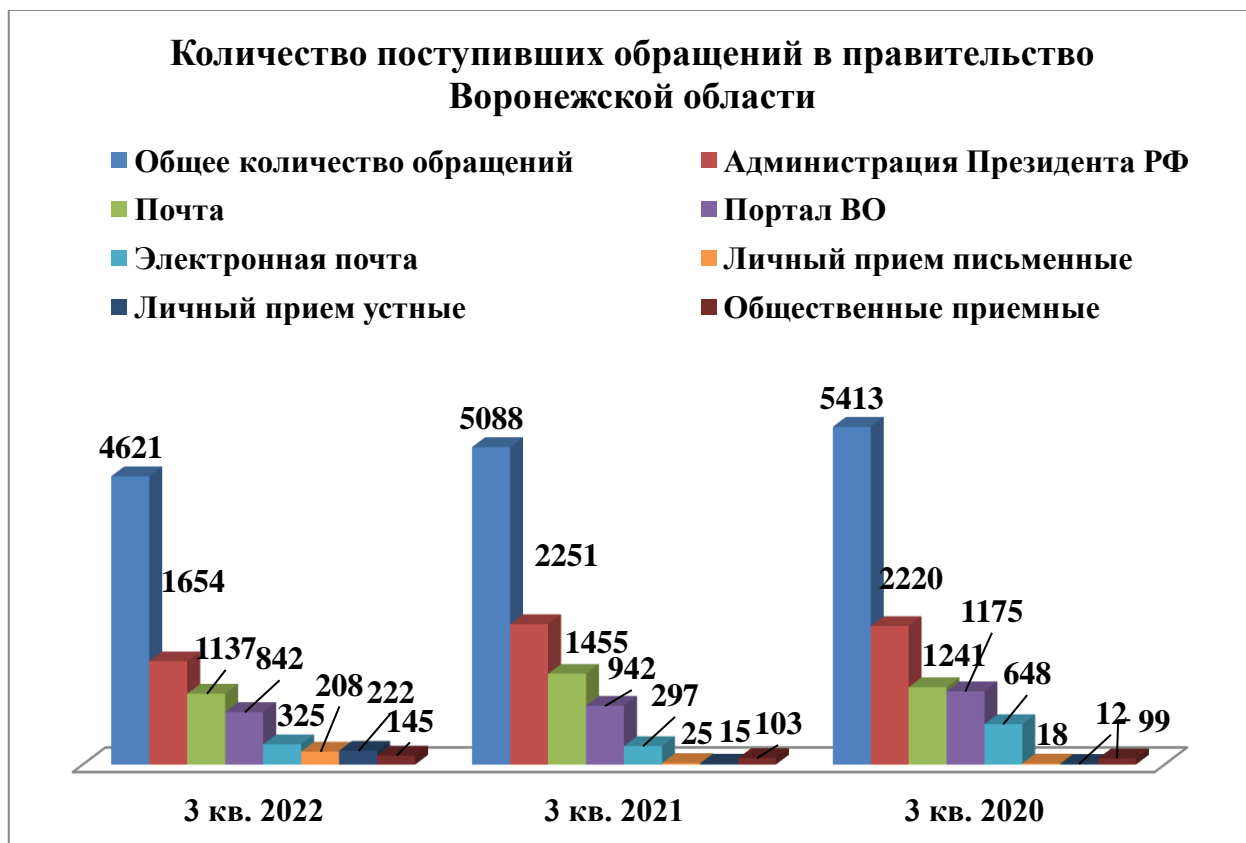


Информационно – статистический обзор о работе с обращениями граждан в правительстве Воронежской области и общественных приемных губернатора Воронежской области в 3 квартале 2022 года

На рассмотрение в правительство Воронежской области в 3 квартале 2022 года поступило 4621 обращение граждан (в 3 квартале 2021 года – 5088 обращений, в 3 квартале 2020 года – 5413 обращений), в том числе:

Обращения	3 квартал 2022 года	3 квартал 2021 года	3 квартал 2020 года
Всего обращений из них:	4621	5088	5413
Из Администрации Президента РФ	1654	2251	2220
Почта	1225	1455	1241
Портал ВО	842	942	1175
Электронная почта	325	297	648
Личный прием письменные	208	25	18
Личный прием устные	222	15	12
Через общественные приемные губернатора области	145	103	99

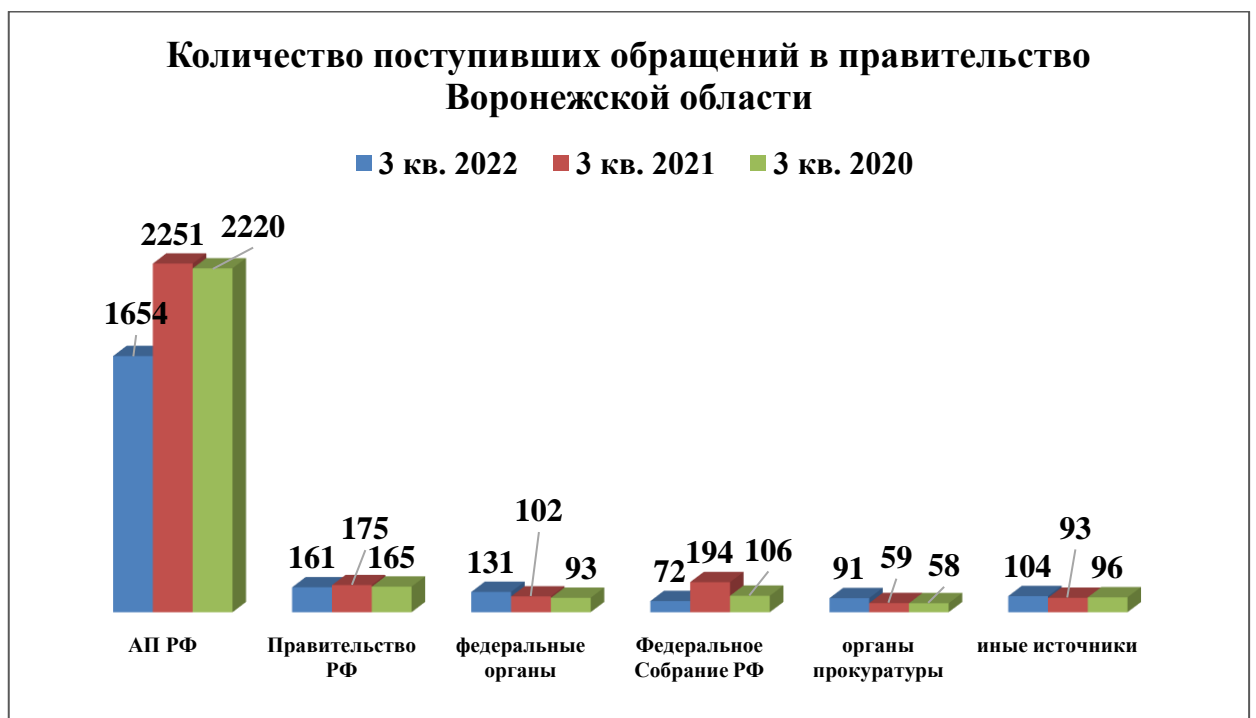


В 3 квартале 2022 года на 9 % по сравнению с аналогичным периодом 2021 года уменьшилось общее количество обращений граждан, поступивших на рассмотрение в правительство Воронежской области, а по сравнению с аналогичным периодом 2020 года количество обращений сократилось на 15 %.

Из вышестоящих и других органов в правительство Воронежской области за отчетный период на рассмотрение поступило 48 % от общего количества зарегистрированных в правительстве Воронежской области обращений.

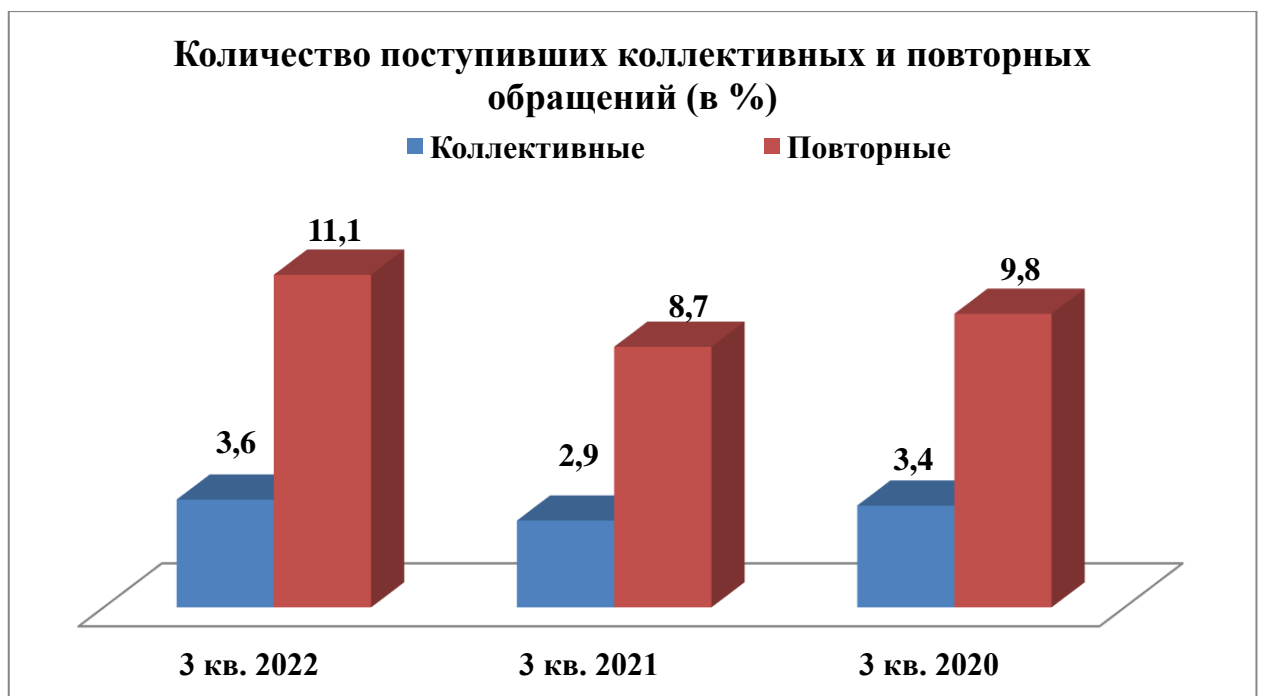
Сведения об основных источниках поступления на рассмотрение в правительство Воронежской области обращений граждан:

Источники поступления	3 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2021 г.)	3 квартал 2021 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2020 г.)	3 квартал 2020 года В абсолютных цифрах и процентах (+,- к 3 кварталу 2019 г.)
Администрация Президента РФ	1654 (- 27 %)	2251 (+ 1 %)	2220 (+ 90 %)
Правительство РФ	161 (- 8 %)	175 (+ 6 %)	165 (+ 67 %)
федеральные органы	131 (+ 28 %)	102 (+ 10 %)	93 (- 21 %)
Федеральное Собрание РФ	72 (- 63 %)	194 (+ 86 %)	106 (+ 8 %)
органы прокуратуры	91 (+ 69 %)	59 (+ 83 %)	58 (+ 114 %)
иные источники	104 (+ 12 %)	93 (- 3 %)	96 (+ 9 %)



В отчетном периоде в процентном отношении от общего количества обращений, поступивших в правительство Воронежской области, повторных обращений – 11,1 %, коллективных обращений – 3,6 %.

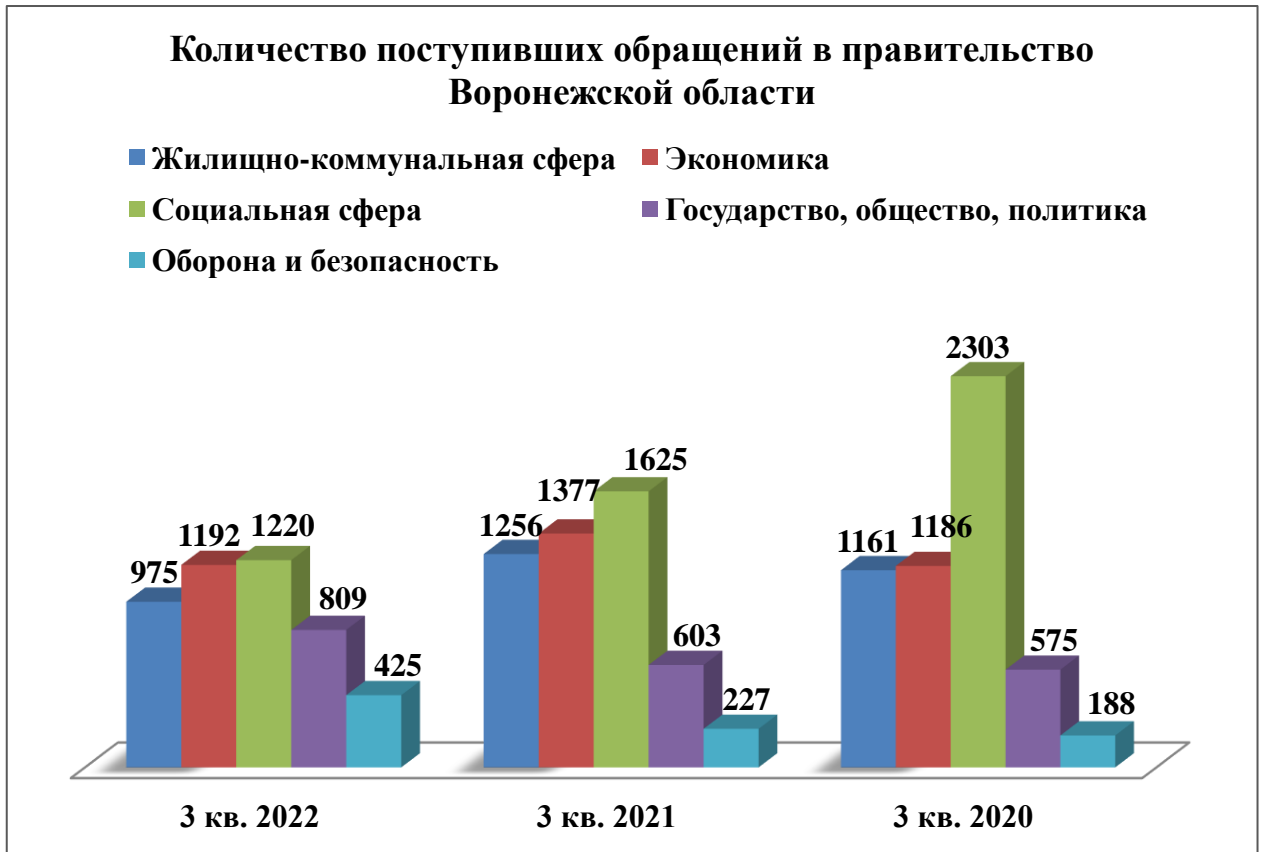
Обращения	3 квартал 2022 года В процентах от общего количества обращений	3 квартал 2021 года В процентах от общего количества обращений	3 квартал 2020 года В процентах от общего количества обращений
повторные	11,1 %	8,7 %	9,8 %
коллективные	3,6 %	2,9 %	3,4 %



Тематическая направленность обращений и динамика:

Тематика обращений	3 квартал 2022 года В абсолютных цифрах и процентах	3 квартал 2021 года В абсолютных цифрах и процентах	3 квартал 2020 года В абсолютных цифрах и процентах
Государство, общество, политика	809 (18 %)	603 (12 %)	575 (11 %)
Социальная сфера	1220 (26 %)	1625 (32 %)	2303 (42 %)
Экономика	1192 (26 %)	1377 (27 %)	1186 (22 %)
Оборона, безопасность, законность	425 (9 %)	227 (4 %)	188 (3 %)
Жилищно-коммунальная сфера	975 (21 %)	1256 (25 %)	1161 (22 %)

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



В целом, по сравнению с 3 кварталом 2021 года, отмечается снижение количества обращений по тематикам: «Социальная сфера», «Экономика» и «Жилищно-коммунальная сфера».

Увеличение количества обращений граждан отмечается по тематике: «Оборона, безопасность, законность», «Государство, общество, политика».

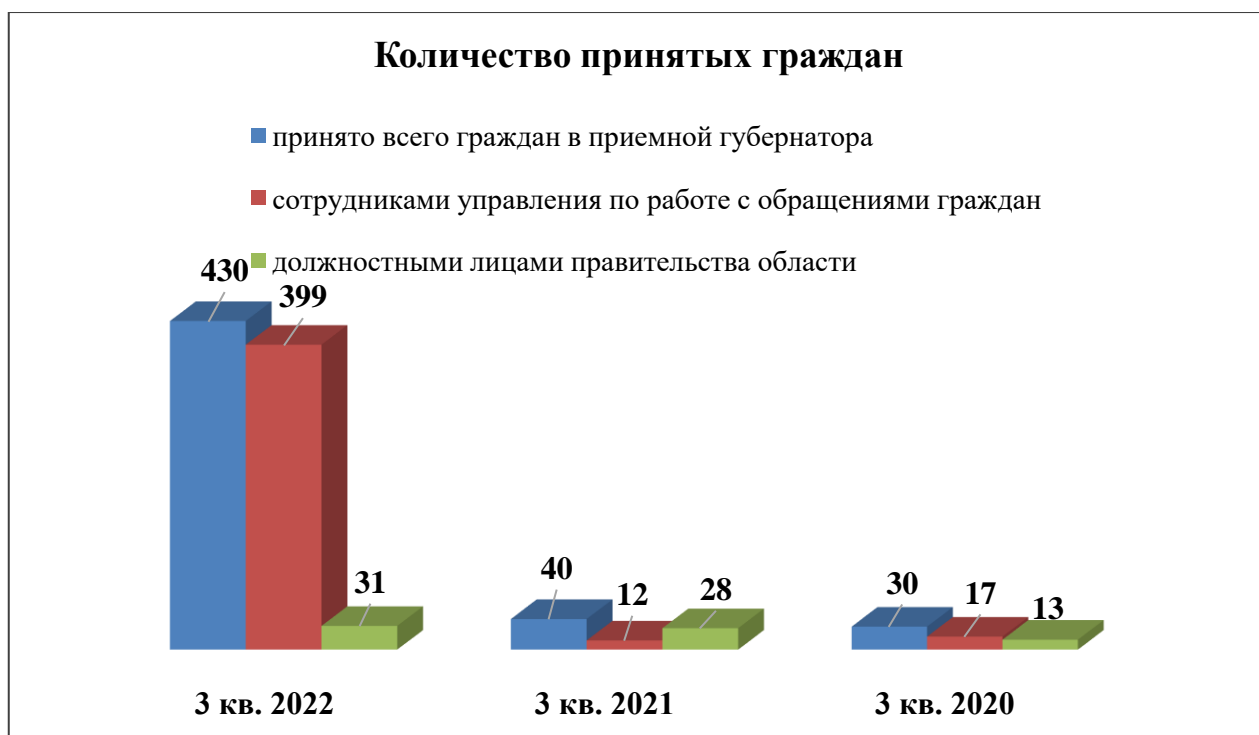
Наибольшая доля обращений в правительство Воронежской области поступила от жителей городского округа город Воронеж - 17 % (794 обращения), Новоусманского муниципального района - 1,2 % (53 обращения), Рамонского муниципального района - 0,8 % (38 обращений), Лискинского муниципального района - 0,6 % (27 обращений).

Наименьшее количество обращений поступило от жителей Панинского муниципального района - 0,06 % (3 обращения), Подгоренского муниципального района - 0,06 % (3 обращения), Верхнехавского муниципального района - 0,04 % (2 обращения).

Личный прием в приемной губернатора Воронежской области

На рассмотрение в правительство Воронежской области через приемную губернатора Воронежской области в 3 квартале 2022 года в ходе личного приема поступило 430 обращений граждан (в 3 квартале 2021 года – 40, в 3 квартале 2020 года - 30).

Обращения	3 квартал 2022 года	3 квартал 2021 года	3 квартал 2020 года
Всего поступило обращений от граждан через приемную губернатора Воронежской области:	430	40	30
устные обращения граждан в ходе личного приема	222	15	12
письменные обращения граждан в ходе личного приема	208	25	18



Из числа обратившихся на личный прием в приемную губернатора Воронежской области жителей города Воронежа – 173.

Тематика обращений граждан на личном приеме в приемной губернатора Воронежской области в 3 квартале 2022 в долевом соотношении от общего числа принятых обращений граждан:

Тематика обращений	3 квартал 2022 года	3 квартал 2021 года	3 квартал 2020 года
государство, общество, политика	29 %	5 %	3 %
социальная сфера	19,8 %	30 %	40 %
экономика	13 %	30 %	20 %
оборона, безопасность, законность	16,8 %	10 %	3 %
жилищно-коммунальная сфера	21,4 %	25%	33 %

В 3 квартале 2022 года в тематической структуре обращений, поступивших в приемную губернатора Воронежской области, большую часть (29 %) занимают обращения по вопросам, отнесенным к разделу «Государство, общество, политика». Наибольшее число обращений поступило по вопросам организации личного приема граждан должностными лицами правительства области – 89.

Также, как и в предыдущие отчетные периоды, наибольшая активность обращения граждан отмечена по вопросам, отнесенным к разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 92 обращения или 21,4 %, включающему в себя такие темы как содержание общего имущества, выполнение работ по капитальному ремонту, перебои в водоснабжении, оплата коммунальных услуг. Высокая активность обращения граждан по данной тематике также связана с ухудшением качества обслуживания населения управляющими и ресурсоснабжающими организациями.

В 3 квартале 2022 года по информационно - справочному телефону отдела приема граждан управления по работе с обращениями граждан правительства области 1137 гражданам предоставлена информация справочного характера.

Неизменно наибольшее количество сообщений от заявителей поступало по вопросам организации рассмотрения обращений и личного приема в правительстве области и исполнительных органах государственной власти области – 525, 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 сферам:

- жилищно-коммунального хозяйства – 123;
- социальной – 25;
- здравоохранения – 23.

Основная тематика сообщений	3 квартал 2022 года
результаты рассмотрения обращений граждан в правительстве области	204
порядок проведения личного приема заявителей в приемных государственных органов и органов местного самоуправления	321
информация справочного характера о телефонах органов власти	143
ненадлежащее оказание медицинской помощи	17
лекарственное обеспечение	5
некачественное предоставление коммунальных услуг	123
оказание социальной помощи льготным категориям граждан	26
обжалование судебных решений, жалобы на действия правоохранительных органов	163

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

Губернатором Воронежской области А.В. Гусевым проведены личные приемы граждан в общественных приемных губернатора области в Острогожском, Аннинском, Грибановском и Каменском муниципальных районах. Принято 20 человек.

По утвержденным губернатором Воронежской области графикам личного приема граждан в общественных приемных губернатора области (далее - Общественные приемные) проведено 59 личных приемов граждан, из них в 33 случаях личные приемы граждан проводились с использованием технических средств связи (ВКС).

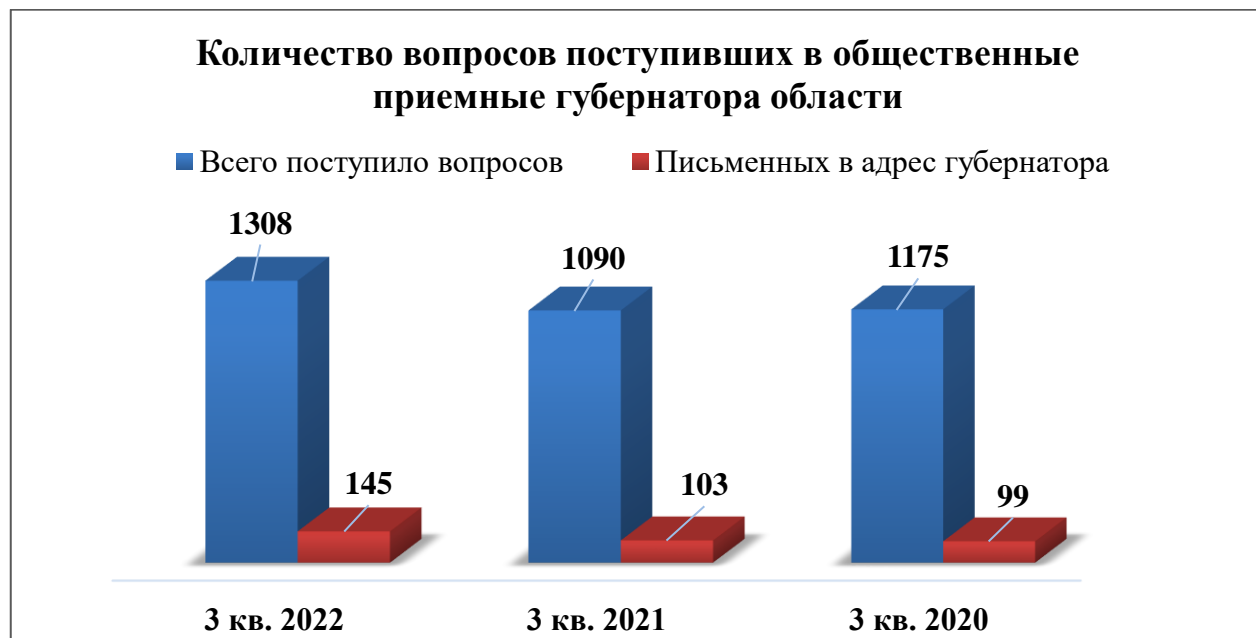
Личные приемы проводились в очном режиме заместителями губернатора Воронежской области, первыми заместителями председателя правительства области, заместителями председателя правительства области, руководителями структурных подразделений правительства Воронежской области, руководителями исполнительных органов государственной власти Воронежской области и руководителями территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (далее - должностные лица).

В 3 квартале 2022 года на личных приемах в Общественных приемных принят 1231 гражданин, что на 15,5 % больше, чем в 3 квартале 2021 года (1066 граждан), и на 8,2 % больше, чем в 3 квартале 2020 года (1138 граждан).



В ходе личных приемов в Общественных приемных поступило всего 1308 вопросов, что больше на 20 % в сравнении с 3 кварталом 2021 года (1090 вопросов) и на 11,3 % больше, чем в 3 квартале 2020 года (1175 вопросов). Из них направлено письменных обращений на имя губернатора Воронежской

области и взято на контроль 145 обращений, что больше на 40,8 % в сравнении с 3 кварталом 2021 года (103 обращения) и на 46,5 % больше, чем в 3 квартале 2020 года (99 обращения).



Тематика вопросов, принятых на личных приемах в Общественных приемных:

Тематика обращений	3 квартал 2022 года	3 квартал 2021 года	3 квартал 2020 года
Государство, общество, политика	7 %	7 %	5 %
Социальная сфера	27 %	25 %	30 %
Экономика	35 %	34 %	27 %
Оборона, безопасность, законность	7 %	4 %	3 %
Жилищно-коммунальная сфера	24 %	30 %	35 %

В Общественных приемных проведено 3 личных приема граждан в режиме видео-конференц-связи должностными лицами по компетенции управления лесного хозяйства Воронежской области, управления ветеринарии Воронежской области, департамента цифрового развития Воронежской области. Принято 9 человек.

Увеличение числа обратившихся граждан в Общественные приемные, в 3 квартале 2022, связано с отменой ограничительных мер, направленных на недопущение распространения коронавирусной инфекции.