

**Информация
об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в
администрацию Борисоглебского городского округа
Воронежской области в 1 квартале 2024 года**

В администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области в 1 квартале 2024 года на рассмотрение поступило 249 устных и письменных обращений граждан (в 4 квартале 2023 года – 243 обращения, в 1 квартале 2023 года – 221 обращение), в том числе:

Обращения	1 квартал 2024 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2023 года	4 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года)	1 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2022 года)
Всего обращений	249(+28)	253(-349)	221(-314)
из них:	230(-20)	234(+2)	210(+19)
- письменных			
- по электронной почте	105(+8)	95(+10)	97(+23)
- в ходе личного приема	19(+8)	17(-353)	11(-333)
- через общественные приемные области губернатора	0	2(+2)	0

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области за отчетный период поступило 1,3% от общего количества письменных обращений (в 4 квартале 2023 года – 0,3%, в 1 квартале 2023 года –1,5%), в том числе с внешним контролем 0 обращений (в 1 квартале 2023 года – 0 обращений). На внутренний контроль руководством администрации округа в 1 квартале 2024 года было поставлено 97,9% обращений (в 1 квартале 2023 года – 98,1% обращений).

В 1 квартале 2024 года, в сравнении с аналогичным периодом 2023 года, увеличилось на 0,2 % количество повторных обращений (с 1,9 % до 2,1 %), а также на 0,2 % коллективные обращения (с 3,9 % до 4,1 %).

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

Источники поступления:	1 квартал 2024 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2023 года)	4 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2022 года)	1 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2022 года)
-Администрация Президента РФ	0	0	0
- Правительство РФ	0	0	0
- федеральные органы	0	2(-1)	0
- депутаты ФС РФ	0	0	0
- органы прокуратуры	0	0	0(+1)
-правительство Воронежской области	2(+2)	0	0(-3)
- непосредственно заявитель	228(+28)	232(+3)	210(+23)

Тематическая направленность письменных обращений и тенденции:

	2024 год 1 квартал	2023 год 4 квартал	2023 год 1 квартал
социальная сфера	12,6%(29)	9,4%(22)	11,8%(25)
экономика	46,5%(107)	62,4%(146)	59,7%(125)
жилищно-коммунальная сфера	29,6%(68)	16,7%(39)	15,6%(33)
государство, общество, политика	7%(16)	9,4%(22)	10,9%(23)
оборона, безопасность, законность	4,3%(10)	2,1%(5)	2%(4)

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года незначительно увеличилась доля обращений по разделам: «социальная сфера» - на 0,8 %, «жилищно-коммунальная сфера» - на 14%, «оборона, безопасность, законность» - на 2,3%, уменьшились доли по разделам: «экономика» - на 13,2%, «государство, общество, политика» - на 3,9%. Анализ поступивших обращений показывает следующее.

Уменьшилось количество обращений в 1 квартале 2024 года по теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)» (5 обращений в 1 квартале 2024 года и 7 – в 1 квартале 2023). Также меньше в отчетном периоде поступило обращений по теме «коммунальное хозяйство» (24 обращения в 1 квартале 2023 года и 11 – в 1 квартале 2024 года), а также по разделу «Градостроительство и архитектура», в том числе по вопросам благоустройства территории, уборке мусора – (59 обращений в 1 квартале 2023 года и 45 – в 1 квартале 2024 года).

В электронную приемную на официальном сайте администрации Борисоглебского городского округа в 1 квартале 2024 года поступило – 106 обращений.

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

- по 51 обращению граждан приняты положительные решения;
- по 170 обращениям даны письменные разъяснения, основанные на законодательстве;
- по 4 обращениям было отказано с объяснением причин;
- 5 обращений были переадресованы по компетенции в другие организации;

Проверено комиссионно - 41, с выездом на место - 73, с участием граждан - 47 обращений.

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

В 1 квартале 2024 года было 5 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:

	1 квартал 2023 года	1 квартал 2024 года
- рассмотрено по существу в администрации городского округа:	156	230
- поддержано	31	51
- не поддержано	3	4
- разъяснено	122	170
- дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке	0	0
- направлено на рассмотрение по компетенции	2	5
- оставлено без ответа (<i>нет сведений о ФИО, адресе</i>)	0	0
- рассмотрено в установленные сроки	158	230
- рассмотрено с нарушением сроков	0	0
- срок продлен	0	0
- рассмотрено с выездом на место	59	73
- рассмотрено с участием автора	46	47
- привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений	0	0
- количество повторных обращений	4	5
- 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 1 квартале 2024 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
Экономика -> Хозяйственная деятельность -> Градостроительство и архитектура -> 0003.0009.0097.0694 -	1. Рассмотрение вопросов о состоянии работы с обращениями граждан на планерках главы администрации. 2. Проведение семинаров по повышению эффективности	Ежемесячно 1 раз в

<p>Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов</p>	<p>работы с обращениями граждан для сотрудников администрации.</p> <p>3. Организация и проведение личных приемов граждан главой администрации, заместителями главы администрации начальниками отделами.</p> <p>4. Организация и проведение выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах городского округа</p> <p>5. Размещение на официальном сайте администрации и в СМИ отчётов о работе с обращениями граждан, в т.ч. актуальных вопросов и ответов гражданам.</p> <p>9. Проведение собраний граждан в сельских населенных пунктах городского округа по вопросу информирования населения о деятельности органов местного самоуправления.</p> <p>10. Проведение общегородских конференций и круглых столов с представителями различных социальных групп, общественностью.</p> <p>11. Проведения месячника благоустройства</p> <p>11. Спиливание и обрезка переросших деревьев в рамках муниципального контракта.</p> <p>12. Вывоз мусора в рамках муниципального контракта.</p>	<p>полугодие</p> <p>в соответствии с графиком</p> <p>в соответствии с графиком</p> <p>Ежеквартально</p> <p>1 раз в полугодие</p> <p>ежеквартально</p> <p>апрель 2024</p> <p>2 кв.2024</p> <p>апрель, октябрь 2024</p>
--	---	---

**Анализ количества и тематики обращений (вопросов) граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 1 квартале 2024 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)
		1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	
1.	Государство, общество, политика: вопросы работы местного самоуправления, исполнительных органов государственной власти, защиты прав, свобод и законных интересов граждан, конституционный строй...	16	22	23	7	9,4	10,9	15	10	15	
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.	29	22	25	12,6	9,4	11,8	23	17	24	
3.	Экономика: вопросы хозяйственной деятельности (строительство, сельское хозяйство, транспорт, связь, торговля...), использования и охраны земель, недр, вод, животного мира, информации (СМИ, реклама, архивный фонд...).	107	146	125	46,5	62,4	59,7	21	22	22	
4.	Оборона, безопасность, законность: вопросы военной службы, безопасности государства, общества и личности, исполнения наказаний, правосудия, деятельности прокуратуры, адвокатуры, нотариусов....	10	5	4	4,3	2,1	2	7	6	10	
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...)	68	39	33	29,6	16,7	15,6	34	45	29	

**Анализ эффективности рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 1 квартале 2024 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								
	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	1 кв. 2024	4 кв. 2023	1 кв. 2023	«Разъяснено»			«Поддержано»			«Не поддержано»											
Период времени																																				
Кол-во обращений	230	234	210	5	6	4	73	66	59	47	66	46	0	0	0	0	0	0	170	161	120	51	51	31	4	11	4	51	51	149						

Сведения
об обращениях граждан в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
за период с 2022 года по 2024 год.

№ п/п/		2024 год					2022 год					2023 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 в %
1.	Всего обращений (письменных и на личном приеме граждан)	307						548	666	649	619	2482	-66	246	319	401	304	1270	-1212
1.1.	в том числе: письменных обращений	230						191	268	282	232	973	-312	210	260	333	234	1037	+64
	из них направленных: - непосредственно в ОМСУ области;	230						187	266	280	229	962	-234	210	260	333	234	1037	+64

	- из вышестоящих органов власти	0						4	2	2	3	11	-78	0	0	0	0	0	0
1.2.	Электронной почтой	106						74	90	103	85	352	-70	97	77	122	95	391	+39
1.3.	Обращений в ходе личного приема граждан в ОМСУ	19						344	379	342	370	1435	+257	11	13	32	17	73	-1362
1.4.	Обращений в ходе личного приема граждан в общ.приемных губернатора обл.	58						13	19	25	17	74	+9	25	43	36	53	157	+83

Сведения о тематике вопросов, по которым в администрации Борисоглебского городского округа Воронежской области в 1 квартале 2024 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 1 кв. 2023 г.				Сведения за 1 кв. 2024 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 -> Градостроительство и архитектура -> 0003.0009.0097.0694 - Уборка снега, опавших листьев,	17	8,1	0	3	7	3	0	3

мусора и посторонних предметов								
Иные вопросы	193	91,9	0	28	223	97	0	48
Всего	210	100	0	31	230	100	0	51

1. Причины снижения количества обращений по 0003.0009.0097.0694 - Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов. В 1 квартале 2024 года вывезено 6500 куб. м мусора. В 2024 году запланировано проведение месячников благоустройства в апреле и октябре с привлечением организаций и предприятий всех форм собственности.