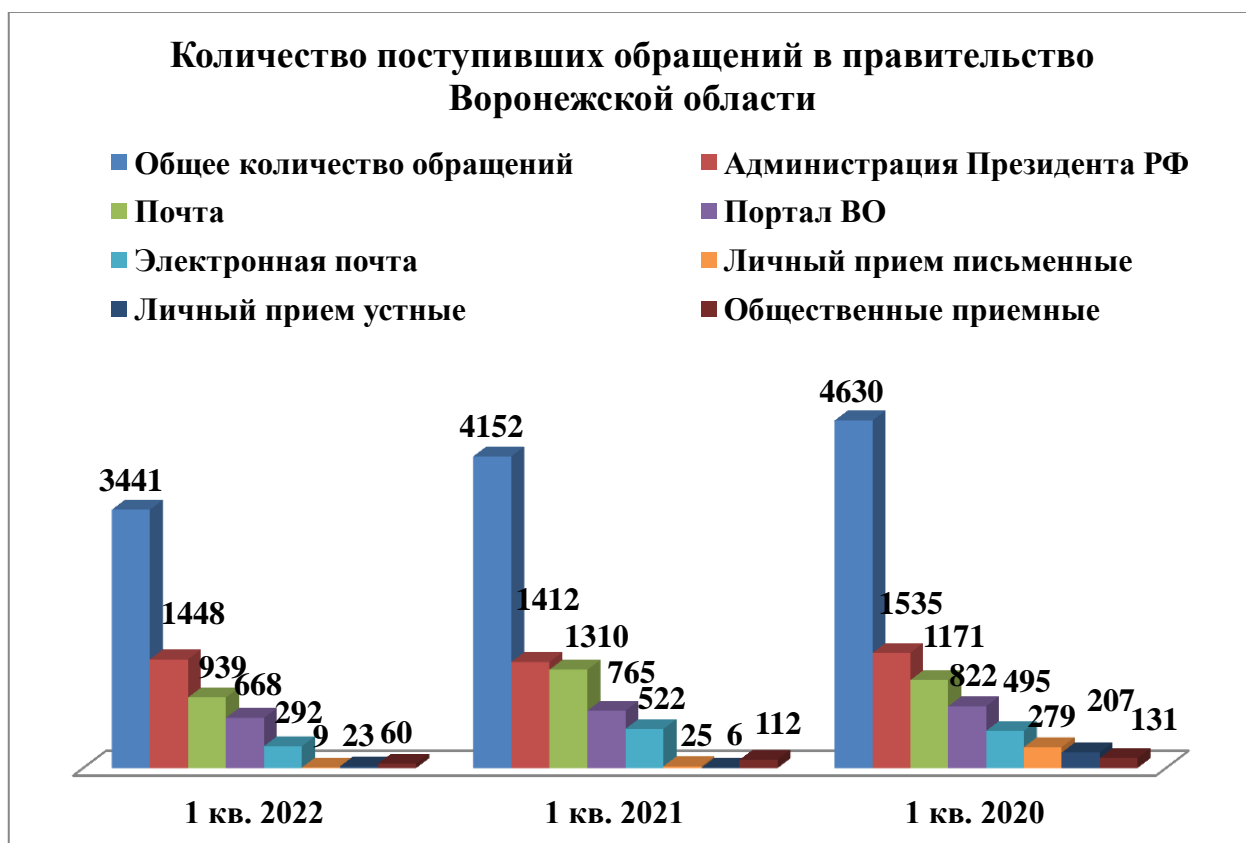


Информационно – статистический обзор о работе с обращениями граждан в правительстве Воронежской области и общественных приемных губернатора Воронежской области в 1 квартале 2022 года

На рассмотрение в правительство Воронежской области в 1 квартале 2022 года поступило 3441 обращение граждан (в 1 квартале 2021 года – 4152 обращения, в 1 квартале 2020 года – 4630 обращений), в том числе:

Обращения	1 квартал 2022 года	1 квартал 2021 года	1 квартал 2020 года
Всего обращений из них:	3441	4152	4630
Из Администрации Президента РФ	1448	1412	1535
Почта	939	1310	1171
Портал ВО	668	765	822
Электронная почта	292	522	495
Личный прием письменные	9	25	279
Личный прием устные	23	6	207
Через общественные приемные губернатора области	60	112	131

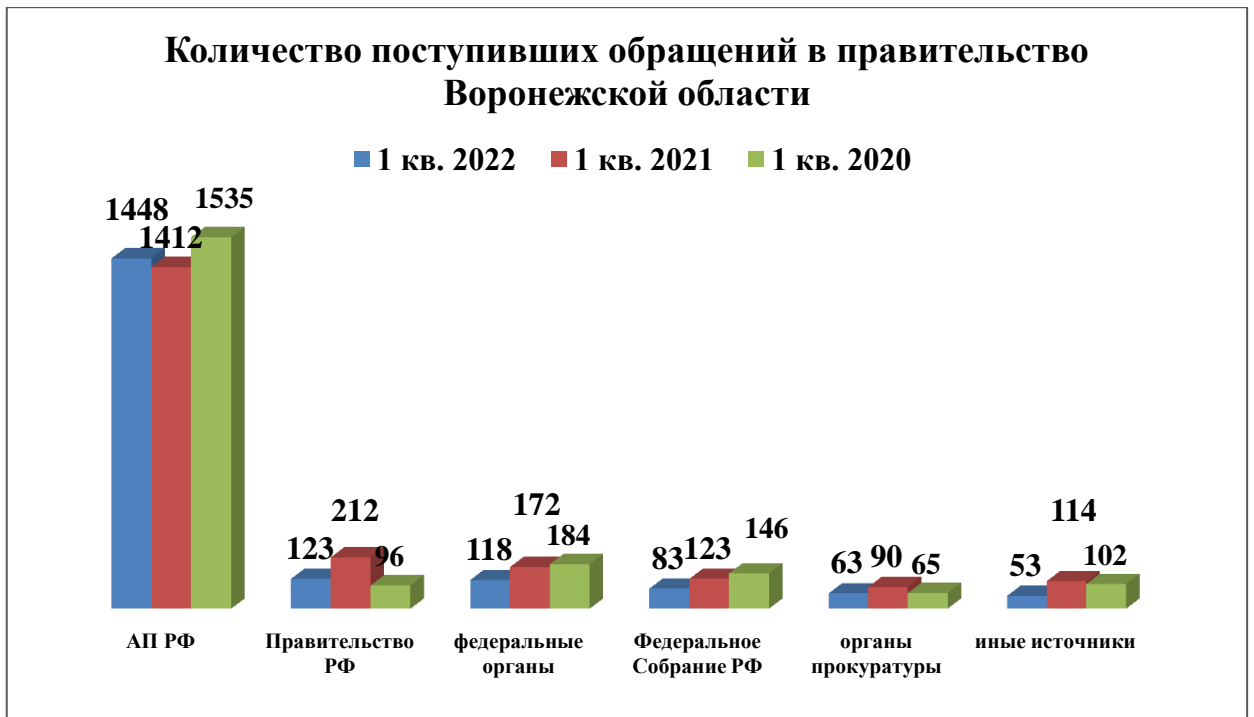


В 1 квартале 2022 года на 17 %, по сравнению с аналогичным периодом 2021 года, уменьшилось общее количество обращений граждан, поступивших на рассмотрение в правительство Воронежской области, а по сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений сократилось на 26 %.

Из вышестоящих и других органов в правительство Воронежской области за отчетный период на рассмотрение поступило 54,9 % от общего количества зарегистрированных в правительстве Воронежской области обращений.

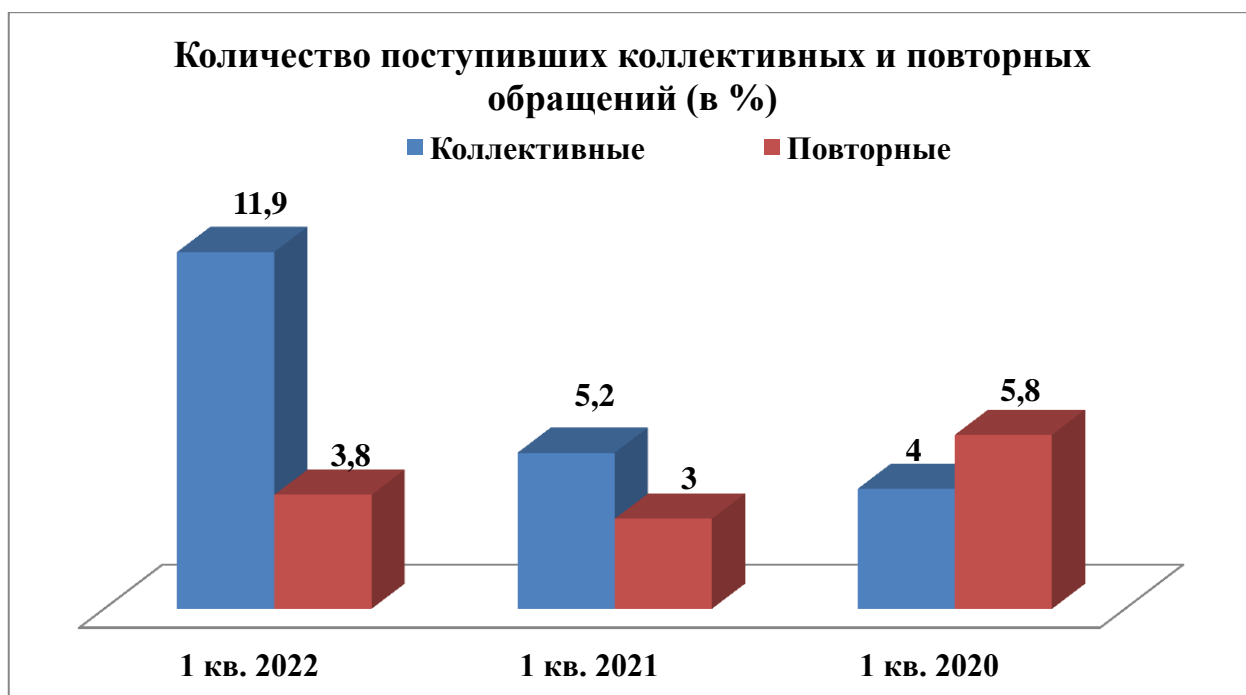
Сведения об основных источниках поступления на рассмотрение в правительство Воронежской области обращений граждан:

Источники поступления	1 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2021 г.)	1 квартал 2021 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2020 г.)	1 квартал 2020 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 1 кварталу 2019 г.)
Администрация Президента РФ	1448 (+2 %)	1412 (- 8 %)	1535 (+ 33 %)
Правительство РФ	123 (- 42 %)	212 (+ 121 %)	96 (+ 28 %)
федеральные органы	118 (- 31 %)	172 (- 7 %)	184 (+ 34 %)
Федеральное Собрание РФ	83 (- 33 %)	123 (- 16 %)	146 (+ 33 %)
органы прокуратуры	63 (- 30 %)	90 (+ 38 %)	65 (+ 16 %)
иные источники	53 (- 53 %)	114 (+ 12 %)	102 (+ 5 %)



В отчетном периоде в процентном отношении от общего количества обращений, поступивших в правительство Воронежской области, повторных обращений – 11,9 %, коллективных обращений – 3,8 %.

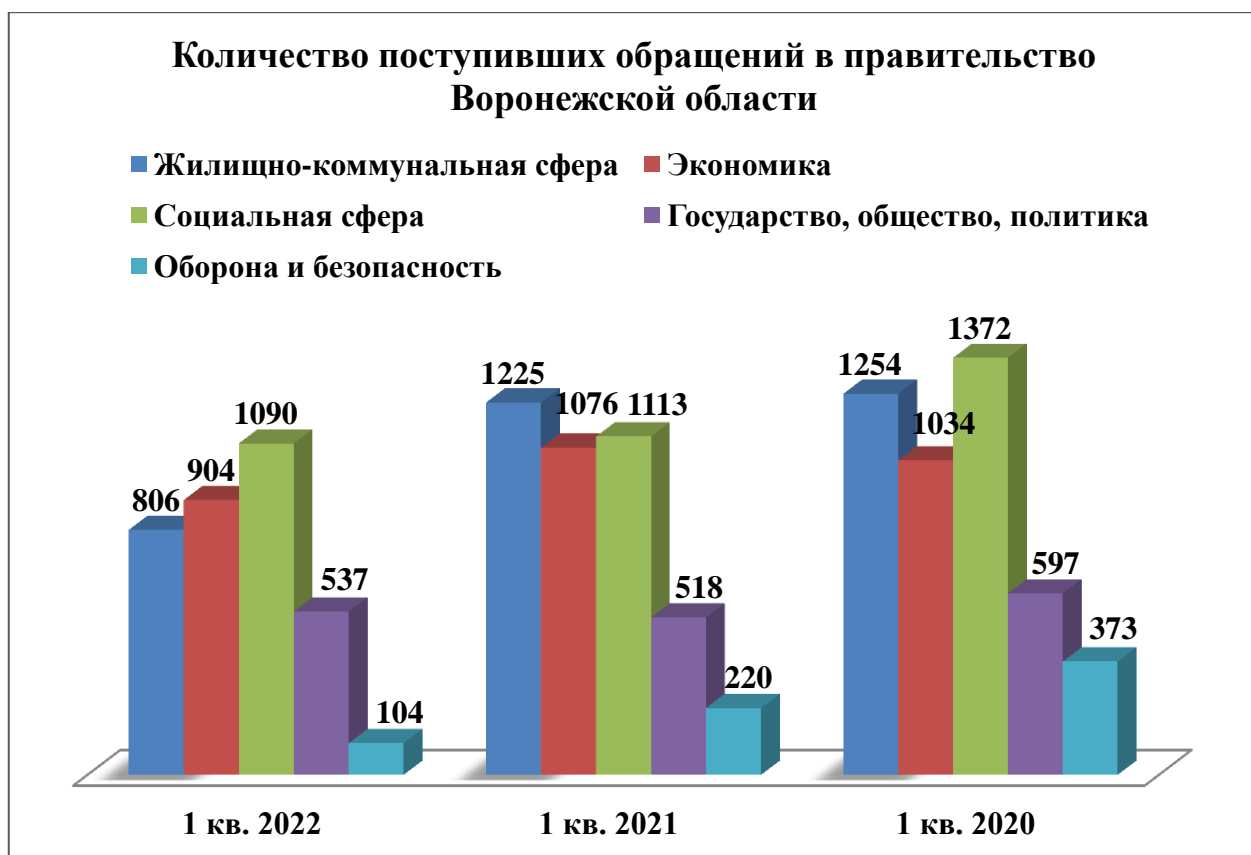
Обращения	1 квартал 2022 года В процентах от общего количества обращений	1 квартал 2021 года В процентах от общего количества обращений	1 квартал 2020 года В процентах от общего количества обращений
повторные	11,9 %	5,2 %	4 %
коллективные	3,8 %	3 %	5,8 %



Тематическая направленность обращений и динамика:

Тематика обращений	1 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах	1 квартал 2021 года В абсолютных цифрах и процентах	1 квартал 2020 года В абсолютных цифрах и процентах
Государство, общество, политика	537 (16 %)	518 (13 %)	597 (13 %)
Социальная сфера	1090 (32 %)	1113 (27 %)	1372 (30 %)
Экономика	904 (26 %)	1076 (26 %)	1034 (22 %)
Оборона, безопасность, законность	104 (3 %)	220 (5 %)	373 (8 %)
Жилищно-коммунальная сфера	806 (23 %)	1225 (29 %)	1254 (27 %)

(в скобках указана доля от общего количества обращений за отчетный период)



В целом, по сравнению с 1 кварталом 2021 года, отмечается снижение количества обращений по тематикам: «Экономика» «Оборона, безопасность, законность» и «Жилищно-коммунальная сфера».

Незначительное увеличение количества обращений граждан отмечается по тематике: «Государство, общество, политика».

Активность граждан по тематикам: «Социальная сфера» осталась практически на прежнем уровне.

Наибольшая доля обращений в правительство Воронежской области поступила от жителей городского округа город Воронеж - 26 % (881 обращение), Лискинского муниципального района - 1,3 % (61 обращение), Новоусманского муниципального района - 1 % (48 обращений), Семилукского муниципального района – 0,9 % (44 обращения).

Наименьшее количество обращений поступило от жителей Ольховатского муниципального района - 0,19 % (9 обращений), Терновского муниципального района - 0,17 % (8 обращений), Репьевского муниципального района - 0,15 % (7 обращений).

Личный прием в приемной губернатора Воронежской области

В целях обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия граждан как одного из основных условий реализации конституционных прав граждан на охрану здоровья и благоприятную окружающую среду при реализации права на обращение в государственные органы, в соответствии с распоряжением правительства Воронежской области от 01.04.2020 за № 377-р, личный прием граждан в приёмной губернатора Воронежской области проводился в исключительных случаях должностными лицами правительства области в режиме видео-конференц-связи.

В связи с чем, в 1 квартале 2022 года в приемной губернатора Воронежской области в режиме видео-конференц-связи приняты 32 заявителя (1 квартал 2021 года – 31, 1 квартал 2020 года – 486), в том числе должностными лицами правительства области – 17 (1 квартал 2021 года – 29, 1 квартал 2020 года – 29).

Из числа обратившихся на личный прием в приемную губернатора Воронежской области заявителей жителей города Воронежа – 30, а также по 1 гражданину из Новоусманского и Семилукского муниципальных районов Воронежской области.

Тематика обращений граждан на личном приеме в приемной губернатора Воронежской области в 1 квартале 2022 в долевом соотношении от общего числа принятых граждан:

Тематика обращений	1 квартал 2022 года	1 квартал 2021 года	1 квартал 2020 года
Государство, общество, политика	31,25 %	3,2 %	24,9 %
Социальная сфера	31,25 %	38,7 %	18,5 %
Экономика	25 %	9,7 %	14,6 %
Оборона, безопасность, законность	3,13 %	0 %	14 %
Жилищно-коммунальная сфера	9,38 %	48,4 %	27,9 %

В 1 квартале 2022 года наибольшее число обращений поступило по вопросам об оказании финансовой помощи отдельным категориям граждан,

предоставления льгот, мер социальной поддержки инвалидам, а также по вопросам рассмотрения обращений граждан в правительстве Воронежской области. Также стабильно высоким остается количество обращений граждан за правовой защитой по вопросам возможных нарушений земельного законодательства при оформлении и передаче им в собственность земельных участков, отнесенным к тематике «Экономика».

В 1 квартале 2022 года по информационно - справочному телефону отдела приема граждан управления по работе с обращениями граждан правительства области 1083 гражданам предоставлена информация справочного характера (АППГ – 922).

Неизменно наибольшее количество сообщений от заявителей поступает по вопросам организации рассмотрения обращений граждан в правительстве области и исполнительных органах государственной власти области – 324, в т.ч. о порядке проведения личного приема заявителей, о порядке и сроках рассмотрения обращений и запросов заявителей, о порядке обжалования в связи с рассмотрением обращений действий (бездействия) должностных и уполномоченных лиц.

Также гражданам оказана консультативная помощь по вопросам, относящимся к компетенции:

- департамента жилищно-коммунального хозяйства и энергетики области – 131 (АППГ – 140), в т. ч. по вопросам прохождения отопительного сезона – 25, жалоб на ненадлежащее оказание коммунальных услуг управляющими компаниями – 96;

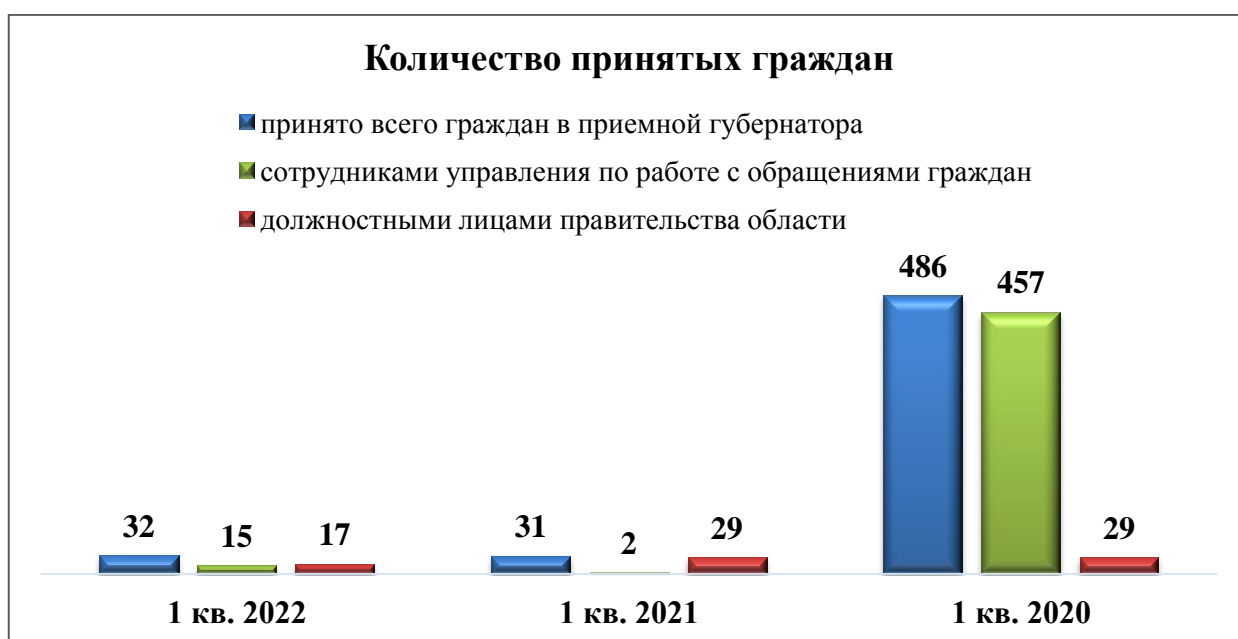
- департамента социальной защиты – 65 (АППГ-62), в т. ч. по вопросам оказания мер социальной поддержки отдельным категориям граждан – 44;

- департамента здравоохранения – 47 (АППГ- 60), в т.ч. по вопросам лекарственного обеспечения – 21.

Основная тематика сообщений	1 квартал 2022 года
результаты рассмотрения обращений граждан в правительстве области	178

порядок проведения личного приема заявителей в приемных государственных органов и органов местного самоуправления	146
информация справочного характера о телефонах органов власти	94
ненадлежащее оказание медицинской помощи	26
лекарственное обеспечение	21
некачественное предоставление коммунальных услуг	96
оказание социальной помощи льготным категориям граждан	44
выплата детских пособий на детей от 3 до 7 лет	6
обжалование судебных решений, жалобы на действия правоохранительных органов	223

По сообщениям в устной форме заявителям предоставлялась информация справочного характера, не требующая осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу. В случае необходимости принятия оперативных мер гражданам оказана помощь в соединении с оператором информационно-справочной службы органа государственной власти, в компетенцию которого входит решение данного вопроса.



Личный прием в общественных приемных губернатора Воронежской области

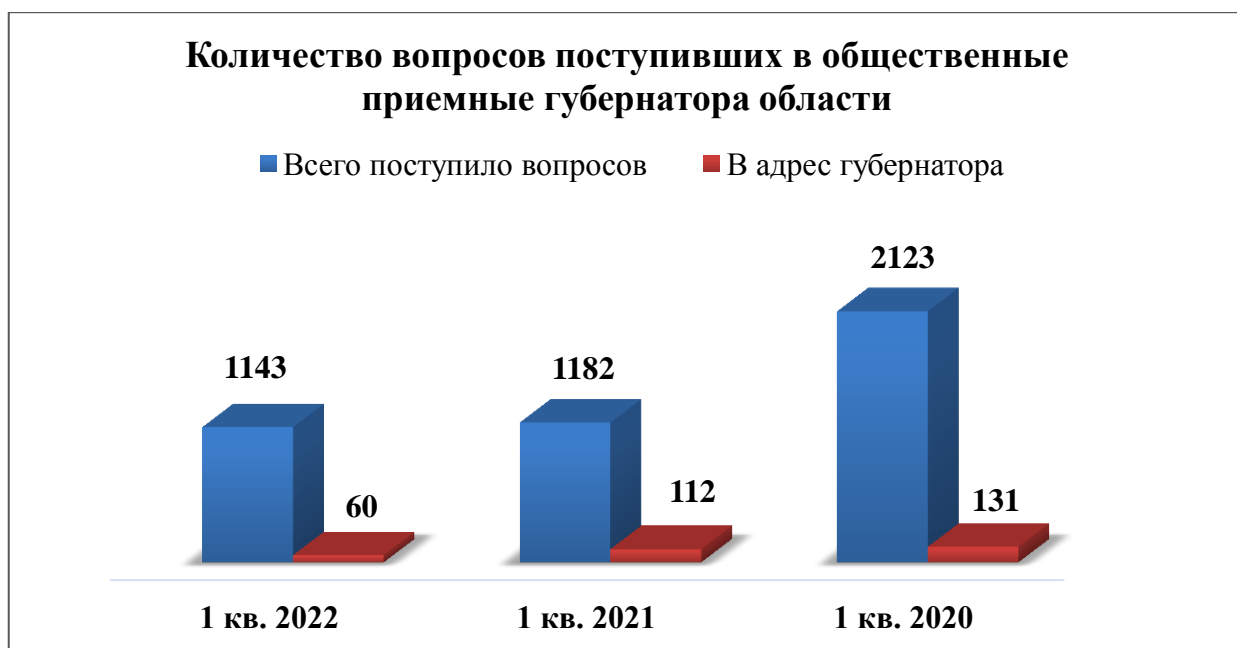
По утвержденным губернатором Воронежской области графикам личного приема граждан в общественных приемных губернатора области проведено 37 приемов граждан заместителями губернатора Воронежской области, первыми заместителями председателя правительства области, заместителями председателя правительства области, руководителями

структурных подразделений правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее -должностные лица).

В 1 квартале 2022 года на личных приемах в общественных приемных губернатора Воронежской области принято 1099 граждан, что на 4,7 % меньше, чем в 1 квартале 2021 года (1151 гражданин), и на 45,6 % меньше, чем в 1 квартале 2020 года (2022 гражданина).



В ходе личных приемов в общественных приемных губернатора области поступило 1143 вопроса (2021 год – 1182 вопроса, 2020 год – 2123 вопроса). Из них направлено письменных обращений на имя губернатора Воронежской области и взято на контроль 60 обращений, что меньше на 46,5 % в сравнении с 1 кварталом 2021 года (112 обращений) и на 54,2 %, чем в 1 квартале 2020 года (131 обращение).



Тематика вопросов, принятых на личных приемах в общественных приемных губернатора области:

Тематика обращений	1 квартал 2022 года	1 квартал 2021 года	1 квартал 2020 года
Государство, общество, политика	6,9%	4,6 %	6,1 %
Социальная сфера	28,5%	31,1 %	31,7 %
Экономика	31,3%	26,6 %	27,3 %
Оборона, безопасность, законность	3,9%	4,4 %	6,3 %
Жилищно-коммунальная сфера	29,3%	31,2 %	28,5 %

Снижение числа обратившихся граждан в общественные приемные губернатора области, в 1 квартале 2022, связано с ограничительными мерами по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в связи с распространением новой коронавирусной инфекции.