**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Бердска Новосибирской области во II квартале 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.

Во II квартале 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 1499 обращений *(в I квартале 2025 года – 1024 обращения, во II квартале 2024 года – 1252 обращения)*, в том числе:

* письменных обращений – 588 – 39% *(в I квартале 2025 года – 483 – 47%, во II квартале 2024 года – 670 – 54%)*;
* обращений на личном приеме граждан Главой города, заместителями главы администрации – 34 – 2% *(в I квартале 2025 года – 39 – 4%, во II квартале 2024 года – 48 – 4%).*
* устных сообщений по справочному телефону – 23 – 2% *(в I квартале 2025 года – 42 – 4%, во II квартале 2024 года – 62 – 5%).*
* личных обращений к специалистам общественной приемной Главы города, требующих принятия мер – 10 – 1% *(в I квартале 2025 – 11 – 1%, во II квартале 2024 – 11 – 1%).*
* сообщений через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) – 844 – 56% *(в I квартале 2025 – 449 – 44%, во II квартале 2024 – 461 – 36%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года (1024 обращения) общее количество поступивших обращений во II квартале 2025 года **увеличилось на 46%** (на 475 обращений).

По сравнению со II кварталом 2024 года (1252 обращений) общее количество поступивших обращений во II квартале 2025 года **увеличилось на 20%** (на 247 обращений).

**1. Письменные обращения граждан**

Во II квартале 2025 года Главе города Бердска, заместителям главы администрации поступило 588 письменных обращений и запросов, в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Бердска 176 обращений – 30% *(в I квартале 2025 года – 483, в том числе в форме электронного документа – 160 обращений – 33%, во II квартале 2024 года – 670, в том числе в форме электронного документа – 255 обращений – 38%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года количество письменных обращений **увеличилось** на 22% (на 105 обращений).

По сравнению со II кварталом 2024 года количество письменных обращений **уменьшилось** на 12% (на 82 обращения).

По видам обращения подразделяются на:

- заявления – 553 – 93% *(в I квартале 2025 года – 457 – 94%, во II квартале 2024 года – 636 – 95%);*

- жалобы – 1 – 1% *(в I квартале 2025 года – 6 – 1%, во II квартале 2024 года –7 – 1%);*

- запросы – 29 – 5% *(в I квартале 2025 года – 14 – 3%, во II квартале 2024 года – 20 – 3%);*

- не обращения (благодарности, приглашения и т.п.) – 5 – 1% *(в I квартале 2025 года – 3 – 1%, во II квартале 2024 года – 4 – 1%).*

Во II квартале 2025 года поступившие обращения граждан были направлены на рассмотрение в администрацию города Бердска:

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

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

*- 43 – из прокуратуры города Бердска*;

*- 20 – из Совета депутатов города Бердска;*

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

*- 3 – из Законодательного Собрания Новосибирской области;*

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

*- 3 – от Уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области;*

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

*- 396 – непосредственно от жителей города*.

В 588 письменных обращениях содержится 635 вопросов, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» – 92 – 14%** *(в I квартале 2025 года – 87 – 17%, во II квартале 2024 года – 98* – 13%) *–* конституционный строй (57); основы государственного управления (33); гражданское право (2).

*Актуальными вопросами в сфере государства, общества и политики для жителей являются: предоставление (разъяснение) информации; деятельность органов местного самоуправления; деятельность некоммерческих организаций.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | II квартал 2025 года | I квартал  2025 года | II квартал 2024 года |
| 1 | Предоставление информации | 37 | 32 | 43 |
| 2 | Деятельность органов местного самоуправления | 11 | 9 | 10 |
| 3 | Деятельность некоммерческих организаций | 6 | 8 | 3 |

**«Социальная сфера»** **– 51 – 8%** *(в I квартале 2025 года – 48 – 9%, во II квартале 2024 года* – 52 – 7%) – образование (19); социальное обеспечение (13); физическая культура и спорт (8); семья (6); здравоохранение (3); труд и занятость населения (2).

*Актуальными вопросами в социальной сфере для жителей являются: права и обязанности родителей и детей; конфликтные ситуации в образовательных организациях, социальное обслуживание.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | II квартал 2025 года | I квартал 2025 года | II квартал 2024 года |
| 1 | Права и обязанности родителей и детей | 4 | 5 | 1 |
| 2 | Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 3 | 8 | 8 |
| 3 | Социальное обслуживание | 3 | 9 | 2 |

**«Экономика» – 354 – 56%** *(в I квартале 2025 года –* 234 – 46%*, во II квартале 2024 года –* 357 – 48%) – хозяйственная деятельность (271): *благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров (64); комплексное благоустройство (47); уборка снега, мусора и посторонних предметов (35); транспортное обслуживание населения (32); строительство (29); водоотведение (12); торговля (10); дорожные знаки (9); сельское хозяйство (7); парковки автотранспорта (5); организация мест детского отдыха (4); газоснабжение поселений (3);уличное освещение (2); водоснабжение поселений (2); борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения (2); содержание транспортной инфраструктуры (2); озеленение (1); канализование поселений (1); содержание газового оборудования (1); выгул собак (1); бытовое обслуживание населения (1); электроэнергетика (1);* природные ресурсы и охрана окружающей среды (79): *земельные вопросы (46); лесное хозяйство (17); охрана окружающей природной среды (6); охрана животного мира (5); водное хозяйство и экология (3); природные ресурсы (2);* информация и информатизация (3); финансы (1).

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | II квартал  2025 года | I квартал 2025 года | II квартал  2024 года |
| 1 | Благоустройство и ремонт подъездных дорог и тротуаров | 64 | 30 | 84 |
| 2 | Комплексное благоустройство | 47 | 11 | 33 |
| 3 | Земельные вопросы | 46 | 52 | 32 |
| 4 | Уборка мусора и посторонних предметов | 35 | 32 | 42 |
| 5 | Транспортное обслуживание населения | 32 | 30 | 25 |

**«Оборона, безопасность, законность» – 7 – 1%** *(в I квартале 2025 года – 13* – 3%*, во II квартале 2024 года – 21* – 3%*) –* безопасность и охрана правопорядка (3); оборона (3); правосудие (1).

**«Жилищно–коммунальная сфера» – 131 – 21%** *(в I квартале 2025 года –* 125 – 25%*, во II квартале 2024 года – 217 – 29%) –* коммунальное хозяйство (92): *обращение с твердыми коммунальными отходами (29); коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка (24); содержание общего имущества (11); деятельность управляющих компаний (10); оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы, субсидии (9); несанкционированная свалка мусора (3); перебои в водо-, газо- и электроснабжении (3); ремонт и эксплуатация ливневой канализации (1); предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (1); подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водоснабжения (1);* общие положения жилищного законодательства (21); обеспечение граждан жилищем (10); перевод помещений из жилых в нежилые (3); нежилые помещения (2); дачное хозяйство (2); оплата строительства жилья (1).

*Актуальными вопросами в жилищно-коммунальной сфере для жителей являются: обращение с твердыми коммунальными отходами, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище, обеспечение граждан жильем, деятельность управляющих организаций.*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование вопросов | II квартал  2025 года | I квартал 2025 года | II квартал  2024 года |
| 1 | Обращение с твердыми коммунальными отходами | 29 | 23 | 26 |
| 2 | Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 24 | 20 | 32 |
| 3 | Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище | 21 | 19 | 29 |
| 4 | Содержание общего имущества | 11 | 8 | 17 |
| 5 | Деятельность управляющих организаций | 10 | 13 | 4 |

По сравнению с I кварталом 2025 года количество вопросов в письменных обращениях **увеличилось** в разделах:

- экономика на 51% (на 120 вопросов);

- государство, общество, политика на 13% (на 3 вопроса);

- социальная сфера на 6% (на 3 вопроса).

- жилищно-коммунальная сфера на 5% (на 6 вопросов);

**уменьшилось** в разделе:

- оборона, безопасность, законность в 2 раза (на 6 вопросов).

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

- оборона, безопасность, законность в 3 раза (на 14 вопросов);

- жилищно-коммунальная сфера на 40% (на 86 вопросов);

- государство, общество, политика на 6% (на 6 вопросов);

- социальная сфера на 2% (на 1 вопрос);

- экономика на 1% (на 3 вопроса).

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

Из всех письменных обращений, поступивших во II квартале 2025 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 31 обращение – 5% *(в I квартале 2025 года – 33 обращения – 7%, во II квартале 2024 года – 22 обращения – 3%);*

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 33 обращения – 6% *(в I квартале 2025 года – 14 обращений – 3%, во II квартале 2024 года – 48 обращений – 7%).*

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших во II квартале 2025 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 2 обращения – 1% *(в I квартале 2025 года – 4 обращения – 1%, во II квартале 2024 года – 2 обращения – 1%);*

- **даны разъяснения** – 567 обращений – 96% *(в I квартале 2025 года – 467 обращений – 97%, во II квартале 2024 года – 668 обращений – 99%);*

- **перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 19 обращений – 3% *(в I квартале 2025 года – 12 обращений – 2%, во II квартале 2024 года – 0).*

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация.

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

Во II квартале 2025 года Главой города Бердска, заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации приняты 34 человека – 2% *(в I квартале 2025 года – 39 человек – 4%, во II квартале 2024 года – 48 человек – 4%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года количество обращений на личных приемах **уменьшилось** на 13% (на 5 обращений).

По сравнению со II кварталом 2024 года количество обращений на личных приемах **уменьшилось** на 29% (на 14 обращений).

В обращениях на личных приемах жителями были подняты 39 вопросов в тематических разделах:

- жилищно-коммунальная сфера (13);

- сфера хозяйственной деятельности (12);

- сфера природных ресурсов (6);

- социальная сфера (4);

- сфера обороны, безопасности, законности (3);

- сфера государства, общества, политики (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**

Во II квартале 2025 года по справочному телефону отдела общественной приемной Главы города Бердска поступило 23 сообщения – 2% *(в I квартале 2025 года – 42 сообщения – 4%, во II квартале 2024 года – 62 сообщения – 5%)*, в том числе в форме смс-сообщений – 3 сообщения – 13% *(в I квартале 2025 года – 4 сообщения – 10%, во II квартале 2024 года – 12 сообщений – 19%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 45% (на 19 сообщений).

По сравнению со II кварталом 2024 года количество устных сообщений **уменьшилось** на 63% (на 39 сообщений).

В устных сообщениях жителями города Бердска были подняты 24 вопроса в тематических разделах:

- сфера хозяйственной деятельности (11);

- сфера государства, общества, политики (8);

- жилищно-коммунальная сфера (3);

- сфера природных ресурсов (1);

- социальная сфера (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.**

Во II квартале 2025 года в отдел общественной приемной Главы города поступило от жителей 10 обращений – 1% *(в I квартале 2025 – 11 обращений – 1%, во II квартале 2024 – 11 обращений – 1%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года количество личных обращений осталось на том же уровне.

По сравнению со II кварталом 2024 года количество личных обращений осталось на том же уровне.

К специалистам отдела общественной приемной жители обращались с вопросом записи на личный прием к Главе города Бердска.

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

Во II квартале 2025 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги. Решаем вместе» (ПОС) в администрацию города Бердска было направлено 844 сообщения *– 56%* *(в I квартале 2025 года – 449 сообщений – 44%, во II квартале 2024 года – 461 сообщение – 36%).*

По сравнению с I кварталом 2025 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 88% (на 395 сообщений).

По сравнению со II кварталом 2024 года количество электронных сообщений **увеличилось** на 83% (на 383 сообщения).

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

- сфера хозяйственной деятельности (643);

- жилищно-коммунальная сфера (107);

- социальная сфера (59);

- сфера природных ресурсов (24);

- сфера государства, общества, политики (8);

- сфера обороны, безопасности, законности (2);

- сфера информации и информатизации (1).

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**

Во II квартале 2025 года мобильной группой было осуществлено 23 выезда, в ходе которых отработан 61 вопрос. По всем вопросам приняты меры и проверено качество выполненных работ.