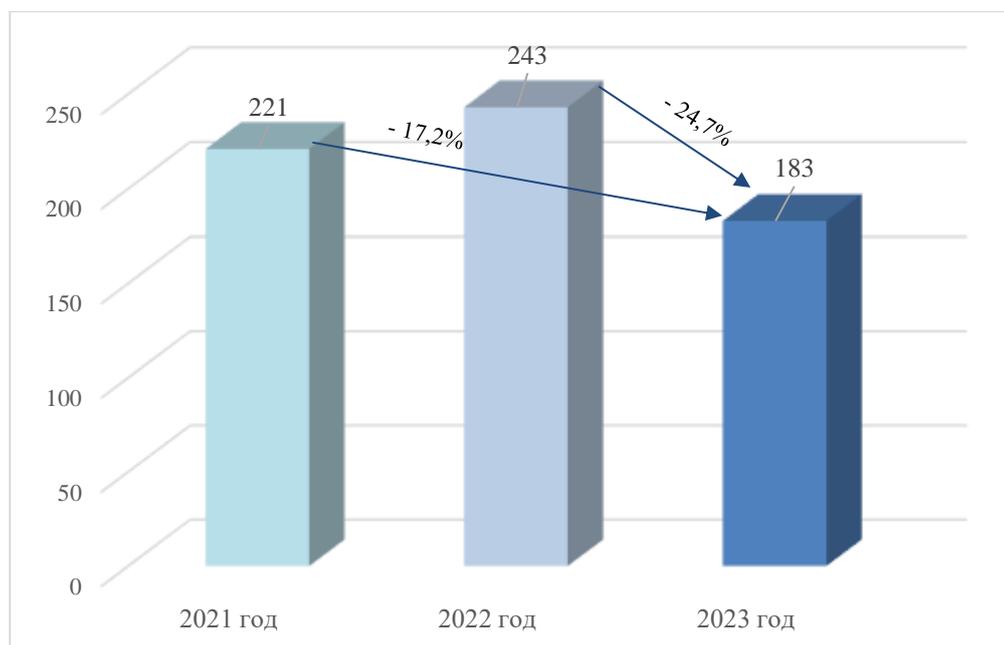


Диаграмма №7

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

В 2023 году наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Экономика" (1 948 вопросов или 50,7% в структуре поступивших вопросов), "Жилищно-коммунальная сфера" (869 вопросов или 22,7%), "Социальная сфера" (501 вопрос или 13%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (274 вопроса или 7,1%), "Государство, общество, политика" (249 вопросов или 6,5%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, по тематическим разделам представлено на диаграмме №8.

*Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2023 год*

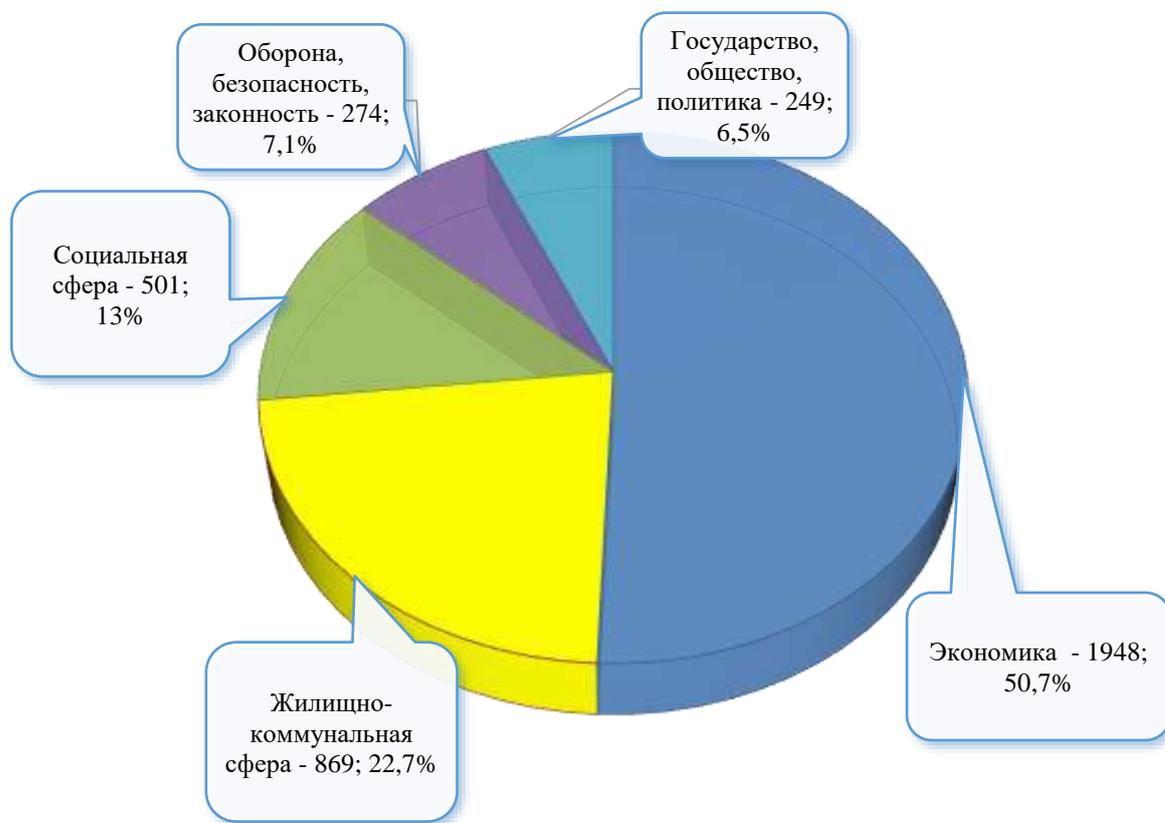


Диаграмма №8

Динамика вопросов в разрезе тематических разделов Типового общероссийского классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – тематический классификатор) за 2021-2023 годы представлена на диаграмме 9.

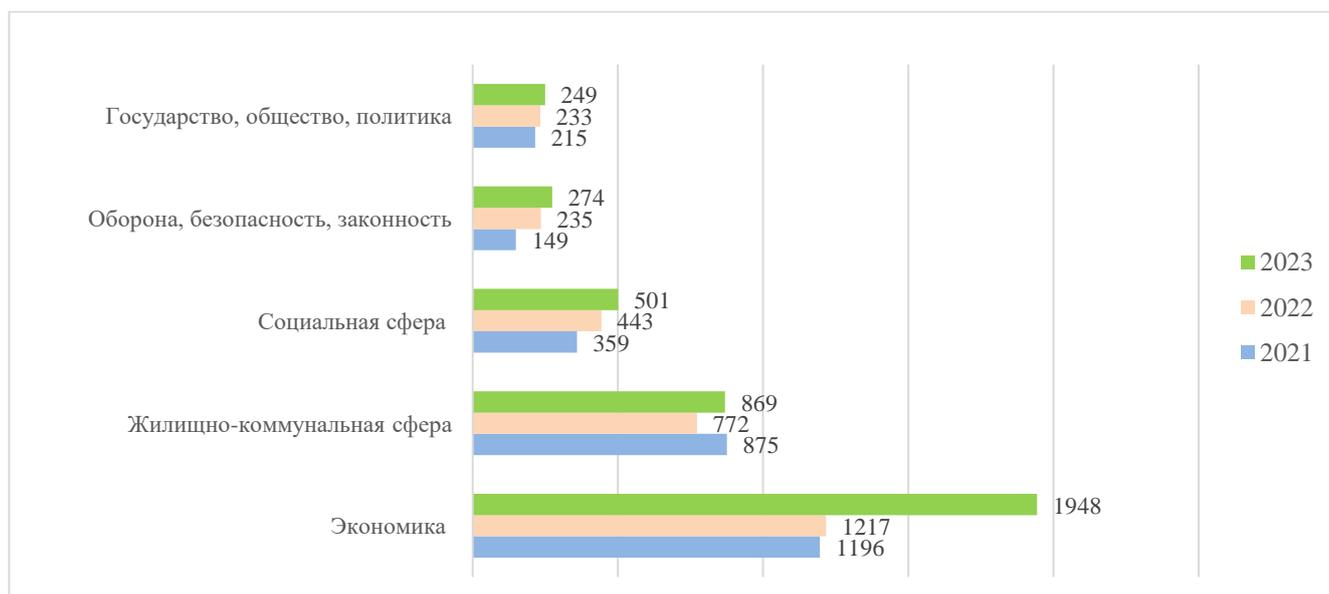


Диаграмма №9

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 9, отмечается следующее:

- **значительно увеличилось** число поступивших вопросов по тематическому разделу «Экономика» (1 948) на 60,1% в сравнении с 2022 годом (1 217), по отношению к 2021 году (1 196) – на 62,9%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» (869) на 12,6% в сравнении с 2022 годом (772), по отношению к 2021 году (875) зафиксировано **незначительное уменьшение** – на 0,7%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Социальная сфера» (501) на 13,1% в сравнении с 2022 годом (443), в сравнении с 2021 годом (359) – на 39,6%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» (274) на 16,6% в сравнении с 2022 годом (235), в сравнении с 2021 годом (149) – на 83,9%;
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематическому разделу «Государство, общество, политика» (249) на 6,9% в сравнении с 2022 годом (233), по отношению к 2021 году (215) – на 15,8%.

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

По тематическому разделу "Экономика" в 2023 году поступило 1 948 вопросов, что составляет 50,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Состав тематического раздела "Экономика" по тематическому классификатору представлен на диаграмме №10.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Экономика" за 2023 год*

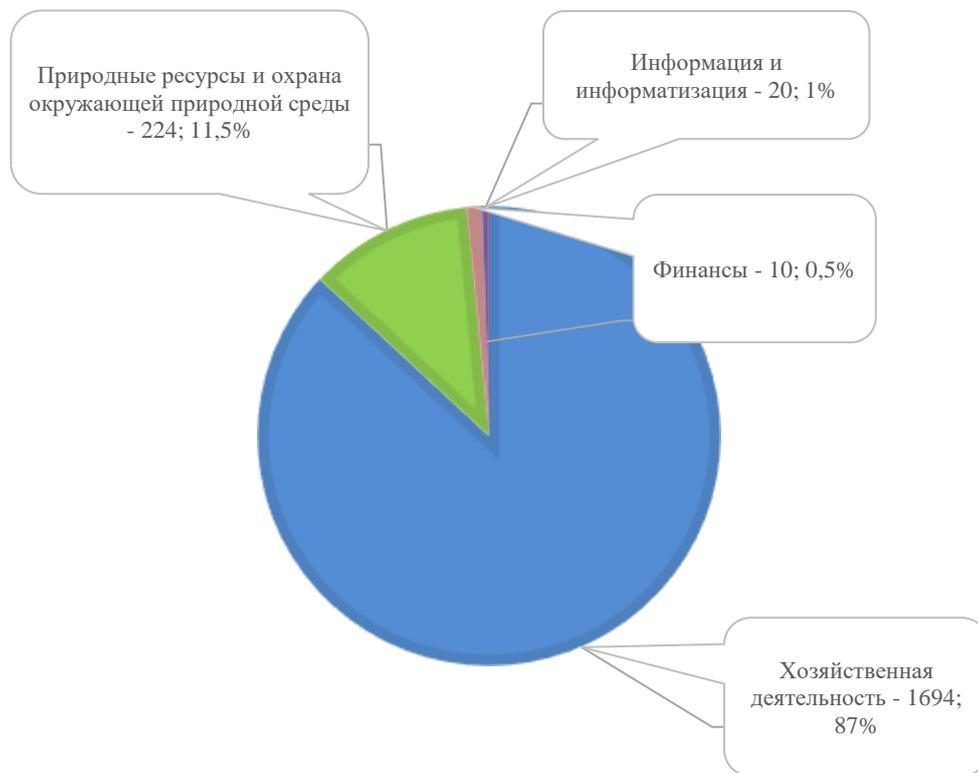


Диаграмма №10

Динамика вопросов тематического раздела "Экономика" тематического классификатора за 2021-2023 годы представлена на диаграмме 11.

*Динамика вопросов тематического раздела "Экономика"  
в разрезе тематик за 2021-2023 годы*

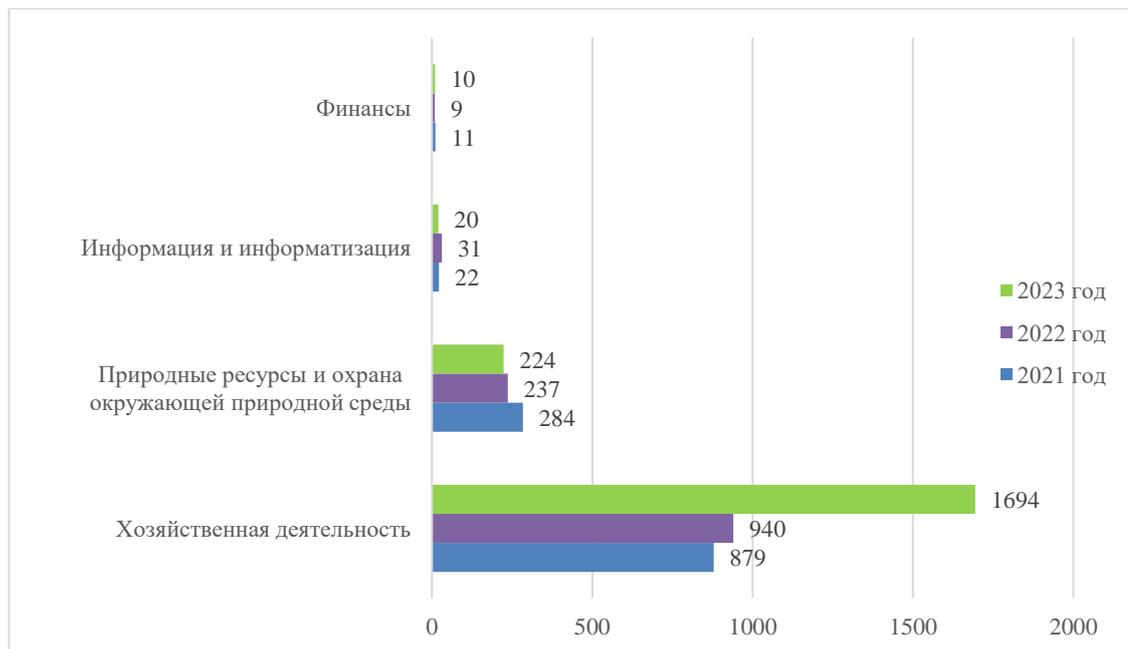


Диаграмма №11

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 11, отмечается следующее:

- **значительно увеличилось** (+80,2%) количество поступивших вопросов по тематике "Хозяйственная деятельность" (1 694 или 87% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с 2022 годом (940); в сравнении с 2021 годом (879) также установлено **значительное увеличение** на 92,7%; актуальными вопросами данной тематики являются: "Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов" (610 вопросов), "Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров" (532 вопроса), "Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки" и "Содержание транспортной инфраструктуры" (общее количество – 178 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды" (224 или 11,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2022 году на 5,5% (237), по отношению к 2021 году (284) установлено **уменьшение** на 21,1%; чаще всего интерес для заявителей представляют вопросы: "Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" (60 вопросов), "Отлов животных" (35 вопросов), "Гуманное отношение к животным. Создание приютов для животных" (32 вопроса);
- **уменьшилось** (-35,5%) количество поступивших вопросов по тематике "Информация и информатизация" (20 или 1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) в сравнении с 2022 годом (31), по отношению к 2021 году (22) – уменьшение на 9,1%; актуальными вопросами

- данной тематики являются: "Реклама (за исключением рекламы в СМИ" (5 вопросов), "Информатизация. Информационные системы, технологии и средства их обеспечения" (4 вопроса), "Запросы архивных данных" (3 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Финансы" (10 или 0,5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) по отношению к 2022 году на 11,1% (9), по отношению к 2021 году (11) установлено **уменьшение** на 18,2%; чаще всего интерес для заявителей представляет вопрос "Земельный налог" (3 вопроса).

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

По тематическому разделу "Жилищно-коммунальная сфера" в 2023 году поступило 869 вопросов, что составляет 22,7% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2022 года на 12,6% (772 вопроса) и незначительно уменьшился на 0,7% относительно уровня 2021 года (875 вопросов).

Состав тематического раздела "Жилищно-коммунальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №12.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Жилищно-коммунальная сфера" за 2023 год*



Диаграмма №12

Актуальными вопросами данного тематического раздела являются: "Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)" (156 вопросов), "Управляющие организации, товарищества собственников жилья

и иные формы управления собственностью" (120 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" (88 вопросов), "Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка" (73 вопроса), "Перебои в теплоснабжении" (47 вопросов), "Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта" (41 вопрос), "Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны" (40 вопросов), "Перебои в водоснабжении" (38 вопросов), "Обращение с твердыми коммунальными отходами" (31 вопрос).

### Тематический раздел "Социальная сфера"

По тематическому разделу "Социальная сфера" в 2023 году поступило 501 вопрос, что составляет 13% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2022 года на 13,1% (443 вопроса) и на 39,6% – 2021 года (359 вопросов).

Состав тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №13.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Социальная сфера" за 2023 год*



Диаграмма №13

Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" по тематикам тематического классификатора представлена на диаграмме 14.

*Динамика вопросов тематического раздела "Социальная сфера" в разрезе тематик за 2021-2023 годы*

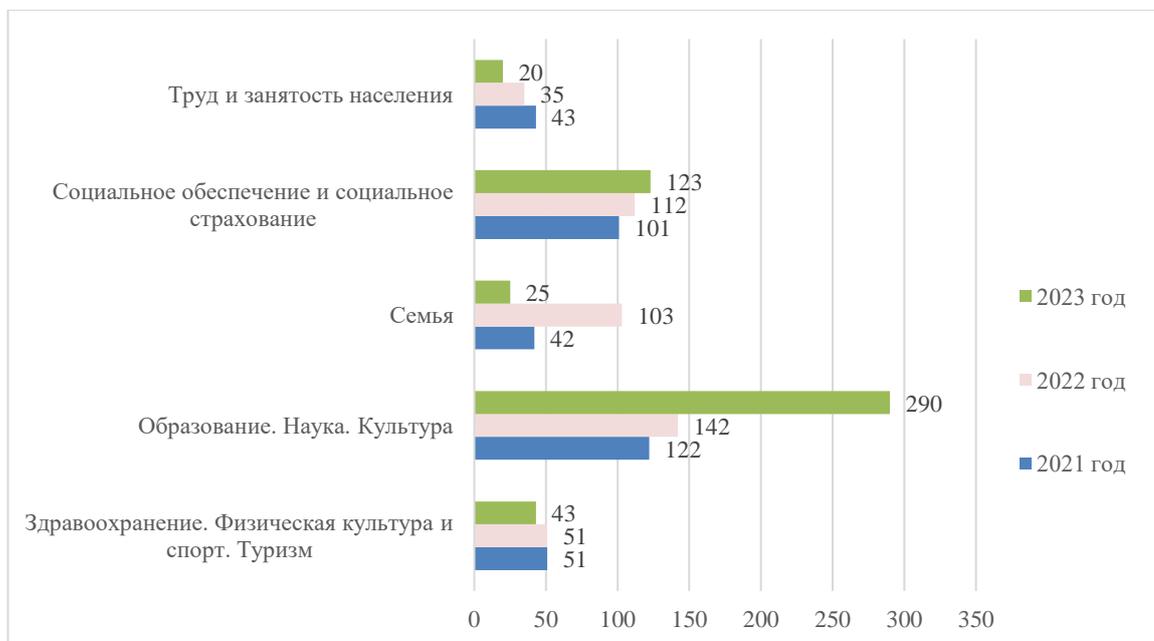


Диаграмма №14

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 14, отмечается следующее:

- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Труд и занятость населения" (20 или 4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 42,9% по сравнению с 2022 (35) и на 53,5% с 2021 (43) годами; в тематике актуален вопрос "Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения" (8 вопросов);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Социальное обеспечение и социальное страхование" (123 или 24% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 9,8% по отношению к 2022 году (112) и на 21,8% по отношению к 2021 году (101); актуальными вопросами данной тематики являются "Просьбы об оказании финансовой помощи" (31 вопрос), "Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья" (24 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" (16 вопросов), "Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)" (12 вопросов);

- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Семья" (25 или 5% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела ), на 75,7% по отношению к 2022 году (103) и на 40,5% по отношению к 2021 году (42); актуальными вопросами в анализируемом периоде являются "Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации" (10 вопросов), "Права и обязанности родителей и детей" (5 вопросов);
- **уменьшилось** количество вопросов, поступивших по тематике "Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм" (43 или 9%), на 15,7% по сравнению с 2022 годом (51) и 2021 годом (51), актуальными вопросами данной тематики являются "Массовый спорт" (15 вопросов), "Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения" (9 вопросов);
- **значительно увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Образование. Наука. Культура" (290 или 58%) на 104,2% в сравнении с 2022 годом (142) и на 137,7% по отношению к 2021 году (122); выявлено, что актуальны вопросы "Конфликтные ситуации в образовательных организациях" (49 вопросов), "Проведение общественных мероприятий" (10 вопросов), "дошкольное образование" (9 вопросов).

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

По тематическому разделу "Оборона, безопасность, законность" в 2023 году поступило 274 вопросов, что составляет 7,1% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился на 16,6% относительно уровня 2022 года (235 вопросов) и на 83,9% – 2021 года (149 вопросов).

Состав тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №17.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Оборона, безопасность, законность" за 2023 год*

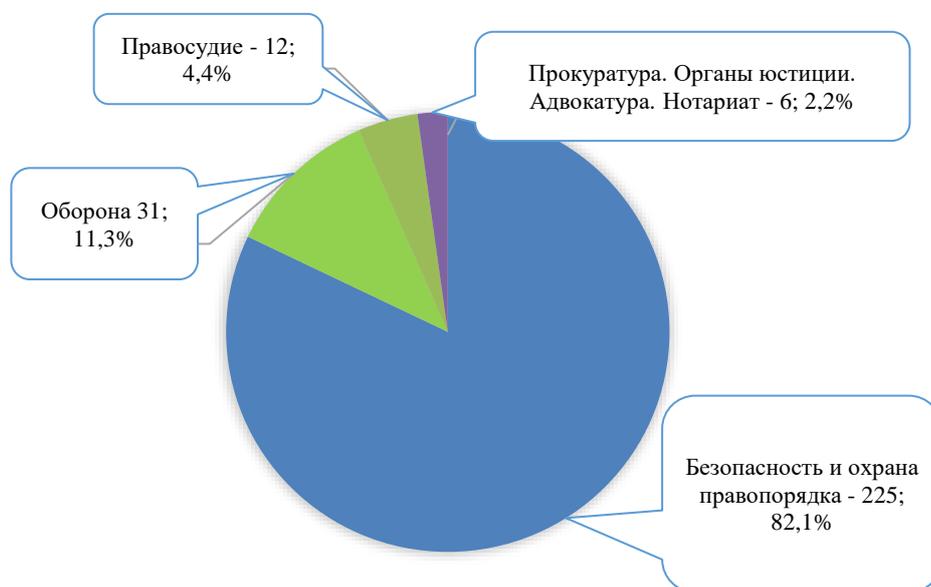


Диаграмма №17

Динамика вопросов тематического раздела "Оборона, безопасность, законность" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме 18.

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

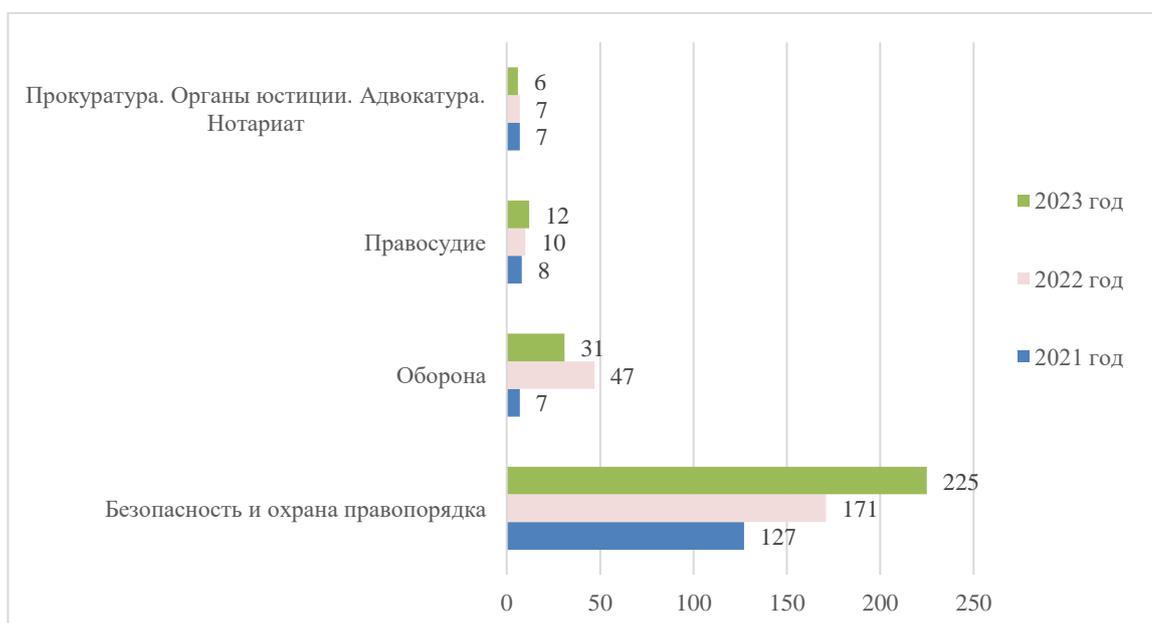


Диаграмма №18

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 18, отмечается следующее:

- **увеличилось** число поступивших вопросов по тематике "Безопасность и охрана правопорядка" (225 или 82,1% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 31,6% по отношению к 2022 году (171) и на 77,2% по отношению к 2021 году (127); актуальными вопросами данной тематики являются "Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок" (81 вопрос), "Ответственность за нарушение жилищного законодательства" (40 вопросов), "Охрана общественного порядка" (31 вопрос);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Правосудие" (12 или 4,4% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 20% по отношению к 2022 году (10), и на 50% к 2021 году (8); актуальным вопросом данной тематики является "Гражданское судопроизводство" (6 вопросов);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Оборона" (31 или 11,3% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 34% по отношению к 2022 году (47), по отношению к 2021 году установлено **увеличение** в 3,4 раза (7); актуальными вопросами данной тематики являются "Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы" (5 вопросов), "Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате" (4 вопроса), "Дни воинской славы и памятные даты России. Патриотическое воспитание" (4 вопроса);
- **уменьшилось** число поступивших вопросов по тематике "Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат" (6 или 2,2%) на 14,3% по отношению к 2022 году (7) и к 2021 году (7), актуальным вопросом данной тематики является "Деятельность судебных приставов" (4 вопроса).

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

По тематическому разделу "Государство, общество, политика" в 2023 году поступило 249 вопросов, что составляет 6,5% от общего количества вопросов, поставленных в обращениях.

Данный показатель увеличился относительно уровня 2022 года на 6,9% (233 вопроса) и на 15,8% относительно 2021 года (215 вопросов).

Состав тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлен на диаграмме №15.

*Количество вопросов тематического раздела  
"Государство, общество, политика" за 2023 год*



Диаграмма №15

Динамика вопросов тематического раздела "Государство, общество, политика" по тематикам тематического классификатора представлена на диаграмме 16.

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



Диаграмма №16

По результатам анализа данных, отраженных на диаграмме 16, отмечается следующее:

- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Основы государственного управления" (176 или 70,7% от общего количества вопросов анализируемого тематического раздела) на 6% в сравнении с 2022 годом (166) и на 21,4% по отношению к 2021 году (145); актуальными для заявителей являются вопросы "Результаты рассмотрения обращения" (42 вопроса), "Прекращение рассмотрения обращения" (21 вопрос), "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (17 вопросов); "Благодарности, пожелания сотрудникам подведомственных учреждений" (16 вопросов); "Арендные отношения" (13 вопросов; "Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления" (13 вопросов);
- **уменьшилось** количество поступивших вопросов по тематике "Гражданское право" (8 или 3,2%) на 33,3% по отношению к 2022 году (12) и на 20% по отношению к 2021 году (10); актуальными для заявителей являются вопросы "Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им" (4 вопроса), "Приобретение права собственности. Прекращение права собственности" (2 вопроса); "Эффективность использования муниципального имущества" (2 вопроса);
- **увеличилось** количество поступивших вопросов по тематике "Конституционный строй" (63 или 25,3%) на 18,9% по сравнению с 2022 годом (53) и на 8,6% по отношению к 2021 году (58); актуальными для заявителей являются вопросы "Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей" (17 вопросов), "Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления" (9 вопросов).