

Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в III 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 III квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 813 обращений (*во II квартале 2023 года – 764 обращения, в III квартале 2022 года – 699 обращений*), в том числе:

- письменных обращений – 737 – 90% (*во II квартале 2023 года – 645 обращений – 84%, в III квартале 2022 года – 623 обращения – 89%*);
- обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 48 – 6% (*во II квартале 2023 года – 61 обращение – 8%, в III квартале 2022 года – 38 обращений – 5,5%*);
- устных сообщений по справочному телефону – 25 – 3% (*во II квартале 2023 года – 42 сообщения – 6%, в III квартале 2022 года – 38 сообщений – 5,5%*);
- личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 3 – 1% (*во II квартале 2023 – 16 обращений – 2%, в III квартале 2022 – 0 обращений*).



По сравнению со II кварталом 2023 года (764 обращения) общее количество поступивших обращений в III квартале 2023 года **увеличилось на 6%** (на 49 обращений).

По сравнению с III кварталом 2022 года (699 обращений) общее количество поступивших обращений в III квартале 2023 года **увеличилось** на 16% (на 114 обращений).

1. Письменные обращения граждан

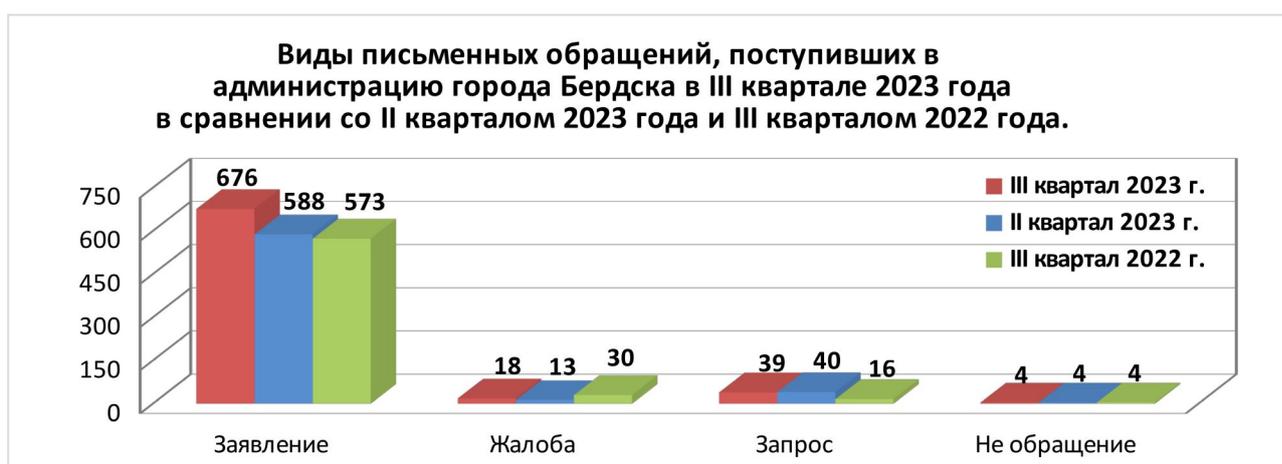
В III квартале 2023 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 737 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 266 обращений – 36% (во II квартале 2023 года – 764, в том числе в форме электронного документа – 266 обращений – 41%, в III квартале 2022 года – 623, в том числе в форме электронного документа – 247 обращений – 40%).

По сравнению со II кварталом 2023 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 3,5% (на 27 обращений).

По сравнению с III кварталом 2022 года количество письменных обращений **увеличилось** на 18% (на 114 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 676 – 92% (во II квартале 2023 года – 588 – 91%, в III квартале 2022 года – 573 – 92%);
- жалобы – 18 – 2% (во II квартале 2023 года – 13 – 2%, в III квартале 2022 года – 30 – 5%);
- запросы – 39 – 5% (во II квартале 2023 года – 40 – 6%, в III квартале 2022 года – 16 – 2%);
- не обращения – 4 – 1% (благодарности, приглашения и т.п.) (во II квартале 2023 года – 4 – 1%, в III квартале 2022 года – 4 – 1%).

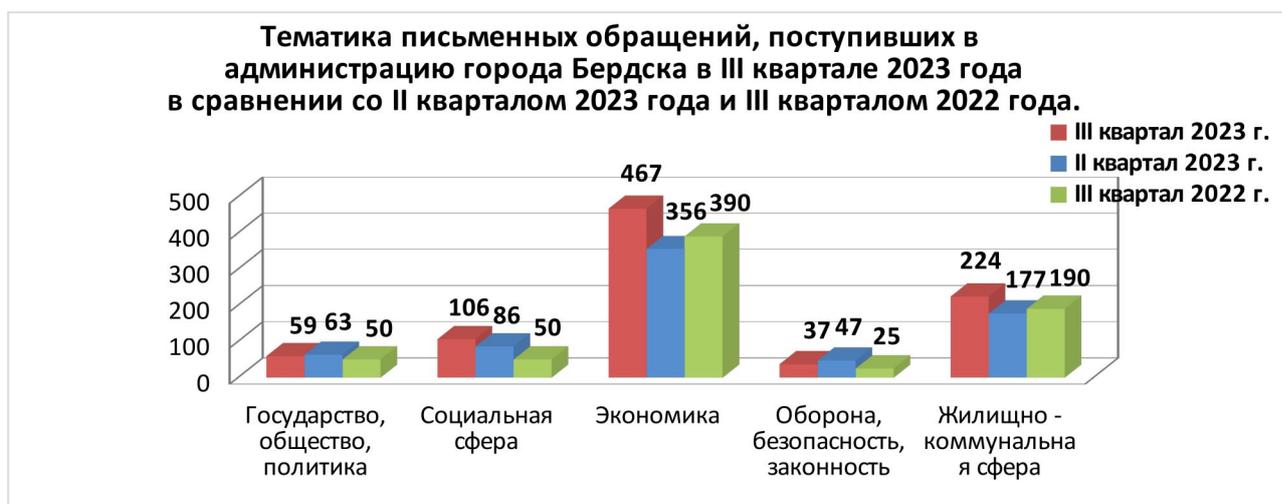


В III квартале 2023 года поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

- 47 - из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области;
- 1 - из Аппарата Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;

- 4 - от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;
- 75 - из федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;
- 6 - из иных органов местного самоуправления Новосибирской области;
- 4 - от депутата Государственной Думы Российской Федерации;
- 8 - из Законодательного Собрания Новосибирской области;
- 10 - из Совета депутатов города Бердска;
- 49 - из прокуратуры города Бердска;
- 533 – непосредственно от жителей города.

В 737 письменных обращениях содержится 893 вопроса, относящихся к следующим тематическим разделам:



«Государство, общество, политика» – 59 – 7% (во II квартале 2023 года – 63 – 9%, в III квартале 2022 года – 50 – 7%) - основы государственного управления (28); конституционный строй (26); гражданское право (5).

«Социальная сфера» – 106 – 12% (во II квартале 2023 года – 86 – 12%, в III квартале 2022 года – 50 – 7%) – социальное обеспечение (39); образование (31); здравоохранение (18); физическая культура и спорт (10); семья (5); труд и занятость населения (3).

Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, доступная среда для лиц с ограниченными возможностями здоровья, социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь, льготы и меры социальной поддержки инвалидов.

№	Наименование вопросов	III квартал 2023 года	II квартал 2023 года	III квартал 2022 года
1	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	14	2	1
2	Доступная среда для лиц с ограниченными возможностями здоровья	9	6	-
3	Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь	6	8	4
4	Льготы и меры социальной поддержки инвалидов	5	-	1

«Экономика» – 467 – 52% (во II квартале 2023 года – 356 – 49%, в III квартале 2022 года – 390 – 55%) – хозяйственная деятельность (390): благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (124); комплексное благоустройство (49); строительство (48); транспортное обслуживание населения (29); уборка мусора и посторонних предметов (25); содержание транспортной инфраструктуры (22); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (16); торговля (16); освещение (14); организация мест детского массового отдыха (13); водоотведение (9); содержание кладбищ (6); бытовое обслуживание населения (5); газификация поселений (5); дорожные знаки и дорожная разметка (4); водоснабжение (3); содержание домашних животных (1); общественное питание (1); природные ресурсы и охрана окружающей среды (63): земельные вопросы (31); использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (23); охрана животного мира (6); охрана окружающей природной среды (2); водные ресурсы (1); информация и информатизация (12): запросы архивных данных (8); реклама (2); информационная безопасность (1); средства массовой информации (1); финансы (2).

Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: благоустройство и ремонт дорог и тротуаров, комплексное благоустройство, нормативное правовое регулирование строительной деятельности, земельные вопросы, транспортное обслуживание населения, уборка снега, мусора и посторонних предметов.

№	Наименование вопросов	III квартал 2023 года	II квартал 2023 года	III квартал 2022 года
1	Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров	124	60	66
2	Комплексное благоустройство	49	34	24
3	Нормативное правовое регулирование строительной деятельности	48	45	44
4	Земельные вопросы	31	34	38
5	Транспортное обслуживание населения	29	14	47
6	Уборка мусора и посторонних предметов	25	42	29

«Оборона, безопасность, законность» – 37 – 4% (во II квартале 2023 года – 47 – 6%, в III квартале 2022 года – 25 – 4%) – безопасность и охрана правопорядка (29); оборона (6); судебная система (1); деятельность судебных приставов (1).

«Жилищно-коммунальная сфера» – 224 – 25% (во II квартале 2023 года – 177 – 24%, в III квартале 2022 года – 190 – 27%) – коммунальное хозяйство (188): содержание общего имущества (32); перебои в водоснабжении (20); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (18); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (17); обращение с твердыми коммунальными отходами (16); деятельность управляющих компаний (13); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям (13); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (12); оплата жилищно-коммунальных услуг (12); перебои в электроснабжении (10); капитальный ремонт общего имущества (7); перебои в теплоснабжении (4); несанкционированная свалка мусора (3); эксплуатация и ремонт муниципального жилищного фонда (3); отключение водоснабжения за неуплату (2); перебои в газоснабжении (2); субсидии, компенсации при оплате жилого помещения и коммунальных услуг (2); приборы

учета коммунальных ресурсов (1); условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания (1); обеспечение граждан жилищем (19); дачное хозяйство (4); разрешение жилищных споров (4); общие положения жилищного законодательства (3); нежилые помещения (3); оплата строительства, содержания и ремонта жилья (2); жилищный фонд (1).

Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: содержание общего имущества, перебои в водоснабжении, обеспечение граждан жильем, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, ремонт и эксплуатация ливневой канализации.

№	Наименование вопросов	III квартал 2023 года	II квартал 2023 года	III квартал 2022 года
1	Содержание общедомового имущества	32	32	27
2	Перебои в водоснабжении	20	9	23
3	Обеспечение граждан жильем	19	17	20
4	Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	18	22	17
5	Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	17	2	10

По сравнению со II кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях **уменьшилось** в разделе:

- оборона, безопасность, законность на 21% (на 10 вопросов);
- государство, общество, политика на 6% (на 4 вопроса).

увеличилось в разделах:

- экономика на 31% (на 111 вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера на 27% (на 47 вопросов);
- социальная сфера на 23% (на 20 вопросов).

По сравнению с III кварталом 2022 года количество вопросов в письменных обращениях **увеличилось** во всех разделах:

- социальная сфера на 112% (на 56 вопросов);
- оборона, безопасность, законность на 48% (на 12 вопросов);
- экономика на 20% (на 77 вопросов);
- государство, общество, политика на 18% (на 9 вопросов);
- жилищно-коммунальная сфера на 18% (на 34 вопроса).

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

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

- **рассмотрено с выездом на место** – 43 обращения – 6% (во II квартале 2023 года – 70 обращений – 11%, в III квартале 2022 года – 84 обращения – 13%);
- **рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 68 обращений – 9% (во II квартале 2023 года – 51 обращение – 8%, в III квартале 2022 года – 46 обращений – 7%).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в

III квартале 2023 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 9 обращений – 1% (во II квартале 2023 года – 9 обращений – 1%, в III квартале 2022 года – 13 обращений – 2%);
- **даны разъяснения** – 725 обращений – 98% (во II квартале 2023 года – 626 обращений – 97%, в III квартале 2022 года – 602 обращения – 97%).
- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 3 обращения – 1% (во II квартале 2023 года – 10 обращений – 2%, в III квартале 2022 года – 8 обращений – 1%).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В III квартале 2023 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 48 человек – 6% (во II квартале 2023 года – 61 человек – 8%, в III квартале 2022 года – 38 человек – 5,5%).

По сравнению со II кварталом 2023 года количество обращений на личных приемах **уменьшилось** на 21% (на 13 обращений).

По сравнению с III кварталом 2022 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 26% (на 10 обращений).

В обращениях на личных приемах жителями были подняты 49 вопросов в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (14);
- жилищно-коммунальная сфера (5);
- социальная сфера (24);
- сфера природных ресурсов (3);
- сфера государства, общества, политики (2);
- сфера обороны, безопасности, законности (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 III квартале 2023 года по справочному телефону общественной приемной Главы города Бердска поступило 25 сообщений – 3% (во II квартале 2023 года – 42 сообщения – 6%, в III квартале 2022 года – 38 сообщений – 5,5%), в том

числе в форме смс-сообщений – 9 сообщений – 1% (во II квартале 2023 года – 1 сообщение - 1%, в III квартале 2022 года – 9 сообщений – 24%).

По сравнению со II кварталом 2023 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 40% (на 17 сообщений).

По сравнению с III кварталом 2022 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 34% (на 13 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска были подняты 29 вопросов в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (12);
- жилищно-коммунальная сфера (15);
- социальная сфера (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.

В III квартале 2023 года в отдел общественной приемной Главы города Бердска поступило от жителей 3 личных обращения – 1% (во II квартале 2023 – 16 обращений – 2%, в III квартале 2022 – 0 обращений).

По сравнению со II кварталом 2023 года количество личных обращений **уменьшилось** на 81% (на 13 обращений).

По сравнению с III кварталом 2022 года количество личных обращений **увеличилось** на 100% (на 3 обращения).

К специалистам общественной приемной, жители обращались с вопросами:

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

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

5. Сообщения граждан через платформу обратной связи.

В III квартале 2023 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 296 сообщений (во II квартале 2023 года – 295 сообщений, в III квартале 2022 года – 170 сообщений).

По сравнению со II кварталом 2023 года количество электронных сообщений **осталось на прежнем уровне.**

По сравнению с III кварталом 2022 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 74% (на 126 сообщений).

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

- сфера хозяйственной деятельности (197);
- жилищно-коммунальная сфера (75);
- социальная сфера (16);
- сфера природных ресурсов (3);
- сфера обороны, безопасности, законности (4);
- сфера информации и информатизации (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

В III квартале 2023 года мобильной группой было осуществлено 19 выездов, в ходе которых отработано 38 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

7. Уведомления о проведении публичных мероприятий

В III квартале 2023 года состоялось 3 публичных мероприятия, заявленных по инициативе граждан: в форме пикета (2), крестного хода (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.