

## Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области во II 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.

Во II квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 764 обращения (в I квартале 2023 года – 608 обращений, во II квартале 2022 года – 647 обращений), в том числе:

- письменных обращений – 645 – 84,4% (в I квартале 2023 года – 517 обращений – 85%, во II квартале 2022 года – 606 обращений – 93,7%);
- обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 61 – 8% (в I квартале 2023 года – 26 обращений – 4%, во II квартале 2022 года – 10 обращений – 1,5%);
- устных сообщений по справочному телефону – 42 – 5,5% (в I квартале 2023 года – 54 сообщения – 9%, во II квартале 2022 года – 29 сообщений – 4,5%);
- личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 16 – 2,1% (в I квартале 2023 – 11 обращений – 2%, во II квартале 2022 – 2 обращения – 0,3%).



По сравнению с I кварталом 2023 года (608 обращений) общее количество поступивших обращений во II квартале 2023 года **увеличилось на 25,7%** (на 156 обращений).

По сравнению со II кварталом 2022 года (647 обращений) общее количество поступивших обращений во II квартале 2023 года **увеличилось** на 18,1% (на 117 обращений).

## 1. Письменные обращения граждан

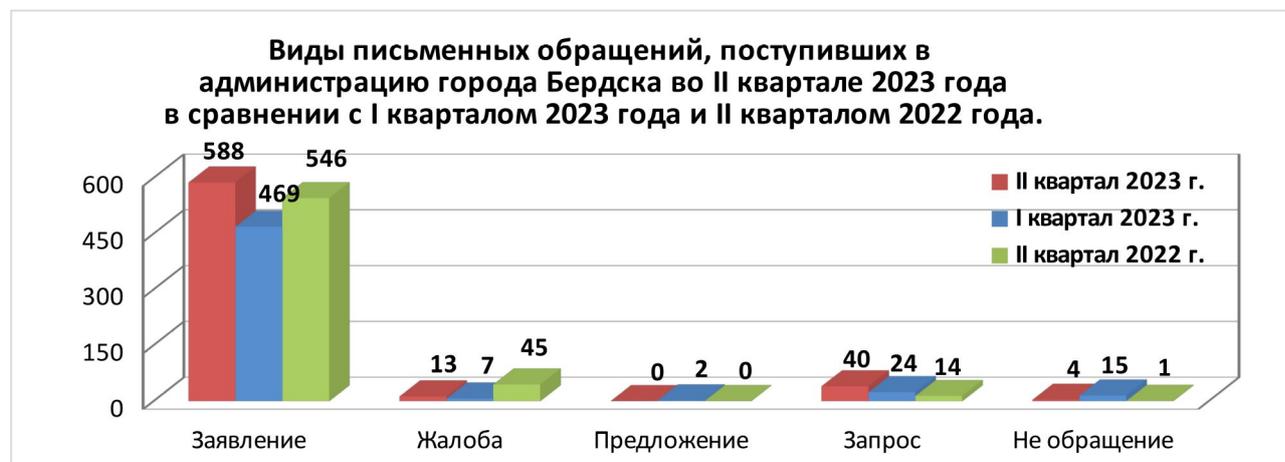
Во II квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 645 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 266 обращений – 41% (в I квартале 2023 года – 517, в том числе в форме электронного документа – 238 обращений – 46%, во II квартале 2022 года – 606, в том числе в форме электронного документа – 225 обращений – 37%).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество письменных обращений **увеличилось** на 25% (на 128 обращений).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество письменных обращений **увеличилось** на 6% (на 39 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 588 – 91,2% (в I квартале 2023 года – 469 – 90,7%, во II квартале 2022 года – 546 – 90%);
- жалобы – 13 – 2% (в I квартале 2023 года – 7 – 1,4%, во II квартале 2022 года – 45 – 7%);
- предложения – 0 – 0% (в I квартале 2023 года – 2 – 0,4%, во II квартале 2022 года – 0);
- запросы – 40 – 6,2% (в I квартале 2023 года – 24 – 4,6%, во II квартале 2022 года – 14 – 2%);
- не обращения – 4 – 0,6% (благодарности, приглашения и т.п.) – 15 – 2,9% (в I квартале 2023 года – 15 – 2,9%, во II квартале 2022 года – 1 – 0,2%).



Во II квартале 2023 года поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

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

- 1 - из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирском Федеральном округе;
- 37 - из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области;
- 2 - от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;
- 73 - из федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;
- 7 - из иных органов местного самоуправления Новосибирской области;
- 2 - из Законодательного Собрания Новосибирской области;
- 17 - из Совета депутатов города Бердска;
- 23 - из прокуратуры города Бердска;
- 1 - из регионального отделения Общероссийского общественного движения «Народный Фронт «За Россию»;
- 3 - из местного отделения КПРФ;
- 1 - из Бердской общественной палаты;
- 467 – непосредственно от жителей города.

В 645 письменных обращениях содержится 729 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:



«Государство, общество, политика» – 63 – 9% (в I квартале 2023 года – 61 – 10,9%, во II квартале 2022 года – 52 – 7,4%) - конституционный строй (34); основы государственного управления (24); гражданское право (5).

«Социальная сфера» – 86 – 12% (в I квартале 2023 года – 63 – 11,2%, во II квартале 2022 года – 46 – 6,5%) – социальное обеспечение (39); образование (23); здравоохранение (11); физическая культура и спорт (9); семья (2); труд и занятость населения (2).

Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: социальное обслуживание, доступная среда для лиц с ограниченными возможностями здоровья, просьбы об оказании финансовой помощи, поступление в образовательные организации, конфликтные ситуации в образовательных организациях, условия проведения образовательного процесса.

№	Наименование вопросов	II квартал 2023 года	I квартал 2023 года	II квартал 2022 года
1	Социальное обслуживание	8	5	5
2	Доступная среда для лиц с ограниченными возможностями здоровья	6	0	1
3	Процедуры об оказании финансовой помощи	5	5	2
4	Поступление в образовательные организации	5	2	5
5	Конфликтные ситуации в образовательных организациях	4	9	-
6	Условия проведения образовательного процесса	4	5	6

**«Экономика» – 356 – 49%** (в I квартале 2023 года – 279 – 49,7%, во II квартале 2022 года – 350 – 49,4%) – хозяйственная деятельность (280): благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (60); нормативно-правовое регулирование строительной деятельности (45); уборка мусора и посторонних предметов (42); комплексное благоустройство (34); транспортное обслуживание населения (14); торговля (13); организация мест детского отдыха (11); водоотведение (9); транспортная инфраструктура (9); строительство (9); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (9); животные (7); газификация поселений (4); строительство и реконструкция дорог (3); эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (3); водоснабжение (3); освещение (2); бытовое обслуживание населения (2); электрификация (1); природные ресурсы и охрана окружающей среды (75): земельные вопросы (34); использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (22); охрана животного мира (13); водные ресурсы (5); охрана окружающей природной среды (1); финансы (1).

Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: благоустройство и ремонт дорог и тротуаров, нормативно-правовое регулирование строительной деятельности, уборка снега, мусора и посторонних предметов, комплексное благоустройство.

№	Наименование вопросов	II квартал 2023 года	I квартал 2023 года	II квартал 2022 года
1	Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров	60	26	66
2	Нормативное правовое регулирование строительной деятельности	45	31	29
3	Уборка мусора и посторонних предметов	42	73	44
4	Комплексное благоустройство	34	11	22
5	Земельные вопросы	34	29	40

**«Оборона, безопасность, законность» – 47 – 6%** (в I квартале 2023 года – 29 – 5,2%, во II квартале 2022 года – 37 – 5,1%) – безопасность и охрана правопорядка (28); оборона (18); правосудие (1).

**«Жилищно-коммунальная сфера» – 177 – 24%** (в I квартале 2023 года – 129 – 23%, во II квартале 2022 года – 223 – 31,6%) – жилищный фонд (4); коммунальное хозяйство (135): содержание общего имущества (32); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (22);

обращение с твердыми коммунальными отходами (15); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (14); деятельность управляющих компаний (11); перебои в водоснабжении (9); оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы (7); эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (3); отключение водоснабжения за неуплату (3); несанкционированная свалка мусора (3); устранение аварийных ситуаций (3); эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов (2); перебои в водоотведении (2); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (2); перебои в газоснабжении (1); перебои в теплоснабжении (1); перебои в электроснабжении (1); приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (1); муниципальный жилищный фонд (1); нормативы потребления коммунальных ресурсов (1); капитальный ремонт общего имущества (1); обеспечение граждан жилищем (17); общие положения жилищного законодательства (1); оплата строительства, содержания и ремонта жилья (5); нежилые помещения (1); перевод помещений из жилых в нежилые (1); дачное хозяйство (13).

*Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: содержание общего имущества, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, обеспечение граждан жилищем, обращение с твердыми коммунальными отходами, дачное хозяйство.*

№	Наименование вопросов	II квартал 2023 года	I квартал 2023 года	II квартал 2022 года
1	Содержание общедомового имущества	32	12	36
2	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	22	25	0
3	Обеспечение граждан жилищем	17	0	1
4	Обращение с твердыми коммунальными отходами	15	6	16
5	Дачное хозяйство	13	0	0

По сравнению с I кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях **увеличилось** во всех разделах:

- оборона, безопасность, законность на 62,1% (на 18 вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера на 37,2% (на 48 вопросов);
- социальная сфера на 36,5% (на 23 вопроса);
- экономика на 27,6% (на 77 вопросов);
- государство, общество, политика на 3,3% (на 2 вопроса).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество вопросов в письменных обращениях

**уменьшилось** в разделе:

- жилищно-коммунальная сфера на 20,6% (на 46 вопросов);

**увеличилось** в разделах:

- социальная сфера на 87% (на 40 вопросов);
- оборона, безопасность, законность на 27% (на 10 вопросов);
- государство, общество, политика на 21,1% (на 9 вопросов);
- экономика на 1,7% (на 6 вопросов).

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

Из всех письменных обращений, поступивших во II квартале 2023 года:

- **рассмотрено с выездом на место** – 70 обращений – 10,9% (*в I квартале 2023 года – 43 обращения – 8,3%, во II квартале 2022 года – 92 обращения – 15%*);
- **рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 51 обращение – 7,9% (*в I квартале 2023 года – 28 обращений – 5,4%, во II квартале 2022 года – 65 обращений – 11%*).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших во II квартале 2023 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 9 обращений – 1,4% (*в I квартале 2023 года – 12 обращений – 2,3%, во II квартале 2022 года – 10 обращений – 1,7%*);
- **даны разъяснения** – 626 обращений – 97% (*в I квартале 2023 года – 489 обращений – 94,6%, во II квартале 2022 года – 587 обращений – 97%*).
- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 10 обращений – 1,6% (*в I квартале 2023 года – 16 обращений – 3,1%, во II квартале 2022 года – 9 обращений – 1,5%*).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

Во II квартале 2023 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 61 человек – 8% (*в I квартале 2023 года – 26 человек – 4%, во II квартале 2022 года – 10 человек – 1,5%*).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 135% (на 35 обращений).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 510% (на 51 обращение).

В обращениях на личных приемах жителями были подняты 76 вопросов в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (25);
- жилищно-коммунальная сфера (16);
- социальная сфера (16);
- природные ресурсы и охрана окружающей природной среды (9);
- оборона, безопасность, законность (9);

- сфера государства, общества, 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**

Во II квартале 2023 года по справочному телефону общественной приемной Главы города Бердска поступило 42 сообщения – 5,5% (*в I квартале 2023 года – 54 сообщения – 9%, во II квартале 2022 года – 29 сообщений – 4,5%*), в том числе в форме смс-сообщений – 1 сообщение – 0,1% (*в I квартале 2023 года – 8 сообщений – 15%, во II квартале 2022 года – 8 сообщений – 35%*).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 22% (на 12 сообщений).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество устных сообщений **увеличилось** на 45% (на 13 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска были подняты 44 вопроса в тематических разделах:

- государство, общество, политика (24);
- сфера хозяйственной деятельности (12);
- жилищно-коммунальная сфера (6);
- сфера природных ресурсов (2).

По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

### **4. Прием граждан специалистами общественной приемной Главы города.**

Во II квартале 2023 года в отдел общественной приемной Главы города поступило от жителей 16 личных обращений – 2,1% (*в I квартале 2023 – 11 обращений – 2%, во II квартале 2022 – 2 обращения – 0,2%*).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество личных обращений **увеличилось** на 45,5% (на 5 обращений).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество личных обращений **увеличилось** на 700% (на 14 обращений).

К специалистам общественной приемной, жители обращались с вопросами:

- запись на личный прием к должностным лицам (13);
- хозяйственная деятельность (2);
- коммунальное хозяйство (1).

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

### **5. Сообщения граждан через платформу обратной связи.**

Во II квартале 2023 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 295 сообщений (*в I квартале 2023 года – 304 сообщения, во II квартале 2022 года – 229 сообщений*).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество электронных сообщений **уменьшилось** на 3% (на 9 сообщений).

По сравнению со II кварталом 2022 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 29% (на 66 сообщений).

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

- сфера хозяйственной деятельности (199);
- жилищно-коммунальная сфера (58);
- сфера природных ресурсов (17);
- сфера обороны, безопасности, законности (14);
- социальная сфера (6);
- сфера государства, общества, политики (1).

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**

Во II квартале 2023 года мобильной группой было осуществлено 14 выездов, в ходе которых отработано 16 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

### **7. Уведомления о проведении публичных мероприятий**

Во II квартале 2023 года состоялось 4 публичных мероприятия, заявленных по инициативе граждан: в форме пикета (2), крестного хода (1) и автопробега (1). Фактов нарушения общественного порядка при проведении заявленных публичных мероприятий не зафиксировано. Иных уведомлений о проведении публичных мероприятий, в том числе протестных акций, не поступало.