

**Информация
об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в
администрацию Борисоглебского городского округа
Воронежской области в 4 квартале 2023 года**

В администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области в 4 квартале 2023 года на рассмотрение поступило 253 устных и письменных обращений граждан (в 3 квартале 2023 года – 367 обращений, в 4 квартале 2022 года – 602 обращения), в том числе:

Обращения	4 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года)	3 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года)	4 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года)
Всего обращений	253(-349)	367(-257)	602(+148)
из них:	234(+2)	333(+51)	232(+7)
- письменных			
- по электронной почте	95(+10)	122(+119)	85(-4)
- в ходе личного приема	17(-353)	32(-310)	370(+145)
- через общественные приемные области губернатора области	2(+2)	2(+1)	0

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области за отчетный период поступило 0,3% от общего количества письменных обращений (в 3 квартале 2023 года – 1,4%, в 4 квартале 2022 года – 1,3%), в том числе с внешним контролем 0,1 % обращений (в 4 квартале 2022 года – 2,4 %). На внутренний контроль руководством администрации округа в 4 квартале 2023 года было поставлено 100% обращений (в 4 квартале 2022 года – 96,6% обращений).

В 4 квартале 2023 года, в сравнении с аналогичным периодом 2022 года, увеличилось на 0,1 % количество повторных обращений (с 1,7 % до 1,8 %), а также на 0,2 % коллективных обращений (с 4,6 % до 4,8%).

Анализ основных источников поступления обращений на рассмотрение в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области:

Источники поступления:	4 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года)	3 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2022 года)	4 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года)
-Администрация Президента РФ	0	0	0
- Правительство РФ	0	0	0
- федеральные органы	2(-1)	3(+2)	3(+1)
- депутаты ФС РФ	0	0	0
- органы прокуратуры	0	0(-1)	0
-правительство Воронежской области	0	0	0(-2)
-непосредственно заявитель	232(+3)	330(+50)	229(+8)

Тематика обращений граждан, поступивших в администрацию Борисоглебского городского округа в 4 квартале 2023 года в процентном отношении от общего числа поступивших обращений, распределилась следующим образом:

	2023 год 4 квартал	2023 год 3 квартал	2022 год 4 квартал
социальная сфера	9,4%(22)	9,9%(28)	7,8%(18)
экономика	62,4%(146)	60,8%(171)	69%(160)
жилищно-коммунальная сфера	16,7%(39)	18,3%(53)	13,3%(31)
государство, общество, политика	9,4%(22)	5,7%(16)	5,2%(12)
оборона, безопасность, законность	2,1%(5)	4,9%(14)	4,7%(11)

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года незначительно увеличились доли обращений по разделам: «Социальная сфера» - на 1,6%, «Жилищно-коммунальная сфера» - на 3,4%, , Государство, общество, политика» - на 4,2%.

В то же время уменьшились доли по разделам: «Экономика» – на 6,4%, «Оборона, безопасность, законность» - на 2,6%. Анализ поступивших обращений показывает следующее.

Уменьшилось количество обращений в 4 квартале 2023 года по сравнению с аналогичным периодом 2022 года по теме «Строительство и реконструкция дорог» (46 обращений в 4 квартале 2022 г. и 21 – в 4 квартале 2023 г.).

Меньше в отчетном периоде поступило обращений по теме: «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (12 обращений в 4 квартале 2022 года и 1 – в 4 квартале 2023 года).

В то же время, увеличилось количество обращений по теме «Обеспечение граждан жильем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» (2 обращения в 4 квартале 2022 года и 6 - в 4 квартале 2023 года), а также по теме: «Уборка снега, опавших

листьев, мусора и посторонних предметов» (14 обращений в 4 квартале 2022 года и 20 – в 4 квартале 2023 года).

В электронную приемную на официальном сайте администрации Борисоглебского городского округа в 4 квартале 2023 года поступило – 95 обращений.

Все поступившие письменные обращения (с учетом поступивших в электронную приемную) рассмотрены в установленные сроки:

- по 51 обращениям граждан приняты положительные решения;
- по 161 обращениям даны письменные разъяснения, основанные на законодательстве;
- по 11 обращениям было отказано с объяснением причин;
- 11 обращений находятся в стадии рассмотрения.

Проверено комиссионно- 58, с выездом на место- 66, с участием граждан – 66 обращений.

Гражданам еженедельно оказывается консультативно-правовая помощь, что помогает решить некоторые вопросы без письменного обращения.

В 4 квартале 2023 г. было 6 повторных обращений. Такие обращения обсуждаются на оперативных совещаниях у главы администрации и заместителей главы администрации, а также совместно вырабатывается решение проблемных вопросов.

Результаты рассмотрения обращений, поступивших в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области:

Результат рассмотрения	4 квартал 2022 года	4 квартал 2023 года
- рассмотрено по существу в администрации городского округа:	216	223
- поддержано	47	51
- не поддержано	11	11
- разъяснено	158	161
- дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке	0	0
- направлено на рассмотрение по компетенции	3	0
- оставлено без ответа <i>(нет сведений о ФИО, адресе)</i>	0	0
- рассмотрено в установленные сроки	219	223
- рассмотрено с нарушением сроков	0	0
- срок продлен	0	0

- рассмотрено с выездом на место	78	66
- рассмотрено с участием автора	59	66
- привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений	0	0
- количество повторных обращений	4	6
- количество жалоб на действия (бездействия) должностных лиц	0	0

Исходя из анализа количества и характера вопросов, содержащихся в обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в администрацию Борисоглебского городского округа в 4 квартале 2023 года, определен перечень мер, направленных на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений:

Направления деятельности (код и вопрос в соответствии с типовым тематическим классификатором)	Мероприятия, направленные на снижение активности населения	Сроки реализации
1	2	3
0003 Экономика 0009 Хозяйственная деятельность 0096 Строительство 0684 Строительство и реконструкция дорог	<p>1. Рассмотрение вопросов о состоянии работы с обращениями граждан на планерках главы администрации.</p> <p>2. Проведение семинаров по повышению эффективности работы с обращениями граждан для сотрудников администрации.</p> <p>3. Организация и проведение личных приемов граждан главой администрации, заместителями главы администрации начальниками структурных подразделений администрации.</p> <p>4. Организация и проведение выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах</p>	<p>Ежеквартально</p> <p>1 раз в полугодие</p> <p>в соответствии с графиком</p> <p>в соответствии</p>

	<p>городского округа совместно с представителями прокуратуры и отдела МВД.</p> <p>5. Проведение анализа коллективных и повторных обращений граждан.</p> <p>6. Размещение на официальном сайте администрации и в СМИ отчётов о работе с обращениями граждан, в т.ч. актуальных вопросов и ответов гражданам.</p> <p>7. Проведение собраний граждан в сельских населенных пунктах городского округа по вопросу информирования населения о деятельности органов местного самоуправления.</p> <p>8. В адрес департамента дорожной деятельности ВО направлена заявка на получение субсидии из областного бюджета бюджету БГО Воронежской области на капитальный ремонт и ремонт автомобильных дорог общего пользования местного значения на 2024-2026 годы в рамках реализации государственной программы Воронежской области «Развитие транспортной системы» Борисоглебского городского округа Воронежской области.</p>	<p>с графиком</p> <p>1 раз в квартал</p> <p>ежеквартально</p> <p>1 раз в полугодие</p> <p>2024 г.</p>
--	--	---

**Анализ количества и тематики обращений (вопросов) граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 4 квартале 2023 года**

№ п/п	Наименование вопроса обращения в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором	Кол-во вопросов			Доля в общем количестве вопросов			Средний показатель доли в общем количестве вопросов на территории Воронеж.обл.			Планируемые мероприятия корректирующего воздействия на снижение активности граждан (по вопросам, изложенным в обращениях)
		4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	
1.	Государство, общество, политика: вопросы работы местного самоуправления, исполнительных органов государственной власти, защиты прав, свобод и законных интересов граждан, конституционный строй...	22	19	12	9,4	5,7	5,2	10	12	21	
2.	Социальная сфера: вопросы семьи, труда и занятости населения, социального обеспечения (получение инвалидности, пенсии, пособия, соцобслуживания...), образования (работа детских дошкольных учреждений, школ, квалификация педагогов...), науки, культуры, здравоохранения (лечение и оказание медицинской помощи, лекарственное обеспечение, служба скорой и неотложной медицинской помощи), физической культуры и спорта, туризма.	22	20	18	9,4	6	7,8	17	19	27	
3.	Экономика: вопросы хозяйственной деятельности (строительство, сельское хозяйство, транспорт, связь, торговля...), использования и охраны земель, недр, вод, животного мира, информации (СМИ, реклама, архивный фонд...).	146	226	160	62,4	67,9	69	22	20	14	
4.	Оборона, безопасность, законность: вопросы военной службы, безопасности государства, общества и личности, исполнения наказаний, правосудия, деятельности прокуратуры, адвокатуры, нотариусов...	5	12	11	2,1	3,6	4,7	6	8	20	
5.	Жилищно-коммунальная сфера: вопросы обеспечения граждан жилищем, использования жилищного фонда, коммунального хозяйства, электроснабжения, благоустройства территорий, уборка мусора, перебои в воде, газе и теплоснабжении, субсидии по оплате жилищно-коммунальных услуг...	39	56	31	16,7	16,8	13,3	45	41	18	

**Анализ эффективности рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 4 квартале 2023 года**

	Всего обращений			Из них повторных			Рассмотрено с выездом на место			Рассмотрено с участием заявителя			Продление срока рассмотрения			Нарушение сроков рассмотрения			Рассмотрено с результатом:									С положительной оценкой рез-та рассмотрения автором обращения					
	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	«Разъяснено»			«Поддержано»			«Не поддержано»								
Период времени	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022	4 кв. 2023	3 кв. 2023	4 кв. 2022
Кол-во обращений	234	333	232	6	5	4	66	71	78	66	52	59	0	0	0	0	0	0	161	188	152	51	93	47	11	15	8	51	93	47			

Сведения
об обращениях граждан в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
за период с 2021 года по 2023 год.

№ п/п/		2023 год						2022 год						2021 год					
		I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	Всего за год		I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	Всего за год		I кв.	II кв.	III кв.	IV кв.	Всего за год	
						абсолютно	± к пр. году					абсолютно	± к пр. году					абсолютно	± к пр. году
1.	Всего обращений (письменных и на личном приеме граждан)	246	319	401	304	1270	-1212	548	666	649	619	2482	-66	533	724	821	470	2548	-91
1.1.	в том числе: письменных обращений	210	260	333	234	1037	+64	191	268	282	232	973	-312	276	433	351	225	1285	-27
	из них направленных: - непосредственно в ОМСУ области;	210	260	333	234	1037	+64	187	266	280	229	962	-234	249	390	338	219	1196	-3
	- из вышестоящих органов власти	0	0	0	0	0	0	4	2	2	3	11	-78	533	724	821	470	2548	-91

1.2.	Электронной почтой	97	77	122	95	391	+39	74	90	103	85	352	-70	276	433	351	225	1285	-27
1.3.	Обращений в ходе личного приема граждан в ОМСУ	11	13	32	17	73	-1362	344	379	342	370	1435	+257	249	390	338	219	1196	-3
1.4.	Обращений в ходе личного приема граждан в общ.приемных губернатора обл.	25	43	36	53	157	+83	13	19	25	17	74	+9	533	724	821	470	2548	-91

Сведения о тематике вопросов, по которым в администрации Борисоглебского городского округа Воронежской области в 4 квартале 2023 г. поступило наибольшее количество обращений граждан

Наименование вопросов в соответствии с типовым тематическим классификатором, по которым в отчетном периоде поступило наибольшее количество обращений граждан	Сведения за 4 кв. 2022 г.				Сведения за 4 кв. 2023 г.			
	Кол-во данного вопроса	%	Кол-во вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано», из числа поступивших в отчетном периоде	Кол-во вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано, меры приняты», из числа поступивших в отчетном периоде	Кол-во данного вопроса	%	Кол-во вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано», из числа поступивших в отчетном периоде	Кол-во вопросов, рассмотренных с результатом «Поддержано, меры приняты», из числа поступивших в отчетном периоде
1. Экономика -> Хозяйственная деятельность -> Строительство -> 0003.0009.0096.0684 – Строительство и реконструкция дорог	46	20	0	3	21	9	0	3

Иные вопросы	186	80	0	44	213	91	0	48
Всего	232	100	0	47	234	100	0	51

1.Причины увеличения количества обращений по теме: Экономика -> Хозяйственная деятельность -> Строительство -> 0003.0009.0096.0684 – Строительство и реконструкция дорог: В 2023 г. активно велись работы по ремонту дорог, строительству тротуаров. Учитывая, что в план работ были включены в основном центральная часть городских улиц, а также улицы, по которым осуществляются пассажирские перевозки, жители обращались с просьбами о проведении аналогичных работ в отдаленных районах от центральной части города. По всем обращениям подготовлены соответствующие ответы с разъяснениями о возможности и сроках реализации мероприятий в рамках программ по благоустройству территории городского округа.