**Информационно-статистический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию Березовского городского округа в 2023 году.**

За 2023 год в администрацию Березовского городского округа поступило 1320 обращений граждан (в том числе переадресованные из других органов государственной власти - 323 обращений), что на 2% меньше по сравнению с предыдущим 2022 годом (1348 обращений). Из них в электронной форме-768 обращений, что составляет 58% от общего числа (2022-720 обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Форма обращения | 2021 | 2022 | **2023** |
| в письменной форме | 529 | 475 | **502** |
| в форме электронного документа | 484 | 373 | **365** |
| в устной форме | 56 | 181 | **130** |

Диаграмма №1

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | янв | фев | март | апр | май | июнь | июль | авг | сен | окт | нояб | декаб |
| **2023** | **92** | **90** | **139** | **132** | **113** | **120** | **100** | **122** | **90** | **120** | **90** | **114** |
| 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 2023 году поступило:**

-из г.Березовский - 753 обращений (57%);

-из п.Монетный - 59 обращений (4%);

-из п.Островное - 5 обращений (0,4%);

-из п.Сарапулка - 12 обращений (0,9%);

-из п.Кедровка - 9 обращений (0,7%);

-из п.Лосиный - 18 обращений (1%);

-из п.Ключевск - 28 обращений (2%);

-из п.Старопышминск - 14 обращений (1%).

**Колличество обращений, поступивших в территориальные отделы администрации Березовского городского округа.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Территориальный отдел | Устные обращения | Письменные обращения | Всего |
| п.Монетный | 1186 | 40 | 1226 |
| п.Кедровка | 183 | 24 | 207 |
| пЛосиный | 184 | 9 | 193 |
| п.Старопышминск | 327 | 16 | 343 |
| п.Ключевск | 93 | 5 | 98 |
| п.Сарапулка | 482 | 12 | 494 |

**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 – 62 (5 %),

социальная сфера – 93 (7 %),

экономика – 786 (60 %),

оборона, безопасность, законность – 31 (1 %),

жилищно-коммунальная сфера – 353 (26 %).

Диаграмма№3.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| год | Экономика | Жилищно-коммунальная сфера | Социальная сфера | Государство, общество, политика | Оборона, безопасность, законность |
| **2023**  **год** | **786** | **353** | **93** | **62** | **31** |
| 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 2023 году тематическая структура обращений граждан остается стабильной.

В разделе **«Экономика»** основная доля обращений регистрировалась в тематике «Градостроительство и архитектура», более половины из которых содержали вопросы благоустройства города, ремонта дорог и тротуаров, организации безопасного дорожного движения и работы городского общественного транспорта – 239, а также в тематике «Использование и охрана земель» (полномочия органов местного самоуправления в области земельных отношений) - 297 обращений.

В целом количество обращений в разделе **«Жилищно-коммунальная сфера»** осталось на прежнем уровне.

Граждан волновали вопросы эксплуатации и ремонта многоквартирных жилых домов, оплаты жилищно-коммунальных услуг, работы управляющих организаций, а также вопросы улучшения жилищных условий, переселения из ветхого и аварийного жилого фонда.

В разделе **«Социальная сфера»** почти половина обращений (39 %) содержала вопросы, относящиеся к тематике **«Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании»**. Существенное место в корреспонденции уделялось вопросу в предоставлении дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) -28 обращений.

Существенное место в корреспонденции уделялось проблемам образования-26 обращений.

**Личный прием граждан.**

Личный прием граждан главой и его заместителями проводится еженедельно по понедельникам с 14.00 по предварительной записи. В течение 2023 года состоялось 130 личных приемов, на котором было принято более 180 жителей Березовского городского округа.

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

**Результаты рассмотрения обращений граждан.**

Анализ подготовленных ответов на обращения граждан показал, что большая часть из них носит разъяснительный характер (775 обращений), где прописывается алгоритм действий по решению вопросов граждан. С результатом «меры принимаются» рассмотрено 229 обращений, в том числе 65 обращений «поддержано», по 83 обращениям получен отказ.

**Платформа обратной связи (ПОС).**

С 2020 года реализуется постановление Правительства Российской Федерации от 10.11.2020 №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, в 2023- **298** сообщений. Основные категории, по которым поступают сообщения- уличное освещение, ремонт и содержание автомобильных дорог.

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