**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в апреле 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 апреле 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 417 обращений (в марте 2024 года - 321 обращение, в апреле 2023 года – 359 обращений), в том числе:

* письменных обращений – 234 (в марте 2024 года – 204, в апрель 2023 года - 226);
* обращений на личных приемах граждан Главой города, заместителями главы администрации – 14 (в марте 2024 года – 21, в апреле 2023 года – 20);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города, поставленных на контроль – 17 (в марте 2024 года – 12, в апреле 2023 года – 25).
* личных обращений к специалистам отдела общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 4 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года – 8).
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 148 (в марте 2024 года – 83, в апреле 2023 года – 80).

1. **Письменные обращения граждан.**

В апреле 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 234 письменных обращений (в марте 2024 года – 204, в апрель 2023 года - 226), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска – 88 обращений (в марте 2024 года – 74, в апреле 2023 года – 81).

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

*- 1 - из Аппарата полномочного представителя Президента Российской Федерации в Сибирской Федеральном округе;*

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

*- 4 - из Законодательного собрания Новосибирской области;*

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

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

*- 7 - из прокуратуры города Бердска;*

*- 172 – непосредственно от жителей города*.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 219 (в марте 2024 года – 190, в апреле 2023 года - 210);

- жалобы – 3 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года - 2);

- предложения – 1 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года - 0);

- поручения – 2 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года - 0);

- запросы – 6 (в марте 2024 года - 11, в апреле 2023 года - 12);

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

В 234 письменных обращениях содержится 264 вопроса, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» - 33 – 13%:**

- конституционный строй – 19 (в марте 2024 года - 11, в апреле 2023 года - 15) *–предоставление информации (8); присвоение почтового адреса (3); деятельность органов местного самоуправления и его руководителей (3); территориальное общественное самоуправление (3); деятельность некоммерческих организаций (1); памятные даты (1).*

- основы государственного управления – 14 (в марте 2024 года - 12, в апреле 2023 года - 7) *– предоставление дополнительных документов и материалов (4); благодарности, приглашения должностным лицам органов местного самоуправления (3); обращение, не имеющее смысла (2); результаты рассмотрения обращения (2); контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации (1); социально-экономическое развитие муниципальных образований (1); личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (1).*

**«Социальная сфера» - 25 – 9%:**

- семья - 2 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года – 2) *– выплата пособий и компенсаций на ребенка (2).*

- социальное обеспечение - 4 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года – 14) *– социальная защита пострадавших от пожаров (3); льготы и меры социальной поддержки отдельных категорий граждан (1).*

- труд и занятость населения - 2 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года – 0) *– нормативное правовое регулирование в сфере труда (2).*

- образование, наука, культура - 13 (в марте 2024 года – 9, в апреле 2023 года – 13) *- контроль качества и надзор в сфере образования (3); условия проведения образовательного процесса (3); конфликтная ситуация в образовательной организации (3); проведение общественного мероприятия (1); популяризация и пропаганда культуры и искусства (1); поступление в образовательные организации (1); питание обучающихся (1).*

- здравоохранение – 2 (в марте 2024 года – 4, в апреле 2023 года – 2) - *государственный контроль и надзор в сфере здравоохранения (1); работа аптек (1).*

- физическая культура, спорт, туризм – 2 (в марте 2024 года – 4, в апреле 2023 года – 2) - *популяризация и пропаганда физической культуры и спорта (1); требования и стандарты в сфере физической культуры и спорта (1).*

**«Экономика» - 137 – 52%:**

- информация и информатизация – 1 (в марте 2024 года – 1, в апреле 2023 года – 0) *– реклама (1).*

- хозяйственная деятельность – 117 (в марте 2024 года – 118, в апреле 2023 года – 100) *– благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (26); уборка снега, мусора и других предметов (21); транспортное обслуживание населения (15); комплексное благоустройство (13); парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (10); строительство (10); осуществление торговой деятельности (6); организация условий и мест для детского отдыха и досуга (5); уличное освещение (3); содержание домашних животных (3); водоотведение (2); дорожные знаки (2); содержание транспортной инфраструктуры (1).*

- природные ресурсы и охрана окружающей среды – 19 (в марте 2024 года – 19, в апреле 2023 года – 22) *- земельные вопросы(12); использование лесов (5); содержание животных(2).*

**«Оборона, безопасность, законность» - 9 – 3%:**

- оборона - 3 (в марте 2024 года - 5, в апреле 2023 года - 5) *– военная служба (1); реализация мер правовой и социальной защиты военнослужащих (1), мобилизация (1).*

- безопасность и охрана правопорядка - 6 (в марте 2024 года - 3, в апреле 2023 года - 6) – *охрана общественного порядка (5); соблюдение норм противопожарной безопасности (1).*

**«Жилищно–коммунальная сфера» - 60 – 23%:**

- обеспечение жильем – 4 (в марте 2024 года –7, в апреле 2023 года – 7) *–улучшение жилищных условий (1); обеспечение жильем детей-сирот (1); внеочередное обеспечение жилым помещением (1);* *предоставление жилого помещения по договору коммерческого найма (1).*

- коммунальное хозяйство - 38 (в марте 2024 года – 29, в апреле 2023 года – 45)*– содержание общего имущества (9); обращение с твердыми коммунальными отходами (7); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (7); оплата коммунальных услуг (6); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (3); перебои в газо- и электроснабжении (2); капитальный ремонт общего (1); ремонт и эксплуатация частного жилищного фонда (1)*; *деятельность управляющих организаций (1); ремонт и эксплуатация муниципального жилищного фонда (1).*

- дачное хозяйство - 1 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года – 1) – *дачное хозяйство (1).*

- жилищный фонд – 3 (в марте 2024 года – 3, в апреле 2023 года – 0) *– индивидуальное жилищное строительство (1);* *приватизация жилищного фонда (1); частное домовладение (1).*

- нежилые помещения - 3 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года – 0) – *нежилые помещения (3).*

- общие положения жилищного законодательства - 10 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года – 0) – *нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище (9); государственный жилищный контроль (1).*

- риэлторская деятельность - 1 (в марте 2024 года – 0, в апреле 2023 года – 0) – *покупка квартиры (1).*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в апреле 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 6 обращений – 3% (в марте 2024 года - 17 обращений – 8%, в апреле 2023 года – 21 обращение – 9%).

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 12 обращений – 5% (в марте 2024 года – 13 обращений – 6%, в апреле 2023 года - 19 обращений - 8%).

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

- **даны разъяснения** – 234 обращения – 100% (в марте 2024 года - 200 обращений – 98%, в апреле 2023 года - 223 обращения – 99%).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В апреле 2024 года Главой города Бердска и руководителями структурных подразделений администрации на личном приеме приняты 14 человек (в марте 2024 года – 21, в апреле 2023 года – 20).

На личных приемах жителями поднято 17 вопросов в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (7):

*- транспортное обслуживание населения (2);*

*- благоустройство и ремонт дорог и тротуаров (1);*

*- строительство (1);*

*- дорожные знаки (1);*

*- содержание транспортной инфраструктуры (1);*

*- уличное освещение (1).*

жилищно-коммунальная сфера (4):

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

*- перебои в водоснабжении (1)*

*-* *обращение с твердыми коммунальными отходами (1).*

социальная сфера (1):

*- рабочие места для инвалидов (1).*

сфера природных ресурсов (3):

*- земельные вопросы (3).*

сфера обороны, безопасности, законности (1):

*- материально-бытовое обеспечение военнослужащих по призыву (1).*

сфера государства, общества, политики (1):

*-* *интервьюирование (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 апреле 2024 года зарегистрировано 17 сообщений (в марте 2024 года - 12, в апреле 2023 года - 25), в том числе в форме смс-сообщений – 2 (в марте 2024 года - 2, в апреле 2023 года - 0).

В 17 устных сообщениях жителями поднято 18 вопросов в следующих тематических разделах:

социальная сфера (1):

*-* *материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта (1);*

жилищно-коммунальная сфера (9):

*- содержание общего имущества (3);*

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

*-* *обращение с твердыми коммунальными отходами (2);*

*- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (2).*

сфера хозяйственной деятельности (7):

*- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (2);*

*- уборка мусора (2);*

*- организация условий и мест для детского отдыха и досуга (1);*

*- содержание кладбищ и мест захоронений (1);*

*-* *строительство (1).*

сфера природных ресурсов (1):

*- содержание животных (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 апреле 2024 года специалистами отдела общественной приемной Главы города принято 4 человека (в марте 2024 года – 1, в апреле 20232 года – 8) по вопросам:

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

*- уборка мусора (1);*

*- перебои в водоотведении (1);*

*- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (1);*

*- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (1).*

По всем вопросам, содержащимся в личных обращениях, даны консультации и разъяснения.

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

В апреле 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Бердска гражданами было направлено 148 сообщений (в марте 2024 года – 83, в апреле 2023 года – 80) по вопросам в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (110):

*- благоустройство и ремонт дорог и тротуаров (45);*

- *уборка мусора и посторонних предметов (29);*

*- комплексное благоустройство (10);*

*- водоотведение (6);*

*- несанкционированная парковка (5);*

*- освещение (4);*

*- дорожные знаки (3);*

*- транспортное обслуживание населения (3);*

*- торговля (2);*

*- реклама (2);*

*- организация детского отдыха (1).*

жилищно-коммунальная сфера (23):

*- коммунально-бытовое хозяйство (8);*

*- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (4);*

*- содержание общего имущества (3);*

*- ремонт и эксплуатация ливневой канализации (4);*

*- обращение с твердыми коммунальными отходами (1);*

*- перебои в водоснабжении (1);*

*- обращение имущества в муниципальную собственность (1);*

*- деятельность управляющей компании (1).*

природные ресурсы и охрана окружающей среды (9)

*- лесное хозяйство (6);*

*- содержание животных (2);*

*- водные ресурсы (1).*

социальная сфера (6):

*- образование (3);*

*- спорт (2);*

*- социальные выплаты (1).*

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

1. **Мобильная группа Главы города Бердска**

В апреле 2024 года мобильной группой было осуществлено 7 выездов, в ходе которых отработано 14 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

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

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