**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в III 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 III квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 1430 обращений *(во II квартале 2024 года – 1252 обращения, в III квартале 2023 года – 1109 обращений)*, в том числе:

* письменных обращений – 697 – 49% *(во II квартале 2024 года –* 670 – 54%*, в III квартале 2023 года – 737 – 66%)*;
* обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 68 – 4% *(во II квартале 2024 года – 48 - 4%, в III квартале 2023 года – 48 – 4%);*
* устных сообщений по справочному телефону – 35 – 2% *(во II квартале 2024 года – 62 – 5%, в III квартале 2023 года – 25 – 2%)*;
* личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 5 – 1% *(во II квартале 2024 – 11 – 1%, в III квартале 2023 – 3 – 1%).*
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 625 – 44% *(во II квартале 2024 – 461 – 36%, в III квартале 2023 – 296 – 27%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года (1252 обращения) общее количество поступивших обращений в III квартале 2024 года **увеличилось на 14%** (на 178 обращений).

По сравнению с III кварталом 2023 года (1109 обращений) общее количество поступивших обращений в III квартале 2024 года **увеличилось** на 29% (на 321 обращение).

1. **Письменные обращения граждан**

В III квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 697 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 261 обращение – 37% *(во II квартале 2024 года – 670, в том числе в форме электронного документа – 255 обращений – 38%, в III квартале 2023 года – 737, в том числе в форме электронного документа – 266 обращений – 36%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года количество письменных обращений **увеличилось** на 4% (на 27 обращений).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 5% (на 40 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 663 – 94% *(во II квартале 2024 года – 638 – 95%, в III квартале 2023 года – 676 – 92%);*

- жалобы – 6 – 1% *(во II квартале 2024 года – 7 – 1%, в III квартале 2023 года – 18 – 2%);*

- запросы – 25 – 4% *(во II квартале 2024 года – 20 – 3%, в III квартале 2023 года – 39 – 5%);*

- не обращения – 3 – 1% (благодарности, приглашения и т.п.) *(во II квартале 2023 года – 5 – 1%, в III квартале 2023 года – 4 – 1%).*

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

*- 65 - из управления по работе с обращениями граждан – общественной приемной Губернатора Новосибирской области*;

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

*- 47 - из прокуратуры города Бердска*;

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

*- 2 - из Законодательного Собрания Новосибирской области;*

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

*- 1 - от Уполномоченного по правам человека в Новосибирской области;*

*- 523 – непосредственно от жителей города*.

В 697 письменных обращениях содержится 770 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» – 90 – 12%** *(во II квартале 2024 года –* 98 – 13%, *в III квартале 2023 года –* 59 – 7%)- конституционный строй (46); основы государственного управления (36); гражданское право (8).

*Актуальными вопросами в сфере государства, общества и политики для жителей являются: предоставление (разъяснение) информации; обращение имущества в муниципальную собственность; личный прием должностными лицами органов местного самоуправления.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **III квартал 2024 года** | **II квартал 2024 года** | **III квартал 2023 года** |
| 1 | Предоставление (разъяснение) информации | 31 | 43 | 5 |
| 2 | Обращение имущества в муниципальную собственность | 8 | 1 | 5 |
| 3 | Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 8 | 6 | 5 |

**«Социальная сфера»** **– 56 – 7%** *(во II квартале 2024 года –* 52 – 7%*, в III квартале 2023 года* – 106 – 12%) – образование (17); социальное обеспечение (16); здравоохранение (11); труд и занятость населения (5); семья (4); физическая культура и спорт (3).

*Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: санитарно-эпидемиологическое благополучие населения, поступление в образовательные организации, социальное обслуживание.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **III квартал**  **2024 года** | **II квартал 2024 года** | **III квартал**  **2023 года** |
| 1 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 7 | 14 | 14 |
| 2 | Поступление в образовательные организации | 5 | 1 | 2 |
| 3 | Социальное обслуживание | 3 | 2 | 7 |

**«Экономика» – 392 – 51%** *(во II квартале 2024 года –* 357 – 48%*, в III квартале 2023 года –* 467 – 52%) – хозяйственная деятельность (321): *благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (62); комплексное благоустройство (44); уборка мусора и посторонних предметов (35); строительство (34); водоотведение (28); транспортное обслуживание населения (27); организация мест детского массового отдыха (18); торговля (18); содержание транспортной инфраструктуры (9); дорожные знаки и дорожная разметка (7); освещение (6); сельское хозяйство (5); парковка автотранспорта (5); бытовое обслуживание населения (4); газификация поселений (4); водоснабжение поселений (4); правила технической эксплуатации электростанций (3); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (3); технологическое присоединение объектов к газораспределительным сетям (2); выгул собак (2); почтовые услуги (1).* природные ресурсы и охрана окружающей среды (68): *земельные вопросы (38); использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (20); охрана животного мира (6); охрана окружающей природной среды (2); водные ресурсы (2).* информация и информатизация (3): *запросы архивных данных (3).*

*Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: благоустройство и ремонт дорог и тротуаров, комплексное благоустройство, земельные вопросы.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **III квартал 2024 года** | **II квартал 2024 года** | **III квартал 2023 года** |
| 1 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров | 62 | 84 | 124 |
| 2 | Комплексное благоустройство | 44 | 33 | 49 |
| 3 | Земельные вопросы | 38 | 32 | 31 |

**«Оборона, безопасность, законность» – 40 – 5%** *(во II квартале 2024 года –* 21 – 3%, *в III квартале 2023 года –* 37 – 4%*)* *–* безопасность и охрана правопорядка (31); оборона (9).

*Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: охрана общественного порядка, социальная защита военнослужащих, нарушение правил парковки.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **III квартал 2024 года** | **II квартал 2024 года** | **III квартал 2023 года** |
| 1 | Охрана общественного порядка | 18 | 10 | 10 |
| 2 | Социальная защита военнослужащих | 16 | 1 | 1 |
| 3 | Нарушение правил парковки | 4 | 1 | 7 |

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 192 – 25%** *(во II квартале 2024 года –* 217 – 29%, *в III квартале 2023 года –* 224 – 25%) *–* коммунальное хозяйство (150):  *коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (44); обращение с твердыми коммунальными отходами (21); содержание общего имущества (15); перебои в электроснабжении (12); оплата жилищно-коммунальных услуг (11); деятельность управляющих компаний (11); перебои в водоснабжении (10); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (8); устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях (7); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (5); несанкционированная свалка мусора (2); приборы учета коммунальных ресурсов (2); капитальный ремонт общего имущества (1); перебои в водоотведении и канализовании (1).* общие положения жилищного законодательства (20); обеспечение граждан жилищем (14); жилищный фонд (7); дачное хозяйство (1).

*Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, нормативно-правовое регулирование жилищных вопросов, обращение с твердыми коммунальными отходами.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **III квартал**  **2024 года** | **II квартал 2024 года** | **III квартал**  **2023 года** |
| 1 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 44 | 32 | 12 |
| 2 | Нормативно-правовое регулирование жилищных вопросов | 19 | 29 | 1 |
| 3 | Обращение с твердыми коммунальными отходами | 21 | 26 | 16 |

По сравнению со II кварталом 2024 года количество вопросов в письменных обращениях **уменьшилось** в разделах:

- жилищно-коммунальная сфера на 12% (на 25 вопросов);

- государство, общество, политика на 8% (на 8 вопросов).

**увеличилось** в разделах:

- оборона, безопасность, законность на 90% (на 19 вопросов);

- экономика на 10% (на 35 вопросов);

- социальная сфера на 8% (на 4 вопроса).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях **уменьшилось** в разделах:

- социальная сфера на 47% (на 50 вопросов);

- экономика на 16% (на 75 вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера на 14% (на 32 вопроса).

**увеличилось** в разделах:

- государство, общество, политика на 53% (на 31 вопрос);

- оборона, безопасность, законность на 8% (на 3 вопроса).

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

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

**- рассмотрено с выездом на место** – 20 обращений – 3% *(во II квартале 2024 года – 22 обращения – 3%, в III квартале 2023 года – 43 обращения – 6% );*

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** - 40 обращений – 6% *(во II квартале 2024 года – 48 обращений – 7%, в III квартале 2023 года – 68 обращений – 9%).*

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

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 4 обращения – 1% *(во II квартале 2024 года –* 2 обращения – 1%*, в III квартале 2023 года – 9 обращений – 1%);*

- **даны разъяснения** – 689 обращений – 98% *(во II квартале 2024 года –* 668 обращений – 99%*, в III квартале 2023 года – 725 обращений – 98%).*

- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 4 обращения – 1% *(во II квартале 2024 года – 0 обращений, в III квартале 2023 года – 3 обращения – 1%).*

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В III квартале 2024 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 68 человек – 4% *(во II квартале 2024 года – 48 человек – 4%, в III квартале 2023 года – 48 человек – 4%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 42% (на 20 обращений).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество обращений на личных приемах **увеличилось** на 42% (на 20 обращений).

В обращениях на личных приемах жителями были подняты 74 вопроса в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (28);

- жилищно-коммунальная сфера (17);

- социальная сфера (17);

- сфера природных ресурсов (6);

- сфера государства, общества, политики (5);

- сфера информации и информатизации (1).

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

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

В III квартале 2024 года по справочному телефону общественной приемной Главы города Бердска поступило 35 сообщений – 2% *(во II квартале 2024 года – 62 сообщения – 5%, в III квартале 2023 года – 25 сообщений – 2%)*, в том числе в форме смс-сообщений – 3 сообщения – 9% *(во II квартале 2024 года – 12 сообщений - 19%, в III квартале 2023 года – 9 сообщений – 36%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 44% (на 27 сообщений).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество устных сообщений **увеличилось** на 40% (на 10 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска был поднят 41 вопрос в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (18);

- жилищно-коммунальная сфера (14);

- сфера государства, общества, политики (4);

- сфера природных ресурсов (3);

- социальная сфера (1);

- сфера обороны, безопасности, законности (1).

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

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

В III квартале 2024 года в отдел общественной приемной Главы города Бердска поступило от жителей 5 личных обращений – 1% *(во II квартале 2024 – 11 обращений – 1%, в III квартале 2023 – 3 обращения — 1%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года количество личных обращений **уменьшилось** на 55% (на 6 обращений).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество личных обращений **увеличилось** на 67% (на 2 обращения).

К специалистам общественной приемной, жители обращались с вопросами:

- коммунальное хозяйство (4);

- хозяйственная деятельность (2);

- запись на личный прием к должностным лицам (1).

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

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

В III квартале 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 625 сообщений - 44% *(во II квартале 2024 года – 461 сообщение — 36%, в III квартале 2023 года – 296 сообщений — 27%).*

По сравнению со II кварталом 2024 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 36% (на 164 сообщения).

По сравнению с III кварталом 2023 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 111% (на 329 сообщений).

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

- сфера хозяйственной деятельности (323);

- жилищно-коммунальная сфера (148);

- социальная сфера (121);

- сфера природных ресурсов (25);

- сфера обороны, безопасности, законности (4);

- сфера государства, общества, политики (4).

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 III квартале 2024 года мобильной группой было осуществлено 17 выездов, в ходе которых отработано 59 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

**7. Уведомления о проведении публичных мероприятий**

В III квартале 2024 года было проведено одно публичное мероприятие в форме автопробега. Фактов нарушения общественного порядка при проведении заявленного публичного мероприятия не зафиксировано. Иных уведомлений о проведении публичных мероприятий, в том числе протестных акций, не поступало.

