**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в марте 2025 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 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 437 обращений (в феврале 2025 года – 299 обращений, в марте 2024 года – 321 обращение), в том числе:

* письменных обращений – 190 (в феврале 2025 года – 151, в марте 2024 года – 204);
* обращений на личных приемах граждан Главой города, заместителями главы администрации – 15 (в феврале 2025 года – 7, в марте 2024 года – 21);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города, поставленных на контроль – 12 (в феврале 2025 года – 13, в марте 2024 года – 12).
* личных обращений к специалистам отдела общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 6 (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 1).
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 214 (в феврале 2025 года – 128, в марте 2024 года – 83).

**1. Письменные обращения граждан.**

В марте 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 190 письменных обращений (в феврале 2025 года – 151, в марте 2024 года – 204), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска – 72 обращения (в феврале 2025 года – 48, в марте 2024 года – 74).

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

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

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

*- 11 – из прокуратуры города Бердска;*

*- 7 – из Совета депутатов города Бердска;*

*- 2 – от депутата Законодательного Собрания Новосибирской области;*

*- 1 – из Государственной Думы Федерального собрания Российской Федерации;*

*- 1 – из Правительства Новосибирской области;*

*- 1 – из иных органов местного самоуправления Новосибирской области;*

*- 140 – непосредственно от жителей города*.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 183 (в феврале 2025 года – 142, в марте 2024 года – 190);

- запросы – 6 (в феврале 2025 года – 6, в марте 2024 года – 11);

- жалобы – 1 (в феврале 2025 года – 2, в марте 2024 года – 1).

В 190 письменных обращениях содержится 201 вопрос, относящийся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» – 35 – 17%:**

- конституционный строй – 25 (в феврале 2025 года – 15, в марте 2024 года – 11) *– предоставление информации (19); деятельность некоммерческих организаций* *(3); деятельность органов местного самоуправления и его руководителей (3).*

- основы государственного управления – 10 (в феврале 2025 года – 13, в марте 2024 года – 12) *– представление дополнительных документов и материалов (4); социально-экономическое развитие муниципальных образований (1); личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (1); благодарность (1); подарок (1); почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла (1); приемные государственных и муниципальных органов власти (1).*

**«Социальная сфера» – 9 – 5%:**

- труд и занятость населения – 1 (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 1) *– трудовые конфликты (1).*

- социальное обеспечение – 1 (в феврале 2025 года – 8, в марте 2024 года – 1) *–социальная помощь семьям, находящимся в трудной жизненной ситуации (1).*

- образование, наука, культура – 5 (в феврале 2025 года – 3, в марте 2024 года – 9) – *конфликтная ситуация в образовательной организации (3); деятельность центров дополнительного образования (1); контроль и надзор в сфере культуры (1).*

- физическая культура и спорт – 2 (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 2) – *доступность физической культуры и спорта (2).*

**«Экономика» – 106 – 53%:**

- хозяйственная деятельность – 83 (в феврале 2025 года – 42, в марте 2024 года – 118) *– благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (25); транспортное обслуживание населения (14); уборка снега, мусора и других предметов (13); строительство (10); комплексное благоустройство (7);*  *водоотведение (3); содержание газового оборудования (2); сельское хозяйство (2); дорожные знаки (2); безопасность дорожного движения (1); торговля (1); содержание кладбищ (1); связь (1); уличное освещение (1).*

- природные ресурсы и охрана окружающей среды – 22 (в феврале 2025 года – 29, в марте 2024 года – 19) *– земельные вопросы (17); лесное хозяйство (4); отлов животных (1).*

- информация и информатизация – 1 (в феврале 2025 года – 1, в марте 2024 года – 1) *– запрос архивных данных (1).*

**«Оборона, безопасность, законность» – 4 – 2%:**

- оборона – 2 (в феврале 2025 года – 2, в марте 2024 года – 5) *– материально-техническое обеспечение Вооруженных Сил Российской Федерации (1); памятники войнам (1).*

- безопасность и охрана правопорядка – 2 (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 3) *– охрана общественного порядка (2).*

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 47 – 23%:**

- коммунальное хозяйство – 34 (в феврале 2025 года – 22, в марте 2024 года – 29) *– обращение с твердыми коммунальными отходами (10); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (8); управляющие организации (5); оплата жилищно-коммунальных услуг (4); содержание общего имущества (2); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (1); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям (1); перебои в электроснабжении (1); государственный жилищный фонд (1); капитальный ремонт общего имущества (1).*

- обеспечение граждан жилищем – 7 (в феврале 2025 года – 4, в марте 2024 года – 7) *– перепланировка жилых помещений (2); некоммерческий жилищный фонд (1); обеспечение жильем инвалидов (1); обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (1); переселение из аварийного дома (1);* *улучшение жилищных условий (1).*

- общие положения жилищного законодательства – 5 (в феврале 2025 года – 5, в марте 2024 года – 0) *– нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище (5).*

- разрешение жилищных споров – 1 (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 0) *– разрешение жилищных споров (1).*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в марте 2025 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 13 обращений – 7% (в феврале 2025 года – 12 обращений – 8%, в марте 2024 года – 17 обращений – 8%).

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 10 обращений – 5% (в феврале 2025 года – 2 обращения – 1%, в марте 2024 года – 13 обращений – 6%).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в марте 2025 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 2 обращения – 1% (в феврале 2025 года – 0, в марте 2024 года – 4 обращения – 2%).

**- перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 4 обращения – 2% (в феврале 2025 года – 3 обращения – 1%, в марте 2024 года – 0).

- **даны разъяснения** – 184 обращения – 97% (в феврале 2025 года – 148 обращений – 99%, в марте 2024 года – 200 обращений – 98%).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В марте 2025 года Главой города Бердска и руководителями структурных подразделений администрации на личном приеме приняты 15 человек (в феврале 2025 года – 7, в марте 2024 года – 21).

На личных приемах жителями поднято 18 вопросов в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (8):

*- благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (5);*

*- транспортное обслуживание населения (2);*

*- строительство (1).*

жилищно-коммунальная сфера (4):

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

*- обеспечение граждан жилищем (1);*

*- оплата жилищно-коммунальных услуг (1).*

социальная сфера (3):

*- труд и занятость населения (3).*

сфера природных ресурсов (2):

*- земельные вопросы (2).*

сфера государства, общества, политики (1):

*- предоставление информации (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.**

По справочному телефону отдела общественной приемной Главы города Бердска в марте 2025 года зарегистрировано 12 сообщений (в феврале 2025 года – 13, в марте 2024 года – 12), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в феврале 2025 года – 1, в марте 2024 года – 2).

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

сфера хозяйственной деятельности (5):

*- уборка снега (2);*

*- благоустройство и ремонт дорог (2);*

*- траспортное обслуживание населения (1).*

сфера государства, общества, политики (5):

*- запись на личный прием к Главе города Бердска (5).*

жилищно-коммунальная сфера (4):

*- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (3);*

*- обеспечение граждан жилищем (1).*

социальная сфера (2):

*- труд и занятость населения (1);*

*- здравоохранение (1).*

сфера природных ресурсов (1):

*- лесное хозяйство (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 2025 года специалистами отдела общественной приемной Главы города принято 6 человек (в феврале 2024 года – 0, в марте 2024 года – 1) по вопросузаписи на личный прием к Главе города Бердска.

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

В марте 2025 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Бердска гражданами было направлено 214 сообщений (в феврале 2025 года – 128, в марте 2024 года – 83) по вопросам в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (112):

*- ремонт/благоустройство дорог и тротуаров (55);*

- *уборка снега, мусора (25);*

*- комплексное благоустройство (9);*

*- водоотведение (3);*

*- отлов собак (3);*

*- содержание транспортной инфраструктуры (3);*

*- уличное освещение (2);*

*- строительство (2);*

*- несанкционированная парковка (1);*

*- транспортное обслуживание населения (1);*

*- торговля (1);*

*- организация условий и мест для детского отдыха и досуга (4);*

*- дорожные знаки (1);*

*- безопасность дорожного движения (1);*

*- электросети (1).*

социальная сфера (78):

*- образование (78).*

жилищно-коммунальная сфера (22):

*- обращение с твердыми коммунальными отходами (12);*

*- коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (4);*

*- содержание общего имущества (2);*

*- ремонт и эксплуатация ливневой канализации (3);*

*- деятельность управляющих организаций (1).*

сфера природных ресурсов (5):

*- использование лесов (3);*

*- охрана животного мира (2).*

сфера государства, общества, политики (1):

*- присвоение адреса (1).*

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

**6. Мобильная группа Главы города Бердска**

В марте 2025 года мобильной группой было осуществлено 4 выезда, в ходе которых отработано 8 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.