

**Информация
об обращениях граждан, поступивших на рассмотрение в
администрацию Борисоглебского городского округа
Воронежской области в 1 квартале 2023 года**

В администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области в 1 квартале 2023 года на рассмотрение поступило 221 устных и письменных обращений граждан (в 4 квартале 2022 года – обращений, в 1 квартале 2022 года – 535 обращений), в том числе:

Обращения	1 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2022 года	4 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года)	1 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2021 года)
Всего обращений	221(-314)	602(+148)	535(+16)
из них:	210(+19)	232(+7)	191(-85)
- письменных			
- по электронной почте	97(+23)	85(-4)	74(-16)
- в ходе личного приема	11(-333)	370(+145)	344(+101)
- через общественные приемные области губернатора	0	0	0(-1)

Всего из вышестоящих и других органов в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области за отчетный период поступило 1,5% от общего количества письменных обращений (в 4 квартале 2022 года – 1,5%, в 1 квартале 2022 года –2,1%), в том числе с внешним контролем 0 обращений (в 1 квартале 2022 года – 1,2 %). На внутренний контроль руководством администрации округа в 1 квартале 2023 года было поставлено 1,9% обращений (в 1 квартале 2022 года – 97,9% обращений).

В 1 квартале 2023 года, в сравнении с аналогичным периодом 2022 года, увеличилось на 0,3 % количество повторных обращений (с 1,6 % до 1,9 %), а также на 0,2 % коллективные обращения (с 3,7 % до 3,9 %).

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

Источники поступления:	1 квартал 2023 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2022 года)	4 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 4 кварталу 2021 года)	1 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2021 года)
-Администрация Президента РФ	0	0	0
- Правительство РФ	0	0	0
- федеральные органы	0	3(+1)	0(-5)
- депутаты ФС РФ	0	0	0
- органы прокуратуры	0(+1)	0	1(-10)
-правительство Воронежской области	0(-3)	0(-2)	3(-8)
- непосредственно заявитель	210(+23)	229(+8)	187(-56)

Тематическая направленность письменных обращений и тенденции:

	2023 год 1 квартал	2022 год 4 квартал	2022 год 1 квартал
социальная сфера	11,8%(25)	7,8%(18)	8,4%(16)
экономика	59,7%(125)	69%(160)	63,4%(121)
жилищно-коммунальная сфера	15,6%(33)	13,3%(31)	17,8%(34)
государство, общество, политика	10,9%(23)	5,2%(12)	7,8%(15)
оборона, безопасность, законность	2%(4)	4,7%(11)	2,6%(5)

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года незначительно увеличилась доля обращений по разделу «социальная сфера» - на 3,4 %, по разделу «государство, общество, политика» – на 3,1%, уменьшились доли по разделам: «экономика» - на 3,7%, «оборона, безопасность, законность» - на 0,6%, «жилищно-коммунальная сфера» - на 2,2%. Анализ поступивших обращений показывает следующее.

Уменьшилось количество обращений в 1 квартале 2023 года по теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере(за исключением права собственности на жилище) (8 обращений в 1 квартале 2022 года и 7 – в 1 квартале 2023).

В то же время увеличилось количество обращений по теме «коммунальное хозяйство» (24 обращения в 1 кв.2023 г. и 20 – в 1 кв.2022 г.), по разделу «Градостроительство и архитектура», в том числе по вопросам благоустройства территории, уборке мусора – (59 обращений в 1 квартале 2023 г. и 46 – в 1 квартале 2022 г.).

В электронную приемную на официальном сайте администрации Борисоглебского городского округа в 1 квартале 2023 г. поступило – 97 обращений.

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

- по 31 обращению граждан приняты положительные решения;
- по 120 обращениям даны письменные разъяснения, основанные на законодательстве;
- по 4 обращениям было отказано с объяснением причин;
- 4 обращения были переадресованы по компетенции в другие организации;
- 52 обращений находятся в стадии рассмотрения.

Проверено комиссионно - 37, с выездом на место - 59, с участием граждан - 46 обращений.

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

В 1 квартале 2023 г. было 4 повторных обращения. 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 2022 года
- рассмотрено по существу в администрации городского округа:	156	150
- поддержано	31	34
- не поддержано	3	3
- разъяснено	122	111
- дан ответ о рассмотрении в отдельном порядке	0	0
- направлено на рассмотрение по компетенции	2	4
- оставлено без ответа (<i>нет сведений о ФИО, адресе</i>)	0	0
- рассмотрено в установленные сроки	158	154
- рассмотрено с нарушением сроков	0	0
- срок продлен	0	0
- рассмотрено с выездом на место	59	47
- рассмотрено с участием автора	46	41
- привлечено к ответственности должностных лиц за нарушение порядка рассмотрения обращений	0	0
- количество повторных обращений	4	4
- 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 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
Экономика ->	1. Рассмотрение вопросов о состоянии работы с обращениями	Ежемесячно

<p>Хозяйственная деятельность -> Градостроительство и архитектура -> 0003.0009.0097.0694 - Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов</p>	<p>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 отделами.</p> <p>4. Организация и проведение выездных приемов граждан в сельских населенных пунктах городского округа совместно с представителями прокуратуры и отдела МВД.</p> <p>5. Проведение анализа коллективных и повторных обращений граждан.</p> <p>6. Проведение «прямых» линий в СМИ с главой администрации</p> <p>7. Проведение информационных встреч «Актуальный вопрос» с руководителями структурных подразделений администрации с участием СМИ.</p> <p>8. Размещение на официальном сайте администрации и в СМИ отчетов 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</p>	<p>1 раз в полугодие</p> <p>в соответствии с графиком</p> <p>в соответствии с графиком</p> <p>Ежеквартально</p> <p>1 раз в квартал</p> <p>1 раз в квартал</p> <p>Ежеквартально</p> <p>1 раз в полугодие</p>
---	---	---

	<p>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>ежеквартально</p> <p>апрель 2023</p> <p>2 кв.2023 г.</p> <p>2 кв.2023 г.</p>
--	--	---

**Анализ количества и тематики обращений (вопросов) граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 1 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)
		1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	
1.	Государство, общество, политика: вопросы работы местного самоуправления, исполнительных органов государственной власти, защиты прав, свобод и законных интересов граждан, конституционный строй...	23	12	15	10,9	5,2	7,8	15	21	16	
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.	25	18	16	11,8	7,8	8,4	24	27	32	
3.	Экономика: вопросы хозяйственной деятельности (строительство, сельское хозяйство, транспорт, связь, торговля...), использования и охраны земель, недр, вод, животного мира, информации (СМИ, реклама, архивный фонд...).	125	160	121	59,7	69	63,4	22	14	26	
4.	Оборона, безопасность, законность: вопросы военной службы, безопасности государства, общества и личности, исполнения наказаний, правосудия, деятельности прокуратуры, адвокатуры, нотариусов....	4	11	5	2	4,7	2,6	10	20	3	
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...)	33	31	34	15,6	13,3	17,8	29	18	23	

**Анализ эффективности рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших
в администрацию Борисоглебского городского округа Воронежской области
в 1 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		
	«Разъяснено»			«Поддержано»			«Не поддержано»																							
Период времени	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022	1 кв. 2023	4 кв. 2022	1 кв. 2022
Кол-во обращений	210	232	191	4	4	3	59	78	47	46	59	41	0	0	0	0	0	0	120	152	111	31	47	34	4	8	5	149	47	145

**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 в %
1.	Всего обращений (письменных и на личном приеме граждан)	246						548	666	649	619	2482	-66	533	724	821	470	2548	-91
1.1.	в том числе: письменных обращений	210						191	268	282	232	973	-312	276	433	351	225	1285	-27
	из них направленных: - непосредственно в ОМСУ области;	210						187	266	280	229	962	-234	249	390	338	219	1196	-3

	- из вышестоящих органов власти	0						4	2	2	3	11	-78	533	724	821	470	2548	-91
1.2.	Электронной почтой	97						74	90	103	85	352	-70	276	433	351	225	1285	-27
1.3.	Обращений в ходе личного приема граждан в ОМСУ	11						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						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 1 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 1 кв. 2023 г.				Сведения за 1 кв. 2022 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	22	11,5	0	9

мусора и посторонних предметов								
Иные вопросы	193	91,9	0	28	169	88,5	3	22
Всего	210	100	0	31	191	100	3	31

1. Причины снижения количества обращений по 0003.0009.0097.0694 - Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов. В 1 квартале 2022 года в рамках муниципального контракта на зимнее содержание дорог вывезено 13035 куб.м снега на площади в 22485109 кв.м дорог. Также в 1 квартале 2023 года вывезено 1909 куб.м мусора. В 2023 году запланировано проведение месячников благоустройства в апреле и октябре с привлечением организаций и предприятий всех форм собственности.