**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в марте 2024 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 марте 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 321 обращение (в феврале 2024 года - 263 обращения, в марте 2023 года – 298 обращений), в том числе:

* письменных обращений – 204 (в феврале 2024 года – 176, в марте 2023 года - 212);
* обращений на личных приемах граждан Главой города, заместителями главы администрации - 21 (в феврале 2024 года – 17, в марте 2023 года – 15);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города, поставленных на контроль – 12 (в феврале 2024 года – 8, в марте 2022 года – 18).
* личных обращений к специалистам отдела общественной приемной Главы города, требующих принятия мер - 1 (в феврале 2024 года – 4, в марте 2023 года – 5).
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 83 (в феврале 2024 года – 58, в марте 2023 года – 48).

1. **Письменные обращения граждан.**

В марте 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 204 письменных обращения (в феврале 2024 года – 176, в марте 2023 года - 212), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска – 74 обращения (в феврале 2024 года – 48, в марте 2023 года – 101).

Поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

*- 53 - из Управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области;*

*- 22 - из федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти Новосибирской области;*

*- 6 - из прокуратуры города Бердска;*

*- 4 - из иных органов местного самоуправления Новосибирской области;*

*- 2 – от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;*

*- 2 – из региональной общественной приемной Председателя Партии «Единая Россия» Д.А. Медведева по Новосибирской области;*

*- 115 – непосредственно от жителей города*.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 190 (в феврале 2024 года – 157, в марте 2023 года - 184);

- жалобы – 1 (в феврале 2024 года – 2, в марте 2023 года - 4);

- запросы – 11 (в феврале 2024 года – 14, в марте 2023 года – 16);

- не обращения (благодарности, приглашения и т.п.) – 2 (в феврале 2024 года – 3, в марте 2023 года - 6).

В 204 письменных обращениях содержится 230 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» - 24 – 10%:**

- конституционный строй – 11 (в феврале 2024 года - 17, в марте 2023 года - 14) *– предоставление информации (8); территориальное общественное самоуправление (2); деятельность органов местного самоуправления и его руководителей (1).*

- основы государственного управления – 12 (в феврале 2024 года - 8, в марте 2023 года - 12) *– результаты рассмотрения обращения (4); личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (4); представление дополнительных документов и материалов (3); поздравление органу местного самоуправления (1).*

- гражданское право – 1 (в феврале 2024 года - 1, в марте 2023 года - 1) *–обращение имущества в государственную или муниципальную собственность (1).*

**«Социальная сфера» - 20 – 9%:**

- семья - 1 (в феврале 2024 года – 1, в марте 2023 года – 4) *– участие в программе «Молодая семья» (1).*

- труд и занятость населения - 1 (в феврале 2024 года – 4, в марте 2023 года – 1) *– выплата заработной платы (1).*

- социальное обеспечение - 1 (в феврале 2024 года – 9, в марте 2023 года – 9) *–проезд льготных категорий граждан (1).*

- образование, наука, культура - 9 (в феврале 2024 года – 10, в марте 2023 года –8) *- контроль качества и надзор в сфере образования (3); условия проведения образовательного процесса (1); поступление в детский сад (1); конфликтная ситуация в образовательной организации (1); проведение общественных мероприятий (1); популяризация и пропаганда культуры и искусства (1); контроль и надзор в сфере культуры (1).*

- здравоохранение – 4 (в феврале 2024 года – 3, в марте 2023 года – 2) - *санитарно-эпидемиологическое благополучие населения (2); помещение в специализированное лечебное учреждение (1); благодарность врачу (1).*

- физическая культура и спорт – 4 (в феврале 2024 года – 0, в марте 2023 года – 0) - *популяризация и пропаганда физической культуры и спорта (2); доступность физической культуры и спорта (2).*

**«Экономика» - 138 – 60%:**

- хозяйственная деятельность – 118 (в феврале 2024 года – 82, в марте 2023 года – 89) *– транспортное обслуживание населения (40); благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (26); уборка снега, мусора и других предметов (14); строительство (8); комплексное благоустройство (6); парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (5); содержание транспортной инфраструктуры (5);* *организация условий и мест для детского отдыха и досуга (4); уличное освещение (3); осуществление торговой деятельности (2); водоотведение (2); дорожные знаки (2); связь (1).*

- природные ресурсы и охрана окружающей среды – 19 (в феврале 2024 года – 14, в марте 2023 года – 20) *– земельные вопросы (13); отлов животных (5); использование лесов (1).*

- информация и информатизация – 1 (в феврале 2024 года – 4, в марте 2023 года – 3) *– запрос архивных данных (1).*

**«Оборона, безопасность, законность» - 8 – 4%:**

- оборона - 5 (в феврале 2024 года - 4, в марте 2023 года - 6) *– реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих (3); вооружение (1); предоставление жилья по договору социального найма (1).*

- безопасность и охрана правопорядка - 3 (в феврале 2024 года - 4, в марте 2023 года - 7) *– охрана общественного порядка (2); конфликт на бытовой почве (1).*

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 40 – 17%:**

- обеспечение жильем – 7 (в феврале 2024 года – 8, в марте 2023 года – 7) *– переселении из аварийного жилья (3);* *улучшение жилищных условий (1); первоочередное обеспечение жильем (1); постановка на учет (1); перепланировка жилых помещений (1).*

- коммунальное хозяйство – 29 (в феврале 2024 года – 33, в марте 2023 года – 45) *– содержание общего имущества (6); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (5); обращение с твердыми коммунальными отходами (5); оплата коммунальных услуг (4); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (3); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (3); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям (2); перебои в электроснабжении (1)*.

- жилищный фонд – 3 (в феврале 2024 года – 1, в марте 2023 года – 0) *– частное домовладение (3).*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в марте 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 17 обращений – 8% (в феврале 2024 года - 9 обращений – 6%, в марте 2023 года - 19 обращений – 9%).

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 13 обращений – 6% (в феврале 2024 года - 12 обращений – 7%, в марте 2023 года - 11 обращений – 5%).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в марте 2024 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 4 обращения – 2% (в феврале 2024 года – 1 обращение – 1%, в марте 2023 года - 6 обращений – 3%).

- **даны разъяснения** – 200 обращений – 98% (в феврале 2024 года - 175 обращений – 99%, в марте 2023года - 196 обращений – 92%).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В марте 2024 года Главой города Бердска и руководителями структурных подразделений администрации на личном приеме приняты 21 человек (в феврале 2024 года – 17, в марте 2023 года – 15).

На личных приемах жителями поднято 23 вопроса в следующих тематических разделах:

социальная сфера (8):

*- труд и занятость населения (5);*

*- образовательные стандарты, условия проведения образовательного процесса (2);*

*- опека над ребенком (1).*

жилищно-коммунальная сфера (5):

*- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (2);*

*- деятельность управляющей организации (1);*

*- содержание общего имущества (1);*

*-* *перебои в водоснабжении (1).*

сфера природных ресурсов (5):

*- земельные вопросы (4);*

*- использование лесов (1).*

сфера хозяйственной деятельности (3):

*- комплексное благоустройство (2);*

*- содержание транспортной инфраструктуры (1).*

сфера государства, общества, политики (2):

*- деятельность органов местного самоуправления (1);*

*- обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им (1).*

По результатам рассмотрения обращений, заявленных на личных приемах, жителям предоставлены разъяснения.

1. **Устные сообщения и запросы по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города.**

По справочному телефону отдела общественной приемной Главы города Бердска в марте 2024 года зарегистрировано 12 сообщений (в феврале 2024 года - 8, в марте 2023 года - 18), в том числе в форме смс-сообщений – 2 (в феврале 2024 года - 0, в марте 2023 года - 1).

В устных сообщениях жителями поднято 12 вопросов в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (7):

*- уборка снега (2);*

*- водоотведение (2);*

*- благоустройство и ремонт дорог (2);*

*- несанкционированная парковка (1).*

жилищно-коммунальная сфера (2):

*- содержание общего имущества (1);*

*-* *перебои в водоснабжении (1).*

социальная сфера (2):

*- труд и занятость населения (1);*

*- предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (1).*

сфера государства, общества, политики (1):

*- запись на личный прием к Главе города Бердска (1).*

По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения.

**4. Прием граждан специалистами отдела общественной приемной Главы города.**

В марте 2024 года специалистами отдела общественной приемной Главы города принят 1 человек (в феврале 2023 года – 4, в марте 2023 года – 5) по вопросуводоотведения талых вод.

**5. Сообщения граждан через платформу обратной связи.**

В марте 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Бердска гражданами было направлено 83 сообщения (в феврале 2024 года – 58, в марте 2023 года – 48) по вопросам в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (67):

*- ремонт/благоустройство дорог и тротуаров (22);*

- *уборка снега, мусора (17);*

*- водоотведение (17);*

*- комплексное благоустройство (3);*

*- освещение (3);*

*- несанкционированная парковка (2);*

*- транспортное обслуживание населения (2);*

*- содержание транспортной инфраструктуры (1).*

жилищно-коммунальная сфера (8):

*- обращение с твердыми коммунальными отходами (3);*

*- деятельность управляющих организаций (2);*

*- перебои в водоотведении (2);*

*- содержание общего имущества (1).*

сфера природных ресурсов (5):

*- отлов животных (3);*

*- земельные вопросы (2).*

социальная сфера (2):

*- образование (1);*

*- культура (1).*

сфера государства, общества, политики (1):

*- результат рассмотрения обращения (1).*

На все сообщения были предоставлены разъяснения, в случае необходимости приняты меры.

1. **Мобильная группа Главы города Бердска**

В марте 2024 года мобильной группой было осуществлено 7 выездов, в ходе которых отработан 21 вопрос. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

1. **Уведомления о проведении публичных мероприятий.**

В марте 2024 года публичных мероприятий, заявленных по инициативе граждан, не проводилось.