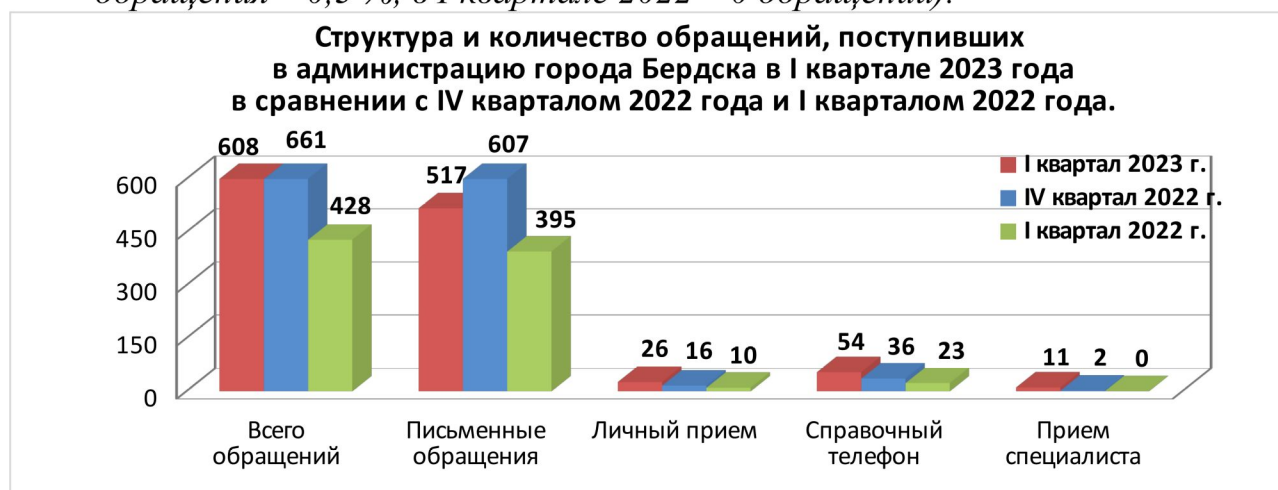


Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в I квартале 2023 года, и результаты их рассмотрения

Рассмотрение обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – граждан), адресованных Главе города Бердска Новосибирской области, ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами города Бердска Новосибирской области. Организацию работы по объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений осуществляет отдел общественной приемной Главы города Бердска управления документационного обеспечения и контроля администрации города Бердска.

В I квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 608 обращений (в IV квартале 2022 года – 661 обращение, в I квартале 2022 года – 428 обращений), в том числе:

- письменных обращений – 517 – 85% (в IV квартале 2022 года – 607 обращений – 91,8%, в I квартале 2022 года – 395 обращений – 92,3%);
- обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 26 – 4% (в IV квартале 2022 года – 16 обращений – 2,4%, в I квартале 2022 года – 10 обращений – 2,3%);
- устных сообщений по справочному телефону – 54 – 9% (в IV квартале 2022 года – 36 сообщений – 5,4%, в I квартале 2022 года – 23 сообщения – 5,4%);
- личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 11 – 2% (в IV квартале 2022 – 2 обращения – 0,3 %, в I квартале 2022 – 0 обращений).



По сравнению с IV кварталом 2022 года (661 обращение) общее количество поступивших обращений в I квартале 2023 года **уменьшилось на 8%** (на 53 обращения).

По сравнению с I кварталом 2022 года (428 обращений) общее количество поступивших обращений в I квартале 2023 года **увеличилось** на 42% (на 180 обращений).

1. Письменные обращения граждан

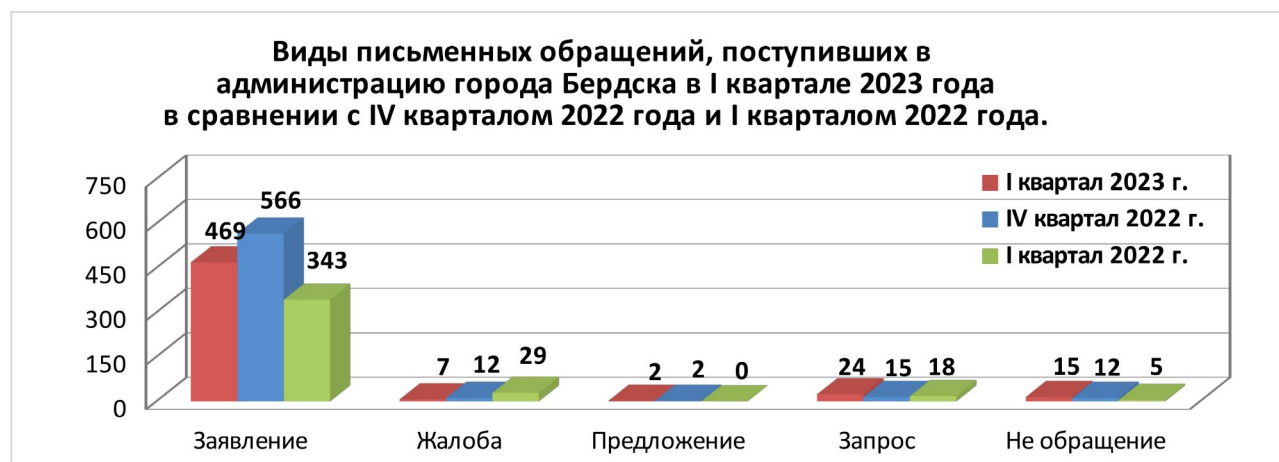
В I квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 517 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 238 обращений – 46% (в IV квартале 2022 года – 607, в том числе в форме электронного документа – 215 обращений – 35,4%, в I квартале 2022 года – 395, в том числе в форме электронного документа – 154 обращения – 39%).

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 15% (на 90 обращений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество письменных обращений **увеличилось** на 31% (на 122 обращения).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 469 – 90,7% (в IV квартале 2022 года – 566 – 93,2%, в I квартале 2022 года – 343 – 87%);
- жалобы – 7 – 1,4% (в IV квартале 2022 года – 12 – 2%, в I квартале 2022 года – 29 – 7%);
- предложения – 2 – 0,4% (в IV квартале 2022 года – 2 – 0,3%, в I квартале 2022 года – 0);
- запросы – 24 – 4,6% (в IV квартале 2022 года – 15 – 2,5%, в I квартале 2022 года – 18 – 5%);
- не обращения (благодарности, приглашения и т.п.) – 15 – 2,9% (в IV квартале 2022 года – 12 – 2%, в I квартале 2022 года – 5 – 1%).



В I квартале 2023 года поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

- 15 - из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций;

- 37 - из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области;
- 2 – из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- 1 - от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;
- 51 - из федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;
- 8 - из иных органов местного самоуправления Новосибирской области;
- 1 - от депутата Государственной Думы Российской Федерации;
- 1 - из Законодательного Собрания Новосибирской области;
- 13 - из Совета депутатов города Бердска;
- 24 - из прокуратуры города Бердска;
- 364 – непосредственно от жителей города.

В 517 письменных обращениях содержится 561 вопрос, относящийся к следующим тематическим разделам:



«Государство, общество, политика» – 61 – 10,9% (в IV квартале 2022 года – 88 – 13,5%, в I квартале 2022 года – 57 – 13%) - конституционный строй (38); основы государственного управления (21); гражданское право (2).

«Социальная сфера» – 63 – 11,2% (в IV квартале 2022 года – 53 – 8,2%, в I квартале 2022 года – 48 – 10%) – образование (19); социальное обеспечение (16); здравоохранение (13); семья (6); культура (3); физическая культура и спорт (2); труд и занятость населения (2); средства массовой информации (1); туризм (1).

Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: конфликтные ситуации в образовательных организациях, условия проведения образовательного процесса, социальное обслуживание.

№	Наименование вопросов	I квартал 2023 года	IV квартал 2022 года	I квартал 2022 года
1	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	9	4	1
2	Условия проведения образовательного процесса	5	7	9

3	Социальное обслуживание	5	4	4
---	-------------------------	---	---	---

«Экономика» – 279 – 49,7% (в IV квартале 2022 года – 311 – 47,9%, в I квартале 2022 года – 198 – 44%) – хозяйственная деятельность (223): уборка снега, мусора и посторонних предметов (73); нормативно-правовое регулирование строительной деятельности (31); благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (26); транспортное обслуживание населения (23); комплексное благоустройство (11); водоотведение (9); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (9); освещение (9); торговля (6); организация мест детского отдыха (4); строительство и реконструкция дорог (3); транспортная инфраструктура (3); парковки автотранспорта (3); эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (3); обеспечение снабжения садоводческих некоммерческих товариществ электроэнергией (3); содержание кладбищ и мест захоронений (2); организация выгула собак (2); государственный кадастровый учет недвижимого имущества (1); архитектура и проектирование (1); деятельность в сфере строительства (1); природные ресурсы и охрана окружающей среды (51): земельные вопросы (29); охрана животного мира (12); использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (8); охрана окружающей природной среды (2); информация и информатизация (5).

Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: уборка территорий от снега, мусора и посторонних предметов, нормативно-правовое регулирование строительной деятельности, земельные отношения, благоустройство и ремонт дорог и тротуаров, транспортное обслуживание.

№	Наименование вопросов	I квартал 2023 года	IV квартал 2022 года	I квартал 2021 года
1	Уборка снега, мусора и посторонних предметов	73	21	25
2	Нормативное правовое регулирование строительной деятельности	31	89	25
3	Земельные отношения	29	19	47
4	Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров	26	23	16
5	Транспортное обслуживание	23	37	10

«Оборона, безопасность, законность» – 29 – 5,2% (в IV квартале 2022 года – 44 – 6,8%, в I квартале 2022 года – 21 – 5%) – безопасность и охрана правопорядка (22); оборона (7).

«Жилищно – коммунальная сфера» – 129 – 23% (в IV квартале 2022 года – 153 – 23,6%, в I квартале 2022 года – 126 – 28%) - жилищный фонд (1); коммунальное хозяйство (110): предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (25); деятельность управляющих компаний (15); ненадлежащее содержание общедомового имущества (12); устранение аварийных ситуаций (11); оплата жилищно-коммунальных услуг (9); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (9); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным инженерным сетям (7); обращение с твердыми коммунальными отходами (6); перебои в водоотведении (3); эксплуатация и ремонт жилищного фонда (2); перебои в водоснабжении (2); муниципальный жилищный фонд (2); перебои в газоснабжении (1); перебои в теплоснабжении (1); перебои в

электроснабжении (1); приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (1); субсидии при оплате жилого помещения и коммунальных услуг (1); отключение водоснабжения за неуплату (1); частный жилищный фонд (1); нежилые помещения (1); обеспечение граждан жилищем (14); разрешение жилищных споров (3).

Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, деятельность управляющих компаний, содержание общедомового имущества, устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, оплата коммунальных услуг.

№	Наименование вопросов	I квартал 2023 года	IV квартал 2022 года	I квартал 2022 года
	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	25	50	13
	Деятельность управляющих компаний	15	14	8
	Содержание общедомового имущества	12	18	17
	Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях	11	13	8
	Оплата коммунальных услуг	9	11	12

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество вопросов в письменных обращениях

увеличилось в разделах:

- социальная сфера на 18,9% (на 10 вопросов).

уменьшилось в разделах:

- оборона, безопасность, законность на 34,1% (на 15 вопросов);

- государство, общество, политика на 30,7% (на 27 вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера на 15,7% (на 24 вопроса);

- экономика на 10,3% (на 32 вопроса).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество вопросов в письменных обращениях

увеличилось во всех разделах:

- экономика на 40,9% (на 81 вопрос);

- оборона, безопасность, законность на 38,1% (на 8 вопросов);

- социальная сфера на 31,3% (на 15 вопросов);

- государство, общество, политика на 7% (на 4 вопроса);

- жилищно-коммунальная сфера на 2,4% (на 3 вопроса).

Исполнение письменных обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска, было поставлено на контроль.

Из всех письменных обращений, поступивших в I квартале 2023 года:

- **рассмотрено с выездом на место** – 43 обращения – 8,3% (в IV квартале 2022 года – 55 обращений – 9,1%, в I квартале 2022 года – 39 обращений – 10%);

- **рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 28 обращений – 5,4% (в IV квартале 2022 года – 14 обращений – 2,3%, в I квартале 2022 года – 23 обращения – 6%).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в I квартале 2023 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 12 обращений – 2,3% (*в IV квартале 2022 года – 8 обращений – 1,3%, в I квартале 2022 года – 7 обращений – 2%*);
- **даны разъяснения** – 489 обращений – 94,6% (*в IV квартале 2022 года – 588 обращений – 97%, в I квартале 2022 года – 383 обращения – 97%*).
- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 16 обращений – 3,1% (*в IV квартале 2022 года – 11 обращений – 1,8%, в I квартале 2022 года – 5 обращений – 1%*).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

2. Личный прием граждан Главой города, заместителями главы администрации, руководителями структурных подразделений администрации

В I квартале 2023 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 26 человек – 4% (*в IV квартале 2022 года – 16 человек – 2,4%, в I квартале 2022 года – 10 человек – 2,3%*).

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 63% (на 10 обращений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 160% (на 16 обращений).

В обращениях на личных приемах жителями был поднят 31 вопрос в тематических разделах:

- жилищно-коммунальная сфера (14);
- экономика (11);
- социальная сфера (5);
- государство, общество, политика (1).

По результатам рассмотрения обращений, заявленных на личных приемах, жителям предоставлены разъяснения.

3. Устные сообщения и запросы по справочному телефону общественной приемной Главы города

В I квартале 2023 года по справочному телефону общественной приемной Главы города Бердска поступило 54 сообщения – 9% (*в IV квартале 2022 года – 36 сообщений – 5,4%, в I квартале 2022 года – 23 сообщения – 5,4%*), в том числе в форме смс-сообщений – 8 сообщений – 15% (*в IV квартале 2022 года –*

11 сообщений – 30,5%, в I квартале 2022 года – 8 сообщений – 35%).

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество устных сообщений **увеличилось** на 50% (на 18 сообщений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество устных сообщений **увеличилось** на 135% (на 31 сообщение).

В устных сообщениях жителями города Бердска были подняты 55 вопросов в тематических разделах:

- экономика (30);
- уборка снега (26);
- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (2);
- нормативное правовое регулирование строительной деятельности (1);
- земельные вопросы (1).
- государство, общество, политика (14):
- личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (11);
- неполучение ответа на обращение (1);
- обращение имуществва в муниципальную собственность (1);
- сообщение, не имеющее смысла (1);
- жилищно-коммунальная сфера (9);
- социальная сфера (2).

По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения. Рассмотрено с выездом на место – 1 сообщение.

4. Прием граждан специалистами общественной приемной Главы города.

Во I квартале 2023 года в отдел общественной приемной Главы города поступило от жителей 11 личных обращений – 2% (*в IV квартале 2022 – 2 обращения – 0,3%, в I квартале 2022 – 0 обращений – 0%*).

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество личных обращений **увеличилось** на 450% (на 9 обращений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество личных обращений **увеличилось** на 11 обращений.

В обращениях на приемах жителями были подняты 13 вопросов в тематических разделах:

- экономика (6);
- государство, общество, политика (3)
- жилищно-коммунальная сфера (2);
- социальная сфера (1);
- оборона, безопасность, законность (1).

По всем вопросам, содержащимся в личных обращениях, даны консультации и

разъяснения.

5. Сообщения граждан через платформу обратной связи.

В I квартале 2023 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 304 сообщения (*в IV квартале 2022 года – 117 сообщений, в I квартале 2022 года – 107 сообщений*).

По сравнению с IV кварталом 2022 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 160% (на 187 сообщений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 184% (на 197 сообщений).

Вопросы, поднимаемые жителями в электронных сообщениях, относятся к тематическим разделам:

- сфера хозяйственной деятельности (242);
- жилищно-коммунальная сфера (56);
- социальная сфера (4);
- сфера природных ресурсов (2).

На все сообщения были предоставлены разъяснения, в случае необходимости приняты меры, в том числе с указанием сроков выполнения работ.

6. Мобильная группа Главы города Бердска

В I квартале 2023 года мобильной группой было осуществлено 27 выездов, в ходе которых отработано 49 вопросов. По 39 вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

7. Уведомления о проведении публичных мероприятий

В I квартале 2023 года состоялось 1 публичное мероприятие, заявленное по инициативе граждан, в форме пикета. Фактов нарушения общественного порядка при проведении заявленного публичного мероприятия не зафиксировано. Иных уведомлений о проведении публичных мероприятий, в том числе протестных акций, не поступало.