**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области в апреле 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 апреле 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 616 обращений (в марте 2025 года – 437 обращений, в апреле 2024 года – 417 обращений), в том числе:

* письменных обращений – 241 (в марте 2025 года – 190, в апрель 2024 года – 234);
* обращений на личных приемах граждан Главой города, заместителями главы администрации – 13 (в марте 2025 года – 15, в апреле 2024 года – 14);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города, поставленных на контроль – 10 (в марте 2025 года – 12, в апреле 2024 года – 17);
* личных обращений к специалистам отдела общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 3 (в марте 2025 года – 6, в апреле 2024 года – 4);
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 349 (в марте 2025 года – 214, в апреле 2024 года – 148).

**1. Письменные обращения граждан.**

В апреле 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 241 письменное обращение (в марте 2025 года – 190, в апрель 2024 года – 234), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска – 72 обращения (в марте 2025 года – 72, в апреле 2024 года – 88).

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

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

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

*- 13 – из Совета депутатов города Бердска;*

*- 12 – из прокуратуры города Бердска;*

*- 3 – из Законодательного Собрания Новосибирской области;*

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

*- 163 – непосредственно от жителей города*.

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления – 226 (в марте 2025 года – 183, в апреле 2024 года – 219);

- жалобы – 1 (в марте 2025 года – 1, в апреле 2024 года – 3);

- запросы – 12 (в марте 2025 года – 6, в апреле 2024 года – 6);

- не обращения (благодарности, приглашения и т.п.) – 2 (в марте 2025 года – 0, в апреле 2024 года – 3).

В 241 письменном обращении содержится 255 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» – 38 – 15%:**

- конституционный строй – 31 (в марте 2025 года – 25, в апреле 2024 года – 19) –  *предоставление информации (26); деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей (3); деятельность некоммерческих организаций (2).*

- основы государственного управления – 7 (в марте 2025 года – 10, в апреле 2024 года – 14) *– предоставление дополнительных документов и материалов (5); прекращение рассмотрения обращения (1); личный прием должностными лицами органов местного самоуправления (1).*

**«Социальная сфера» – 24 – 10%:**

- социальное обеспечение **–** 8 (в марте 2025 года – 1, в апреле 2024 года – 4) *– социальное обслуживание (3); льготы (3); обеспечение активной жизни инвалидов (1); пособия (1).*

- образование, наука, культура **–** 7 (в марте 2025 года – 5, в апреле 2024 года – 13) – *конфликтная ситуация в образовательной организации (2); условия проведения образовательного процесса (2); контроль качества и надзор в сфере образования (1); формирование и реализация политики (1); поступление в образовательные организации (1).*

- физическая культура, спорт, туризм – 6 (в марте 2025 года – 2, в апреле 2024 года – 2) *– доступность физической культуры и спорта (6).*

- здравоохранение – 2 (в марте 2025 года – 0, в апреле 2024 года – 2) – л*ечение и оказание медицинской помощи (1); качество оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях (1).*

- труд и занятость населения **–** 1 (в марте 2025 года – 1, в апреле 2024 года – 2) *– трудовые отношения (1).*

**«Экономика» – 143 – 56%:**

- хозяйственная деятельность – 110 (в марте 2025 года – 83, в апреле 2024 года – 117) *– благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (24); комплексное благоустройство (19); уборка мусора и других предметов (16); транспортное обслуживание населения (14); водоотведение (6); строительство (6); торговля (5); дорожные знаки (5); сельское хозяйство (4); парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (4); безопасность дорожного движения (2); бытовое обслуживание населения (1); водоснабжение поселений (1); уличное освещение (1); выгул собак (1); содержание транспортной инфраструктуры (1).*

- природные ресурсы и охрана окружающей среды – 30 (в марте 2025 года – 22, в апреле 2024 года – 19) *– земельные вопросы (20); лесное хозяйство (8); содержание животных (1); использование водных ресурсов (1).*

- информация и информатизация – 2 (в марте 2025 года – 1, в апреле 2024 года – 1) *– запросы архивных данных (1); реклама (1).*

- финансы – 1 (в марте 2025 года – 0, в апреле 2024 года – 0) – *денежная система (1).*

**«Оборона, безопасность, законность» – 3 – 1%:**

- оборона **–** 2 (в марте 2025 года **–** 2, в апреле 2024 года **–** 3) *– гражданская оборона (1); памятники воинам (1).*

- безопасность и охрана правопорядка **–** 1 (в марте 2025 года **–** 2, в апреле 2024 года **–** 6) *– деятельность госавтоинспекции МВД России (1).*

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 47 – 18%:**

- коммунальное хозяйство **–** 32 (в марте 2025 года – 34, в апреле 2024 года – 38) *– обращение с твердыми коммунальными отходами (15); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (5); содержание общего имущества (4); оплата коммунальных услуг (3); деятельность управляющих организаций (2); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водоснабжения (1); перебои в теплоснабжении (1); субсидии на оплату коммунальных услуг(1).*

- общие положения жилищного законодательства **–** 7 (в марте 2025 года – 5, в апреле 2024 года – 10) – *нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище (7).*

- обеспечение граждан жильем – 6 (в марте 2025 года –7, в апреле 2024 года – 4) *– обеспечение жильем детей-сирот (3); улучшение жилищных условий (1); постановка на учет в органе местного самоуправления на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях (1); обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов (1).*

- нежилые помещения **–** 2 (в марте 2025 года – 0, в апреле 2024 года – 3) – *нежилые помещения (2).*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в апреле 2025 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 16 обращений – 7% (в марте 2025 года **–** 17 обращений – 8%, в апреле 2024 года – 6 обращений – 3%).

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** **–** 13 обращений – 5% (в марте 2025 года – 13 обращений – 6%, в апреле 2024 года **–** 12 обращений – 5%).

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

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 2 обращения – 1% (в марте 2025 года – 13 обращений – 6%, в апреле 2024 года **–** 12 обращений – 5%);

- **даны разъяснения** – 225 обращений – 93% (в марте 2025 года – 14 обращения – 2%, в апреле 2024 года **–** 0);

- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 14 обращений – 6% (в марте 2025 года – 0, в апреле 2024 года **–** 0).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

В апреле 2025 года Главой города Бердска и руководителями структурных подразделений администрации на личном приеме приняты 13 человек (в марте 2025 года – 15, в апреле 2024 года – 14).

На личных приемах жителями поднято 15 вопросов в следующих тематических разделах:

жилищно-коммунальная сфера (6):

*- обращение с твердыми коммунальными отходами (3);*

*- нежилые помещения (1);*

*- деятельность управляющих организаций (1);*

*- содержание общего имущества (1).*

сфера хозяйственной деятельности (5):

*- безопасность дорожного движения (2);*

*- транспортное обслуживание населения (1);*

*- комплексное благоустройство (1);*

*- строительство (1).*

социальная сфера (2):

*- здравоохранение (1);*

*- образование (1).*

сфера природных ресурсов (1):

*- земельные вопросы (1).*

сфера обороны, безопасности, законности (1):

*- памятники воинам (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 апреле 2025 года зарегистрировано 10 сообщений (в марте 2025 года **–** 12, в апреле 2024 года **–** 17), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в марте 2025 года **–** 0, в апреле 2024 года **–** 2).

В 10 устных сообщениях жителями поднято 10 вопросов в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (6):

*- комплексное благоустройство (3);*

*- уборка мусора (2);*

*- строительство (1).*

сфера государства, общества и политики (4):

*- запись на личный прием к Главе города Бердска (4).*

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 2025 года специалистами отдела общественной приемной Главы города принято 3 человека (в марте 2025 года – 6, в апреле 2024 года – 4) по вопросу записи на личный прием к Главе города Бердска.

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

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

В апреле 2025 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Бердска гражданами было направлено 349 сообщений (в марте 2025 года – 214, в апреле 2024 года – 148) по вопросам в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности (259):

*- благоустройство и ремонт дорог и тротуаров (124);*

- *уборка мусора и посторонних предметов (46);*

*- комплексное благоустройство (26);*

*- парковка автотранспорта вне организованных автостоянок (14);*

*- содержание транспортной инфраструктуры (14);*

*- безопасность дорожного движения (12);*

*- транспортное обслуживание населения (7);*

*- уличное освещение (5);*

*- водоотведение (4);*

*- организация детского отдыха (3);*

*- дорожные знаки (1);*

*- торговля (1);*

*- строительство (1);*

*- водоснабжение поселений (1).*

жилищно-коммунальная сфера (41):

*- коммунально-бытовое хозяйство (13);*

*- содержание общего имущества (11);*

*- обращение с твердыми коммунальными отходами (8);*

*- перебои в водо- и электроснабжении (3);*

*- оплата жилищно-коммунальных услуг (2);*

*- устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях (2);*

*- деятельность управляющей компании (2).*

социальная сфера (38):

*- образование (37);*

*- здравоохранение (1).*

природные ресурсы и охрана окружающей среды (8):

*- содержание животных (4);*

*- лесное хозяйство (3);*

*- земельный вопрос (1).*

сфера государства, общества и политики (3):

*- предоставление информации (1);*

*- обращение, не имеющее смысла (1);*

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

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

**6. Мобильная группа Главы города Бердска**

В апреле 2025 года мобильной группой было осуществлено 7 выездов, в ходе которых отработано 12 вопросов. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.