**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в I квартале 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 I квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 789 обращений *(в IV квартале 2023 года – 1012 обращений, в I квартале 2023 года – 912 обращений)*, в том числе:

* письменных обращений – 497 – 63% *(в IV квартале 2023 года – 584 обращения – 58%, в I квартале 2023 года – 517 обращений – 57%)*;
* обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 47 – 6% *(в IV квартале 2023 года –54 обращения – 5%, в I квартале 2023 года – 26 обращений – 3%).*
* устных сообщений по справочному телефону – 34 – 4% *(в IV квартале 2023 года – 82 сообщения – 8%, в I квартале 2023 года – 54 сообщения – 6%)*;
* личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 8 – 1% *(в IV квартале 2023 – 12 обращений – 1%, в I квартале 2023 – 11 обращений – 1%).*
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 203 – 26% *(в IV квартале 2023 – 280 сообщений – 28%, в I квартале 2023 – 304 сообщения – 33%).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года (1012 обращений) общее количество поступивших обращений в I квартале 2024 года **уменьшилось на 28%** (на 223 обращения).

По сравнению с I кварталом 2023 года (912 обращений) общее количество поступивших обращений в I квартале 2023 года **уменьшилось** на 16% (на 123 обращения).

1. **Письменные обращения граждан**

В I квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 497 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 166 обращений – 33% *(в IV квартале 2023 года – 584, в том числе в форме электронного документа – 214 обращений – 37%, в I квартале 2023 года – 517, в том числе в форме электронного документа – 238 обращения – 46%).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 15% (на 87 обращений).

По сравнению с I кварталом 2022 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 4% (на 20 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 456 – 92% *(в IV квартале 2023 года – 560 – 96%, в I квартале 2023 года –* 469 – 91%*);*

- жалобы – 3 – 1% *(в IV квартале 2023 года – 7 – 1%, в I квартале 2023 года –* 7 – 1%*);*

- запросы – 30 – 6% *(в IV квартале 2023 года –* 16 – 2%*, в I квартале 2023 года –* 24 – 5%*);*

- не обращения (благодарности, приглашения и т.п.) – 8 – 2% *(в IV квартале 2021 года –* 1 – 1%*, в I квартале 2023 года –* 15 – 2%*).*

В I квартале 2024 года поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

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

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

*- 31 - из прокуратуры города Бердска;*

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

*- 4 - от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;*

*- 3 - из региональной общественной приемной Председателя Партии Д.А. Медведева по Новосибирской области;*

*- 293 – непосредственно от жителей города*.

В 497 письменных обращениях содержится 566 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

«**Государство, общество, политика» – 77 – 14%** *(в IV квартале 2023 года – 76 – 12%, в I квартале 2023 года –* 61 – 11%) *–* конституционный строй (45); основы государственного управления (27); гражданское право (5).

*Актуальными вопросами в сфере государства, общества и политики для жителей являются: предоставление (разъяснение) информации; деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | I квартал  2024 года | IV квартал 2023 года | I квартал 2023 года |
| 1 | Предоставление (разъяснение) информации | 27 | 15 | 4 |
| 2 | Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления | 9 | 10 | 24 |
| 3 | Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 5 | 9 | 2 |

«**Социальная сфера»** **– 57 – 10%** *(в IV квартале 2023 года – 69 – 11%, в I квартале 2023 года* – 63 – 11%) – образование (23); социальное обеспечение (13); здравоохранение (8); труд и занятость населения (6); физическая культура и спорт (4); семья (3).

*Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: конфликтные ситуации в образовательных организациях, социальное обслуживание, трудовые отношения.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | I квартал 2024 года | IV квартал 2023 года | I квартал 2023 года |
| 1 | Социальное обслуживание | 13 | 8 | 5 |
| 2 | Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 11 | 8 | 9 |
| 3 | Трудовые отношения | 6 | 4 | 2 |

«**Экономика» – 299 – 53%** *(в IV квартале 2023 года –276* – 42%*, в I квартале 2023 года – 279* – 50%) – хозяйственная деятельность (244): *транспортное обслуживание населения (93); благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (39); уборка снега, мусора и посторонних предметов (30); комплексное благоустройство (17); строительство (13); освещение (10); содержание транспортной инфраструктуры (9); парковки автотранспорта (7); дорожные знаки (6); организация мест детского отдыха (5); торговля (3); водоотведение (2); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (2); организация выгула собак (2); технологическое присоединение к системе газоснабжения (2); информационные системы (2); обеспечение снабжения садоводческих некоммерческих товариществ электроэнергией (1); содержание газового оборудования (1);* природные ресурсы и охрана окружающей среды (50): *земельные вопросы (29); охрана животного мира (14)*; *использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (6); охрана окружающей природной среды (1);* информация и информатизация (5).

*Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: транспортное обслуживание населения, благоустройство и ремонт дорог и тротуаров, уборка территорий от снега, мусора и посторонних предметов, земельные отношения.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | I квартал  2024 года | IV квартал  2023 года | I квартал  2023 года |
| 1 | Транспортное обслуживание | 93 | 35 | 23 |
| 2 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров | 39 | 51 | 26 |
| 3 | Уборка снега, мусора и посторонних предметов | 30 | 30 | 73 |
| 4 | Земельные отношения | 29 | 35 | 29 |

**«Оборона, безопасность, законность» – 18 – 3%** *(в IV квартале 2023 года –* 21 – 3%*, в I квартале 2023 года –* 29 – 5%*)* – безопасность и охрана правопорядка (8); оборона (8); правосудие (1); органы юстиции (1).

**«Жилищно – коммунальная сфера» – 115 – 20%** *(в IV квартале 2023 года – 208* – 32%*, в I квартале 2022 года –* 129 – 23%) *-* жилищный фонд (4); коммунальное хозяйство (87): *коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (16); оплата жилищно-коммунальных услуг (14); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (14); содержание общедомового имущества (13); обращение с твердыми коммунальными отходами (9); деятельность управляющих компаний (5); перебои в электроснабжении (4); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным инженерным сетям (3); эксплуатация и ремонт ливневой канализации (3); муниципальный жилищный фонд (2);* *устранение аварийных ситуаций (2); перебои в водоснабжении (1); капитальный ремонт общего имущества (1);* нежилые помещения (1); обеспечение граждан жилищем (18); риэлторская деятельность (3); перевод помещений из жилых в нежилые (1); оплата строительства жилья (1).

*Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общедомового имущества, оплата коммунальных услуг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | I квартал  2024 года | IV квартал 2023 года | I квартал  2023 года |
| 1 | Обеспечение граждан жилищем | 18 | 14 | 14 |
| 2 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 15 | 24 | 9 |
| 3 | Оплата коммунальных услуг | 14 | 4 | 9 |
| 4 | Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 14 | 61 | 25 |

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях

**увеличилось** в разделах:

- экономика на 8% (на 23 вопроса);

- государство, общество, политика на 1% (на 1 вопрос).

**уменьшилось** в разделах:

- жилищно-коммунальная сфера на 45% (на 93 вопроса);

- социальная сфера на 17% (на 12 вопросов);

- оборона, безопасность, законность на 14% (на 3 вопроса).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях

**увеличилось** в разделах:

- государство, общество, политика на 26% (на 16 вопросов);

- экономика на 7% (на 20 вопросов).

**уменьшилось** в разделах:

**-** оборона, безопасность, законность на 38% (на 11 вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера на 11% (на 14 вопросов);

- социальная сфера на 10% (на 6 вопросов);

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

Из всех письменных обращений, поступивших в I квартале 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 24 обращения – 4,8% *(в IV квартале 2024 года –* 3 обращения – 1%, *в I квартале 2023 года – 4*3 обращения – 8,3%*);*

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 21 обращение –4,2% *(в IV квартале 2024 года –* 33 обращения – 6%*, в I квартале 2023 года –* 28 обращений – 5,4%).

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

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 8 обращений – 1,6% *(в IV квартале 2024 года – 6* обращений – 1%*, в I квартале 2023 года –* 12 обращений – 2%*);*

- **даны разъяснения** – 487 обращений – 98% *(в IV квартале 2023 года –* 576 обращений – 98%*, в I квартале 2023 года – 489 обращений – 95%).*

- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 2 обращения – 0,5% *(в IV квартале 2023 года –* 2 обращения – 1%*, в I квартале 2023 года – 16 обращений – 3%).*

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В I квартале 2024 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 47 человек – 6% *(в IV квартале 2023 года – 54 человека – 7%, в I квартале 2023 года – 26 человек – 4%).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество обращений на личных приемах **уменьшилось** на 13% (на 7 обращений).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 81% (на 21 обращение).

В обращениях на личных приемах жителями был поднят 51 вопрос в тематических разделах:

- социальная сфера (16);

- хозяйственная деятельность (14);

- жилищно-коммунальная сфера (12);

- природные ресурсы (7);

- государство, общество, политика (2).

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

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

В I квартале 2024 года по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города Бердска поступило 34 сообщения – 4% *(в IV квартале 2023 года – 82 сообщения – 11%, в I квартале 2023 года – 54 сообщения – 9%)*, в том числе в форме смс-сообщений – 3 сообщения – 9% *(в IV квартале 2023 года – 1 сообщение – 1%, в I квартале 2023 года – 8 сообщений – 15%).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 59% (на 48 сообщений).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 37% (на 20 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска были подняты 36 вопросов в тематических разделах:

- хозяйственная деятельность (15);

- жилищно-коммунальная сфера (11);

- социальная сфера (5);

- природные ресурсы (3);

- государство, общество, политика (2).

По всем вопросам, содержащимся в устных сообщениях и запросах, предоставлена запрашиваемая информация, даны консультации и разъяснения. Рассмотрено с выездом на место – 1 сообщение.

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

Во I квартале 2024 года в отдел общественной приемной Главы города поступило от жителей 8 личных обращений – 1% *(в IV квартале 2023 – 12 обращений – 2%, в I квартале 2023 –* 11 обращений – 2%*).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество личных обращений **уменьшилось** на 33% (на 4 обращения).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество личных обращений **уменьшилось** на 27% (на 3 обращения).

К специалистам отдела общественной приемной, жители обращались с вопросами:

- хозяйственная деятельность (5);

- жилищно-коммунальная сфера (2);

- социальная сфера (1).

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

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

В I квартале 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 203 сообщения *(в IV квартале 2023 года – 280 сообщений, в I квартале 2023 года – 304 сообщения).*

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество электронных сообщений **уменьшилось** на 28% (на 67 сообщений).

По сравнению с I кварталом 2023 года количество электронных сообщений **уменьшилось** на 33% (на 101 сообщение).

Вопросы, поднимаемые жителями в электронных сообщениях, относятся к тематическим разделам:

- сфера хозяйственной деятельности (129);

- жилищно-коммунальная сфера (52);

- социальная сфера (9);

- сфера природных ресурсов (7);

- сфера государства, общества и политики (5).

- сфера обороны, безопасности, законности (1).

На все сообщения были предоставлены разъяснения, в случае необходимости приняты меры, в том числе с указанием сроков выполнения работ.

1. **Мобильная группа Главы города Бердска**

В I квартале 2024 года мобильной группой было осуществлено 16 выездов, в ходе которых отработано 33 вопроса. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

**7. Уведомления о проведении публичных мероприятий**

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