**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Каргата Каргатского района Новосибирской области в 1 квартале 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 1 квартале 2024 года главе города Каргата поступило 30 обращений (в 4 квартале 2023 года – 30 обращений, в 1 квартале 2023 года – 21 обращение), в том числе:

* письменных обращений – 12 (в 4 квартале 2024 года – 23, в 1 квартале 2023 года - 13);
* обращений на личных приемах граждан главой города, заместителем главы администрации - 4 (в 4 квартале 2024 года – 7, в 1 квартале 2023 года – 8);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону поступило – 4 (в 4 квартале 2024 года – 0, в 1 квартале 2023 года - 0);
* личных обращений к специалистам администрации города Каргата - 10 (в 4 квартале 2024 года – 0, в 1 квартале 2023 года – 7).
1. **Письменные обращения граждан.**

В 1 квартале 2024 года главе города Каргата поступили 12 письменных обращений (в 4 квартале 2023 - 23, в 1 квартале 2023 года – 13), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Каргата – 4 обращения (в 4 квартале 2023 года – 9, в 1 квартале 2023 года – 1).

*В 1 квартале 2024 года письменные обращения в администрацию города Каргата поступили:*

*- 10 – от жителей города Каргата*

*-1 – от уполномоченного по правам ребенка в Новосибирской области*

*-1 – от ГЖИ Новосибирской области*

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) – 12 (в 4 квартале 2023 – 23 обращения, в 1 квартале 2023 года – 13 обращений);

- жалобы (просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц) – 0(в 4 квартале 2023 – 0, в 1 квартале 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 4 квартале 2023 – 0, в 1 квартале 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 4 квартале 2023 года – 0, в 1 квартале 2023 года – 0).

В 12 письменных обращениях поступивших главе города в 1 квартале 2024 года содержат вопросы, относящихся к следующим тематическим разделам:

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

 (в 4 квартале 2023 года - 0, в 1 квартале 2023 года - 0)

**«Социальная сфера» - 3 – 25%:**(в 4 квартале 2023 года – 0- 0%, в 1 квартале 2023 года – 1- 4%) *–*  труд и занятость населения -  *трудоустройство (1); начальное образование несовершеннолетних (1), мероприятия в учреждении образования (1)*

 **«Экономика» - 6 – 50%:**(в 4 квартале 2023 года – 10- 43% в 1 квартале 2023 года – 7 – 53%)

- хозяйственная деятельность – водопонижение *(3); транспортное обслуживание (1), комплексное благоустройство (1)*

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

(в 4 квартале 2023 года - 0, в 1 квартале 2023 года – 1- 7%)

**«Жилищно - коммунальная сфера» - 3 – 25%:**(в 4 квартале 2023 года – 13- 56%, в 1 квартале 2023 года – 4- 30%)

- коммунальное хозяйство – жилищный фонд- *приватизация жилищного фонда (1), содержание общего имущества в МКД(2)*

Исполнение 1 письменного обращения граждан, поступивших в администрацию города Каргата, было поставлено на контроль.

Из всех письменных обращений, поступивших в 1 квартале 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 6 обращений – 50% (в 4 квартале 2023 года –6- 26% , в 1 квартале 2023 года – 3 обращения)

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 0 обращений – 0% (в 4 квартале 2023 года – 0 обращений – , в 1 квартале 2023 года - 0 обращений).

По результатам рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2024 года:

- **поддержано** (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) – 0 обращения – 0% (в 4 квартале 2023 года – 0 обращений , в 1 квартале 2023 года - 0 обращений ).

- **даны разъяснения** –8 обращений – 66 % (в 4 квартале 2023 года – 19 обращения- 82% , в 1 квартале 2023 года - 8 обращений – 61% ).

**- перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 4 обращения – 33% (в 4 квартале 2023 года – 4 – 17%, в 1 квартале 2023 года – 0 обращений).

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

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

В 1 квартале 2024 года главой города Каргата на личном приеме приняты 4 человека (в 4 квартале 2023 года – 7, в 1 квартале 2023 года – 8).

В обращениях на личных приемах в 1 квартале 2024 г жителями были подняты вопросы в тематических разделах:

жилищно-коммунальная сфера (4):

*- ремонт муниципального жилого помещения (2);*

*- предоставление жилого помещения (2);*

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 1 квартале 2024 года поступило 4 устных сообщения (в 4 квартале 2023 года - 0, в 1 квартале 2023 года - 0), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в 4 квартале 2023 года – 0, в 1 квартале 2023 года - 0).

В устных сообщениях в 1 квартале 2024 жителями заданы вопросы в следующих тематических разделах:

жилищно-коммунальная сфера (3):

*- принятие на учет многодетной семьи на получение земельного участка (3)*

*- улучшение жилищных условий (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 1 квартале 2024 года специалистами администрации города Каргата принято 10 человек (в 4 квартале 2023 года – 0, в 1 квартале 2023 года – 7 ) по вопросам:

*- консультации по вопросам принятия на учет граждан нуждающихся в жилых помещениях, участия в программе «Обеспечение жильем молодых семей», оформление земельных участков*

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

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

В 1 квартале 2024 года через цифровую платформу обратной связи – подсистему Единого портала «Госуслуги» (ПОС) в администрацию города Каргата поступило 6 обращений от граждан (в 4 квартале 2023 года – 0, в 1 квартале 2023 года – 0)

Через ПОС поступили обращения в следующих тематических разделах:

сфера хозяйственной деятельности :

*- уборка снега, мусора и посторонних предметов ;водопонижение (очистка водосточных канав)*

жилищно-коммунальная сфера :

*- содержание общего имущества ;*

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.