**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию Березовского городского округа в 2022 году.**

За 2022 год в администрацию Березовского городского округа поступило 1348 обращений граждан (в том числе переадресованные из других органов государственной власти -319 обращений), что на 1% меньше по сравнению с предыдущим 2021 годом (1366 обращений). Из них в электронной форме-720 обращений, что составляет 47% от общего числа (2021-845 обращения).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | 2021 | **2022** | Сравнение  (количество) |
| в письменной форме | 529 | **475** | -54 |
| в форме электронного документа | 484 | **373** | -111 |
| в устной форме | 56 | **181** | +125 |

Диаграмма №1

Динамика поступления обращений граждан с разбивкой по месяцам представлена на диаграмме №2.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | январь | февраль | март | апрель | май | июнь | июдь | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь |
| **2022** | **63** | **65** | **101** | **126** | **103** | **174** | **118** | **137** | **107** | **109** | **116** | **135** |
| 2021 | 58 | 137 | 123 | 161 | 119 | 125 | 137 | 108 | 109 | 92 | 81 | 117 |

Диаграмма №2

С учетом территориальной принадлежности заявителей в 2021 году поступило:

-из г.Березовский - 813 обращений (60%);

-из п.Монетный - 84 обращения (6%);

-из п.Островное - 3 обращения (0,2%);

-из п.Сарапулка - 16 обращений (1%);

-из п.Кедровка - 15 обращений (1%);

-из п.Лосиный - 18 обращений (1%);

-из п.Ключевск - 40 обращений (3%);

-из п.Старопышминск - 17 обращений (1%).

**Тематика обращений граждан.**

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

государство, общество и политика – 81 (5 %),

социальная сфера – 94 (10 %),

экономика – 816 (60 %),

оборона, безопасность, законность – 38 (1 %),

жилищно-коммунальная сфера – 395 (24 %).

Диаграмма№3.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Экономика | Жилищно-коммунальная сфера | Социальная сфера | Государство, общество, политика | Оборона, безопасность, законность |
| **2022 год** | **816** | **395** | **94** | **81** | **38** |
| 2021 год | 857 | 376 | 97 | 51 | 23 |
| 2020 год | 891 | 350 | 143 | 74 | 17 |
| 2019 год | 688 | 401 | 152 | 91 | 3 |

Анализ тематики обращений (диаграмма № 3) показывает, что в 2022 году тематическая структура обращений граждан остается стабильной.

В разделе **«Экономика»** неизменно на протяжении нескольких лет основная доля обращений содержит вопросы использования и охраны земель(образование земельных участков, предоставление земельных участков в собственность и в аренду, рассмотрение земельных споров) - 281 обращение, что составляет 21% от общего количества заявлений.

**По вопросам ЖКХ** значительную часть составляют заявления по вопросам систематического перебоя в электроснабжении- 50 обращений, несанкционированных свалок и уборке мусора-42 обращения. За отчетный период поступило 28 обращений о необходимости отлова собак без владельцев. 31 обращение поступило от жителей с просьбой организовать мероприятия по газификации и качественном электроснабжении коттеджных поселков СНТ «Европа», СНТ «Европа-2», СНТ «Азия». По вопросам транспортного обслуживания населения поступило 113 обращений. Больше половины из них с жалобами на переполненные автобусы, особенно в утреннее время, а также на долгое ожидание транспорта. Продолжают поступать обращения о сроках переселения из ветхого и аварийного жилья-20 обращений, о неудовлетворительном содержании контейнерных площадок и ненадлежащем содержании жилого фонда, придомовой территории-38 обращений.

В течение 2022 года зарегистрировано более 40 коллективных обращений. Так, жители города неоднократно жаловались на систематическое нарушение общественного порядка (распитие спиртных напитков в общественном месте, нарушение тишины и спокойствия граждан после 23-00 часов), ухудшение их условий проживания в связи с деятельностью круглосуточного магазина «Пивлавка».

Среди обращений по вопросам **социального обеспечения**лидируют обращения об улучшении жилищных условий-37 обращений. Также не менее значимыми остаются вопросы, связанные с предоставлением жилых помещений одиноким гражданам пожилого возраста в Доме ветеранов -21 обращение. По вопросам оказания материальной помощи и предоставлении дополнительных льгот граждан поступило 19 обращений.

**Личный прием граждан.**

Личный прием граждан должностными лицами администрации проводится еженедельно по понедельникам с 14.00 по предварительной записи. В течение 2022 года состоялся 181 личный прием, на котором было принято более 250 жителей Березовского городского округа.

Одновременно в приемную по обращениям граждан ежедневно поступают многочисленные устные обращения граждан.

**Результаты рассмотрения обращений граждан.**

Анализ подготовленных администрацией Березовского городского округа ответов на обращения граждан показал, что большая часть из них носит разъяснительный характер (776 обращений), где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. С результатом «меры принимаются» рассмотрено 236 обращений, в том числе 49 обращений «поддержано».

**Платформа обратной связи (ПОС).**

С 2020 года реализуется постановление Правительства Российской Федерации от10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», внедряется подсистема «Платформа обратной связи». ПОС позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектах РФ направлять сообщения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов. Основная цель платформы –быстрое решение актуальных проблем граждан.

Первое сообщение через ПОС поступило в администрацию БГО в конце марта 2021 года, на конец года в системе было зарегистрировано 178 сообщений. В 2022 году посредством ПОС жители отправили 179 сообщений. Основные категории, по которым поступают сообщения- уличное освещение, ремонт и содержание автомобильных дорог.

Обращений по факту коррупции в администрацию Березовского городского округа не поступало.