

Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Великого Новгорода за I квартал 2023 года

Одним из основных инструментов взаимодействия органов местного самоуправления с населением является рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации».

В Администрацию Великого Новгорода обращения граждан поступают посредством почтовой связи, электронной почты, системы СЭД «Дело», системы ГИС ЖКХ, а также лично. Все поступившие обращения рассматриваются в установленные законом сроки.

В I квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 699 обращений. По сравнению с I кварталом 2022 года количество обращений увеличилось на 103.

В I квартале 2023 года Мэром Великого Новгорода и его заместителями в ходе проведения личных приемов граждан принято 18 человек с утвержденным графиком. Также сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций постоянно оказываются консультации граждан по различным вопросам по средствам телефонной связи и электронной почты.

Треть поступивших за отчетный период обращений граждан – это обращения граждан, поступившие из высших органов власти (из Администрации Президента РФ, Правительства Новгородской области, областной Думы, Уполномоченных по правам человека и ребенка в Новгородской области). Их число составляет 247 обращений, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года их количество увеличилось на 54 обращения.

из Администрации Президента Российской Федерации – 33 обращения граждан (в АППГ – 21 обращение);

из Правительства Новгородской области – 114 обращений граждан (в АППГ – 83 обращения);

из Прокуратуры Великого Новгорода – 95 обращений (в АППГ – 83 обращения).

Проанализировав обращения от граждан, поступившие в Администрацию Великого Новгорода за отчетный период, наибольшее количество обращений

граждан – 349 обращений (50%) – это вопросы коммунального хозяйства (работа управляющих компаний, содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), несанкционированные свалки мусора, оплата услуг ЖКХ).

99 обращений (14,1%) от общего количества обращений – это обращения по вопросам жилищного законодательства и социальной поддержки граждан (вопросы улучшения жилищных условий, переселения из аварийного жилого фонда, предоставления жилья детям из числа детей-сирот).

72 обращения (10,3%) от общего количества обращений – это обращения по вопросам градостроительства и архитектуры (комплексное благоустройство, строительство и ремонт дорог, в том числе тротуаров, организация детских и спортивных площадок, строительство подъездных путей к земельным участкам, предоставленным под индивидуальное жилищное строительство).

Вопросы земельных отношений составили 51 обращение (7,2%) от общего количества обращений (выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, предоставление земельных участков в аренду).

31 обращение (4,4%) от общего количества обращений – это вопросы в сфере образования (предоставление мест в детских дошкольных образовательных учреждениях, конфликтные ситуации в образовательных учреждениях).

Также рассматривались вопросы административных правонарушений, запросы архивных данных, вопросы связи, торговли и общественного питания, бытового обслуживания населения, безопасности и охраны правопорядка и прочее.

Количество повторных и коллективных обращений в I квартале 2023 года количество повторных по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не изменилось (1 и 30 соответственно).

По-прежнему граждане активно пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде, в том числе через ресурс «Интернет-приемная Администрации Великого Новгорода» на официальном сайте Администрации Великого Новгорода. Так в отчетном периоде зарегистрировано 276 обращений, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде, что составляет 40,5 % от общего числа

письменных обращений граждан. Данный показатель увеличился по сравнению с аналогичным периодом прошлого на 7%.

Необходимо отметить, что горожане обращаются в Администрацию Великого Новгорода не только с жалобами и заявлениями, но и с конструктивными предложениями, а также высказывают благодарность за конкретно оказанную помощь, высоко оценивая труд руководства города и городских служб.

Обращаются люди разного возраста и социального положения. При необходимости обращения рассматриваются структурными подразделениями с выездом на место. При отрицательном решении дается аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство. Большинство ответов на обращения носят разъяснительный характер.

Комплексно рассматривая работу с обращениями граждан и учитывая актуальность указанных выше проблем и вопросов, озвученных гражданами в своих обращениях, Администрацией Великого Новгорода выстроена четкая и оперативная система информирования населения о вариантах решения этих проблем.

За отчетный период все обращения, поступившие в Администрацию Великого Новгорода, рассмотрены без нарушения сроков их рассмотрения, и этот показатель является одной из составляющих в работе по совершенствованию, повышению качественного уровня работы с обращениями граждан. Контроль за рассмотрением осуществляется во всех структурных подразделениях Администрации Великого Новгорода.

В части информирования Администрация Великого Новгорода продолжает заданный курс – сделать местную власть открытой и доступной для населения, повысить уровень доверия к органам власти в целом. В этих целях Мэром Великого Новгорода и его заместителями регулярно проводятся встречи с общественностью, прямые эфиры в СМИ. Регулярно проводятся информационные встречи с населением, в том числе на базе отделов-центров по работе с населением по месту жительства. Администрация Великого Новгорода информирует граждан о своей деятельности и через социальные сети - это и страница Мэра Великого Новгорода «ВКонтакте» и группа «Администрация

Великого Новгорода» в этой же сети. Этому же способствует и разъяснительная консультативная работа специалистов структурных подразделений на местах и проведение встреч с жителями и общественными активами.

Для организации более полного информирования населения о социально-экономической политике, проводимой Администрацией Великого Новгорода, поддерживается постоянная связь со средствами массовой информации, в частности активно используются возможности городской еженедельной газеты «Новгород», на страницах которой освещаются наиболее актуальные вопросы и проблемы жизнедеятельности города.

В целях повышения эффективности взаимодействия жителей Великого Новгорода с органами местного самоуправления, функционирует система «Инцидент-менеджмент» - система мониторинга, разработанная компанией «Медиалогия». Её основная цель - быстрое реагирование на темы, которые поднимают жители Великого Новгорода в соцсетях. Система выявляет и собирает значимые сообщения: негативные оценки, жалобы, вопросы, отзывы, благодарности. Программа в основном мониторит популярные площадки: «ВКонтакте» и «Одноклассники». Обработка сообщений системы «Инцидент-менеджмент» проводится в упрощенном порядке и в сокращенные сроки. Система позволяет в оперативном порядке, иногда в течение 24 часов, решать ряд вопросов коммунального и дорожного хозяйства. Так, в I квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 2073 сообщения из открытых источников.

Основные темы сообщений:

- уборка городских улиц от снега и наледи
- необходимость проведения ямочного ремонта дорог
- жалобы по вывозу мусора
- благоустройство общественных пространств
- неисправное уличное освещение
- брошенный транспорт

Также внедрена система «Платформа обратной связи» (ПОС), которая позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти

субъектов РФ направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру. Основная цель платформы - быстрое решение актуальных проблем граждан. Она позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. В первом квартале 2023 года через ПОС поступило 285 сообщений.

Основные темы сообщений:

- уборка улиц и дорог от снега и луж после таяния снега
- брошенные а/м
- ремонт дорог
- содержание остановочных комплексов
- обрезка кустов и деревьев
- установка дорожных знаков

Благодаря ежедневным публикациям общественно значимой и полезной информации, круглосуточному мониторингу обратной связи от граждан, Администрация Великого Новгорода с каждым днем укрепляет коммуникацию и доверие власти населения.

Начальник отдела обращений
граждан и организаций

Кунникова О.И.