**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в IV 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 IV квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 1357 обращений *(в III квартале 2024 года – 1430 обращений, в IV квартале 2023 года – 1012 обращений)*, в том числе:

* письменных обращений – 598 – 44% (*в III квартале 2024 года – 697* *обращений* – 49%*, в IV квартале 2023 года – 584 обращения – 58%)*;
* обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 47 – 3% *(в III квартале 2024 года – 68 обращений – 4%, в IV квартале 2023 года – 54 обращения – 5%);*
* устных сообщений по справочному телефону – 54 – 4% *(в III квартале 2024 года – 35 сообщений – 2%, в IV квартале 2023 года – 82 сообщения – 8%)*;
* личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 4 – 1% *(в III квартале 2024 – 5 обращений – 1%, в IV квартале 2023 – 12 обращений – 1%);*
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 654 – 48% *(в III квартале 2024 – 625 – 44%, в IV квартале 2023 – 280 – 28%).*

По сравнению с III кварталом 2024 года (1430 обращений) общее количество поступивших обращений в IV квартале 2024 года **уменьшилось** на 5% (на 73 обращения).

По сравнению с IV кварталом 2023 года (1012 обращений) общее количество поступивших обращений в IV квартале 2023 года **увеличилось** на 34% (на 345 обращений).

**1. Письменные обращения граждан**

В IV квартале 2024 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 598 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 241 обращений – 40% *(в III квартале 2024 года – 697, в том числе в форме электронного документа – 261 обращение – 37%, в IV квартале 2023 года – 584, в том числе в форме электронного документа – 214 обращений – 37%).*

По сравнению с III кварталом 2024 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 14% (на 99 обращений).

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество письменных обращений **увеличилось** на 2% (на 14 обращений).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 553 – 92% *(в III квартале 2024 года –* 663 – 94%*, в IV квартале 2023 года –* 560 – 96%*);*

- жалобы – 5 – 1% *(в III квартале 2024 года – 6 – 1%, в IV квартале 2023 года – 7* – 1%*);*

- запросы – 32 – 6% *(в III квартале 2024 года – 25* – 4%*, в IV квартале 2023 года –* 16 – 2%*);*

- не обращения – 8 – 1% (благодарности, приглашения и т.п.) *(в III квартале 2024 года – 3* – 1%*, в IV квартале 2023 года –* 1 – 1%*).*

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

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

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

*- 37 - из прокуратуры города Бердска*;

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

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

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

*- 405 – непосредственно от жителей города*.

В 598 письменных обращениях содержится 656 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» – 99 – 15%** *(в III квартале 204 года – 90 – 12%, в IV квартале 2023 года – 76* – 12%) *–* конституционный строй (61); основы государственного управления (30); гражданское право (8).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | IV квартал  2024 года | III квартал 2024 года | IV квартал  2023 года |
| 1 | Предоставление (разъяснение) информации | 48 | 31 | 15 |
| 2 | Результаты рассмотрения обращения | 10 | 6 | 4 |
| 3 | Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления | 8 | 4 | 10 |

**«Социальная сфера»** **– 65 – 10%** *(в III квартале 2024 года – 56 – 7%, в IV квартале 2023 года* – 69 – 11%) – образование (21); социальное обеспечение (19); здравоохранение (16); труд и занятость населения (4); семья (3); физическая культура и спорт (2).

*Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам; санитарно-эпидемиологическое благополучие населения; контроль качества и надзор в сфере образования.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | IV квартал  2024 года | III квартал  2024 года | IV квартал  2023 года |
| 1 | Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 11 | 3 | 5 |
| 2 | Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 9 | 7 | 8 |
| 3 | Контроль качества и надзор в сфере образования | 6 | - | 6 |

**«Экономика» – 254 – 39%** *(в III квартале 2024 года – 392 – 51%, в IV квартале 2023 года* – 276 – 42%) – хозяйственная деятельность (185): *строительство (29); транспортное обслуживание населения (24); комплексное благоустройство (23); благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (20); уборка снега, мусора и посторонних предметов (19); уличное освещение (11); торговля (8); водоотведение (7); дорожные знаки и дорожная разметка (6); содержание транспортной инфраструктуры (6); парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (5);* *содержание газового оборудования (4); организация мест детского массового отдыха (4); бытовое обслуживание населения (4); связь (4); сельское хозяйство (3); правила технической эксплуатации тепло- и электростанций (2); безопасность дорожного движения (2); технологическое присоединение объектов заявителя к газораспределительным сетям (1); водоснабжение поселений (1); газификация поселений (1); выгул собак (1);* природные ресурсы и охрана окружающей среды (67): *земельные вопросы (51); использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (11); охрана животного мира (5);* информация и информатизация (1): *запросы архивных данных (1);* финансы (1).

*Актуальными вопросами в сфере экономики для жителей являются: земельные вопросы; строительство; транспортное обслуживание населения.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | IV квартал 2024 года | III квартал 2024 года | IV квартал 2023 года |
| 1 | Земельные вопросы | 51 | 38 | 35 |
| 2 | Строительство | 29 | 34 | 19 |
| 3 | Транспортное обслуживание населения | 24 | 27 | 35 |

**«Оборона, безопасность, законность» – 36 – 5%** *(в III квартале 2024 года – 40 – 5%, в IV квартале 202 года* – 21 – 3%) – оборона (20); безопасность и охрана правопорядка (14); прокуратура, органы юстиции (2).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование вопросов** | **IV квартал 2024 года** | **III квартал 2024 года** | **IV квартал 2023 года** |
| 1 | Социальная защита военнослужащих | 10 | 16 | - |
| 2 | Охрана общественного порядка | 9 | 18 | 9 |

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 202 – 31%** *(в III квартале 2024 года – 192 – 25%, в IV квартале 2023 года* – 208 – 32%) *–* коммунальное хозяйство (161): *коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (50); содержание общего имущества (27); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (15); обращение с твердыми коммунальными отходами (14); перебои в теплоснабжении (10); оплата жилищно-коммунальных услуг (8); деятельность управляющих компаний (7); несанкционированная свалка мусора (7); перебои в электроснабжении (6); устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях (6); перебои в водоснабжении (3); нормативы потребления коммунальных услуг (2); приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (1); отключение электроэнергии за неуплату (1); ремонт муниципального имущества (1); капитальный ремонт общего имущества (3);* общие положения жилищного законодательства (20); обеспечение граждан жилищем (11); жилищный фонд (3); перевод помещений из жилых в нежилые (3); нежилые помещения (2); разрешение жилищных споров (2).

*Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка; содержание общего имущества; нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | IV квартал  2024 года | III квартал 2024 года | IV квартал  2023 года |
| 1 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 50 | 44 | 24 |
| 2 | Содержание общего имущества | 27 | 15 | 26 |
| 3 | Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище | 20 | 19 | - |

По сравнению с III кварталом 2024 года количество вопросов в письменных обращениях **увеличилось** в разделе:

- социальная сфера на 16% (на 9 вопросов);

- государство, общество, политика на 10% (на 9 вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера на 5% (на 10 вопросов).

**уменьшилось** в разделе:

- экономика на 35% (на 138 вопросов);

- оборона, безопасность, законность на 10% (на 4 вопроса).

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество вопросов в письменных обращениях **увеличилось** в разделах:

- оборона, безопасность, законность на 71% (на 15 вопросов);

- государство, общество, политика на 30% (на 23 вопроса);

**уменьшилось** в разделе:

- экономика на 7% (на 22 вопроса);

- социальная сфера на 5% (на 4 вопроса);

- жилищно-коммунальная сфера на 3% (на 6 вопросов).

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

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

**- рассмотрено с выездом на место** – 16 обращений – 3% *(в III квартале 2024 года – 20 обращений – 3%, в IV квартале 2023 года – 3 обращения – 1%);*

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 14 обращений – 3% *(в III квартале 2024 года – 40 обращений – 6%, в IV квартале 2022 года – 33 обращения – 6%).*

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

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 6 обращений – 1% *(в III квартале 2024 года – 4 обращения – 1%, в IV квартале 2023 года – 6 обращений – 1%);*

- **даны разъяснения** – 566 обращений – 95% *(в III квартале 2024 года – 689 обращений – 98%, в IV квартале 2023 года – 576 обращений – 98%).*

- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 26 обращений – 4% *(в III квартале 2024 года – 4 обращения – 1%, в IV квартале 2022 года – 2 обращения – 1%).*

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В IV квартале 2024 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 47 человек – 3% *(в III квартале 2024 года – 68 человек – 4%, в IV квартале 2023 года – 54 человека – 7%).*

По сравнению с III кварталом 2024 года количество обращений на личных приемах **уменьшилось** на 31% (21 обращение).

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

В обращениях на личных приемах жителями было поднято 49 вопросов в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (15);

- жилищно-коммунальная сфера (12);

- социальная сфера (10);

- сфера природных ресурсов (8);

- сфера государства, общества, политики (3);

- сфера обороны, безопасности, законности (1).

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

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

В IV квартале 2024 года по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города Бердска поступило 54 сообщения – 4% *(в III квартале 2024 года – 35 сообщений – 2%, в IV квартале 2023 года – 82 сообщения – 11%)*, в том числе в форме смс-сообщений – 1 сообщение – 2% *(в III квартале 2024 года – 3 сообщения – 9%, в IV квартале 2023 года – 1 сообщение – 1%).*

По сравнению с III кварталом 2024 года количество устных сообщений **увеличилось** на 54% (19 обращений).

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 34% (28 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска было поднято 71 вопрос в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (29);

- жилищно-коммунальная сфера (23);

- социальная сфера (9);

- сфера природных ресурсов (5);

- сфера государства, общества, политики (3);

- сфера обороны, безопасности, законности (2).

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 IV квартале 2024 года в отдел общественной приемной Главы города Бердска поступило от жителей 4 личных обращения – 1% *(в III квартале 2024 – 5 обращений – 1%, в IV квартале 2023 – 12 обращений – 2%).*

По сравнению с III кварталом 2024 года количество личных обращений **уменьшилось** на 20% (1 обращение).

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество личных обращений **уменьшилось** на 67% (8 обращений).

К специалистам отдела общественной приемной, жители обращались по вопросам: поддержки волонтерского движения, записи на личный прием к должностным лицам, нарушениях при торговле алкогольной продукцией, уборки мусора.

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

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

В IV квартале 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 654 сообщения *(в III квартале 2024 года – 625 сообщений, в IV квартале 2023 года – 280 сообщений).*

По сравнению со III кварталом 2024 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 5% (на 29 сообщений).

По сравнению с IV кварталом 2023 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 134% (на 374 сообщения).

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

- социальная сфера (389);

- сфера хозяйственной деятельности (137);

- жилищно-коммунальная сфера (99);

- сфера природных ресурсов (26);

- сфера государства, общества и политики (3).

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

**6. Мобильная группа Главы города Бердска**

В IV квартале 2024 года мобильной группой было осуществлено 17 выездов, в ходе которых отработано 39 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.

**7. Уведомления о проведении публичных мероприятий**

В IV квартале 2024 года состоялось 3 публичных мероприятия, заявленных по инициативе граждан: в форме пикета (1), митинга (1) и автопробега (1). Фактов нарушения общественного порядка при проведении заявленных публичных мероприятий не зафиксировано. Иных уведомлений о проведении публичных мероприятий, в том числе протестных акций, не поступало.

