**Информационно-аналитический обзор обращений граждан, поступивших в администрацию города Каргата Каргатского района Новосибирской области в ноябре 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 ноябре 2024 года главе города Каргата поступило обращений 3 (в октябре 2024 года – 6 обращений, в ноябре 2023 года – 15 обращений), в том числе:

* письменных обращений – 3 (в октябре 2024 года – 2, в ноябре 2023 года - 13);
* обращений на личных приемах граждан главой города, заместителем главы администрации - 0 (в октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года – 2);
* устных сообщений и запросов по справочному телефону поступило – 0 (октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года - 0);
* личных обращений к специалистам администрации города Каргата - 0 (в октябре 2024 года – 3, в ноябре 2023 года – 0).
* Платформа обратной связи – в ноябре -0 (в октябре 2024 – 1, в ноябре 2023 -0)
1. **Письменные обращения граждан.**

В ноябре 2024 года главе города Каргата поступили 3 письменных обращения (в октябре 2024 - 2, в ноябре 2023 года - 13), в том числе в форме электронного документа через официальный сайт администрации города Каргата – 1 обращение (в октябре 2024 года –1 , в ноябре 2023 года – 3).

*В ноябре 2024 года 3 письменных обращения в администрацию города Каргата поступили 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 октябре 2024 – 2 обращения, в ноябре 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 октябрь 2024 – 0, в ноябре 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 октябре 2024 – 0, в ноябре 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 октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года – 0).

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

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

 ( в октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 – 0)

**«Социальная сфера» - 0 – 0%:**(в октябре 2024 года – 0- 0%, в ноябре 2023 года – 0- 0%)

 **«Экономика» - 2 – 90% :**(в октябре 2024 года – 2- 100%, в ноябре 2023 года 6– 46%)

- хозяйственная деятельность -2

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

(в октябре 2024 года – 0-0%, в ноябре 2023 года – 0-0%)

**«Жилищно - коммунальная сфера» - 1 –10% :** (в октябре 2024 года – 0- 0%, в ноябре 2023 года – 7- 54%)

- коммунальное хозяйство- *содержание общего имущества в МКД (1), ливневая кализация (0), жилищный спор (0)*

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

Из всех письменных обращений, поступивших в ноябре 2024 года:

**- рассмотрено с выездом на место** – 1 обращение – 10 % (в октябре 2024 года – 2-100% , в ноябре 2023 года – 6-46%)

**- рассмотрено с отлагательным сроком исполнения** – 0 обращений – 0% (в октябре 2024 года – 0 обращений – , в ноябре 2023 года - 0 обращений ).

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

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

- **даны разъяснения** – 3 обращения – 100% (в октябре 2024 года – 2 обращения- 100% , в ноябре 2023 года – 15 обращений –100% ).

**- перенаправлено по компетенции** в территориальные федеральные органы исполнительной власти и иные государственные органы, организации и учреждения – 0 обращений – 0% (в октябре 2024 года – 0 – 0%, в ноябре 2023 года – 0 обращений).

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

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

В ноябре 2024 года главой города Каргата на личном приеме приняты 0 человек (в октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года – 2).

В обращениях на личных приемах жителями чаще всего поднимаются вопросы по тематическим разделам:

жилищно-коммунальная сфера :

*- приватизация муниципального жилого помещения ;*

*- предоставление жилого помещения ;*

*-земельные вопросы;*

По результатам рассмотрения обращений, заявленных на личных приемах, жителям предоставляются разъяснения либо в ходе личного приема либо в письменном виде в установленные сроки.

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

По справочному телефону приемной главы города Каргата в ноябре 2024 года поступило 0 устное сообщение (в октябре 2024 года - 0, в ноябре 2023 года - 0), в том числе в форме смс-сообщений – 0 (в октябре 2024 года – 0, в ноябре 2023 года - 0).

В устных сообщениях чаще всего жителями задаются вопросы в следующих тематических разделах:

экономика:

*- ремонт дороги*

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

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

В ноябре 2024 года специалистами администрации города Каргата принято 0 человек (в октябре 2024 года – 3, в ноябре 2023 года – 0 )

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

На приеме специалистам жителями чаще всего задаются вопросы в следующих тематических разделах:

- жилищно-коммунальное хозяйство:

*улучшение жилищных условий*

*оформление компенсации за земельный участок для многодетной семьи*

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

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

Через ПОС чаще всего поступают обращения в следующих тематических разделах:

жилищно-коммунальная сфера :

*- уличное освещение*

*- очистка дорог*

На сообщение предоставлено разъяснение, о принятых мерах, 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.