**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Каргата Каргатского района Новосибирской области в феврале 2024 года, и результаты их рассмотрения**

Рассмотрение обращений, запросов информации и сообщений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращения), поступивших в адрес главы города Каргата Каргатского района Новосибирской области, организовано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, действующим федеральным и областным законодательством, нормативными правовыми актами Новосибирской области, Инструкцией по делопроизводству администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области, утвержденной постановлением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 04.04.2022 г. № 126 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в администрации города Каргата Каргатского района», утвержденным постановлением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 23.05.2014 г. № 159 «Об утверждении Порядка рассмотрения запроса о предоставлении информации о деятельности администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области» распоряжением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 19.02.2024 г. № 13-р «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Каргата Каргатского района»

Требования к организации работы по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан в администрации города Каргата Каргатского района установлены распоряжением администрации города Каргата Каргатского района Новосибирской области от 19.02.2024 г. № 13-р «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан в администрации города Каргата Каргатского района»

В феврале 2024 года главе города Каргата поступило 5 обращений (в январе 2024 года – 15 обращений, в феврале 2023 года – 5 обращений), в том числе:

* письменных обращений – 3 (в январе 2024 года – 6, в феврале 2023 года - 2);
* обращений на личных приемах граждан главой города, заместителем главы администрации - 2 (в январе 2024 года – 2, в феврале 2023 года – 3);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону поступило – 0 (в январе 2024 года – 3, в феврале 2023 года - 0);
* личных обращений к специалистам администрации города Каргата - 3 (в январе 2024 года – 4, в феврале 2023 года – 0).

1. **Письменные обращения граждан.**

В феврале 2024 года главе города Каргата поступили 3 письменных обращения (в январе 2024 - 6, в феврале 2023 года - 2), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Каргата – 1 обращение (в январе 2024 года – 3, в феврале 2023 года – 0).

*В феврале 2024 года письменные обращения в администрацию города Каргата поступили:*

*- 3 – от жителей города Каргата*

По видам письменные обращения подразделяются на:

- заявления (просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц) – 3 (в январе 2024 – 6 обращений, в феврале 2023 года – 2 обращения);

- жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – 0(в январе 2024 – 0, в феврале 2023 года – 0);

- запросы (обращение пользователя информацией в государственный орган или орган местного самоуправления либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа) – **0** (в январе 2024 – 0, в феврале 2023 года – 0);

- предложения (рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества) – **0** (в январе 2024 года – 0, в феврале 2023 года – 0).

В 3 письменных обращениях содержатся вопросы, относящихся к следующим тематическим разделам:

**«Государство, общество, политика» - 0 – 0%:**

(в январе 2024 года - 0, в феврале 2023 года - 0)

**«Социальная сфера» - 1 – 33%:**(в январе 2024 года – 2- 33%, в феврале 2023 года – 0) *–*  труд и занятость населения -  *трудоустройство (1);*

**«Экономика» - 1 – 33%:**(в январе 2024 года – 2- 33% в феврале 2023 года – 0)

- хозяйственная деятельность – - *уборка снега (1);*

**«Оборона, безопасность, законность» - 0 – 0%:**

(в январе 2024 года - 0, в феврале 2023 года – 1)

**«Жилищно - коммунальная сфера» - 1 – 33%:**(в январе 2024 года – 2- 33%, в феврале 2023 года – 1)

- коммунальное хозяйство – жилищный фонд- *приватизация жилищного фонда (1)*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в январе 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 1 обращение – 33% (в январе 2024 года – 3- 50% , в феврале 2023 года – 2 обращения)

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 0 обращений – 0% (в декабре 2023 года – 0 обращений – , в январе 2023 года - 0 обращения – ).

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

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 0 обращения – 0% (в январе 2024 года – 0 обращений , в феврале 2023 года - 0 обращений ).

- **даны разъяснения** – 2 обращения – 66% (в январе 2024 года – 3 обращения- 50% , в феврале 2023 года - 2 обращения ).

**- перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 1 обращение – 33% (в январе 2024 года – 3 – 50%, в феврале 2023 года – 0 обращений).

В адрес заявителей подготовлена и направлена соответствующая информация в установленные законом сроки.

1. **Личный прием граждан главой города Кагата.**

В феврале 2024 года главой города Каргата на личном приеме приняты 2 человека (в январе 2024 года – 2, феврале 2023 года – 3).

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

жилищно-коммунальная сфера (2):

*- ремонт муниципального жилого помещения (1);*

*- предоставление жилого помещения (1);*

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

1. **Устные сообщения и запросы по справочному телефону администрации города Каргата.**

По справочному телефону приемной главы города Каргата в феврале 2024 года поступило 0 устных сообщений (в январе 2024 года - 3, в феврале 2023 года - 0), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в декабре 2023 года – 0, в январе 2023 года - 0).

В устных сообщениях в январе 2024 жителями заданы вопросы в следующих тематических разделах:

жилищно-коммунальная сфера (3):

*- принятие на учет многодетной семьи на получение земельного участка (1)*

*- земельный спор между соседями (1)*

*- деятельность* *управляющей организации (1).*

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

**4. Прием граждан специалистами администрации города Каргата.**

В феврале 2024 года специалистами администрации города Каргата принято 3 человека (в январе 2024 года – 4, в феврале 2023 года – 0 ) по вопросам:

*- консультации по вопросам принятия на учет граждан нуждающихся в жилых помещениях, участия в программе «Обеспечение жильем многодетных семей имеющих 5 и более детей»*

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

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

В феврале 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Каргата обращений от граждан не поступало (в январе 2024 года – 0, в феврале 2023 года – 0)

Через ПОС чаще всего поступают обращения в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности :

*- уборка снега, мусора и посторонних предметов ;*

*- уличное освещение ;*

*- благоустройство и ремонт дорог и тротуаров ;*

*- газификация ;*

*- борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения ;*

*- содержание транспортной инфраструктуры ;*

*- комплексное благоустройство ;*

*- транспортное обслуживание населения;*

жилищно-коммунальная сфера :

*- предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества ;*

*- содержание общего имущества ;*

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

*- перебои в электроснабжении;*

*- перебои в водоснабжении;*

*- обращение с твердыми коммунальными отходами;*

*- деятельность управляющих организаций ;*

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

**6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и оказание методической помощи в организации работы с обращениями граждан.**

Еженедельно специалист ответственный за работу с обращениями граждан информирует главу города об обращениях граждан, находящихся на контроле в администрации города Каргата Каргатского района. Специалист устно и письменно напоминает исполнителям о сроках рассмотрения обращений граждан. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляет глава и заместители администрации города Каргата, которым направлено конкретное обращение. Обращение снимается с контроля только в том случае, когда дан полный и объективный ответ. Решение о снятии обращения с контроля принимает глава города Каргата Каргатского района.

Организация работы в администрации города Каргата Каргатского района позволяет обеспечивать объективное и всестороннее рассмотрение поставленных в обращениях граждан вопросов.