

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в III квартале 2023 года

В III квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 792 обращения, что на 155 обращений больше, чем в аналогичном периоде прошлого года.

На 28 обращений сократилось количество обращений граждан, поступивших из вышестоящих органов власти: из Администрации Президента РФ, Правительства Новгородской области, областной Думы, Уполномоченных по правам человека и ребенка в Новгородской области - это 23% от общего количества письменных обращений:

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, за отчетный период эта цифра составила 150 обращений или 18.9 % от общего количества письменных обращений граждан.

Сократилось в отчетном периоде количество коллективных обращений граждан (с 50 до 11).

Тематика вопросов и проблем, с которыми граждане обращались в Администрацию Великого Новгорода в III квартале 2023 года, не потерпела серьезных изменений по сравнению с прошлыми годами.

Вопросы жилищно-коммунальной сферы (качество предоставляемых коммунальных услуг, оплата услуг ЖКХ, капитальный ремонт жилищного фонда, благоустройство дворовых территорий, жалобы на работу управляющих компаний, улучшение жилищных условий, предоставление жилья, в том числе лицам из числа детей-сирот, а также переселение из ветхого и аварийного жилья) - (413 обращений или 52 %).

Вопросы, касаемые работы служб жилищно-коммунального комплекса, носят в основном сезонный и коллективный характер. Как правило, зимой

горожане обращаются с вопросами уборки снега, а в весенне-летний период по уборке города от пыли и смета.

Доминирующими в части вопросов строительства, архитектуры и землепользования являются просьбы собственников многоквартирных домов о подготовке проектов межевания дворовых территорий, установке ограждений вокруг многоквартирных домов, вопросы комплексного благоустройства городских территорий, строительства объектов социальной сферы, строительства подъездных путей (159 обращений 20 %).

В тематике «Социальное обеспечение и образование» заявителей традиционно волновали вопросы социальной поддержки и социальной помощи, вопросы работы образовательных учреждений (73 обращения или 9,2 % обращений).

Обращения рассматриваются при необходимости с выездом на место. При отрицательном решении дается аргументированный ответ со ссылкой на действующее законодательство. Большинство ответов на обращения носят разъяснительный характер.

Более половины поступивших обращений отработаны в более короткие сроки, которые предусмотрены законодательством (30-дневный срок), что свидетельствует о сокращении времени работы с обращениями.

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.

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.

Обращения, рассмотренные с нарушением сроков, отсутствуют. 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.

Отделом по работе с обращениями граждан на системной основе организовано взаимодействие с профильными комитетами и управлениями Администрации Великого Новгорода по рассмотрению обращений граждан в сроки, установленные законом, предусматривающие упреждающий контроль. За 7, 5 и 2 дня до истечения срока исполнения специалистам, ответственным за исполнение тех или иных обращений, направляются письма-напоминания по электронной почте.

Также, по мере необходимости в комитеты и управления также направляются методические письма-рекомендации по различным аспектам работы с письмами граждан. На постоянной основе оказывается методическая помощь и консультирование специалистами отдела обращений граждан.

Администрация Великого Новгорода продолжит совершенствовать организацию работы с обращениями граждан, направленную на реализацию и соблюдение их прав и законных интересов в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В целях повышения эффективности взаимодействия жителей Великого Новгорода с органами местного самоуправления, функционирует система «Инцидент-менеджмент» - система мониторинга, разработанная компанией «Медialogия». 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 III квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 2043 сообщения из открытых источников.

Основные темы сообщений:

- уборка городских
- 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 III квартале 2023 года через ПОС поступило 507 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.

**Общий отчет об обращениях граждан,
поступивших в Администрацию Великого Новгорода,
за период с 01.07.2023 по 30.09.2023 (с 01.07.2022 по 30.09.2022)**

	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	792	637
непосредственно от заявителя	611	161
из органов государственной власти, в т.ч.	181	209
Администрация Президента РФ	46	22
Государственная Дума	0	3
Правительство области	159	84
Областная Дума	1	10
Уполномоченный по правам человека	2	1
Прокуратура	91	89
Прочие органы власти	17	50
Дума Великого Новгорода	10	14
ОП "Единая Россия"	0	2
Интернет	150	201

Поступило обращений:	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	792	637
в том числе:		
предложений	0	4
заявлений	792	597
жалоб	0	36
с выездом на место	0	26
повторных	0	1
коллективных	0	50
от ветеранов ВОВ	0	0

Рассмотрено руководителями:	л/приём		письма	
	2023 г.	2022 г.	2023 г.	2022 г.
Розбаум А.Р. Мэр Великого Новгорода	6	0	366	0
Павлова О.С. зам. Главы администрации города	0	0	24	36
Пенязь С.М. зам. Главы администрации города	0	0	31	0
Дорошенкова М.В. зам. Главы администрации города	1	0	8	0
Медведева И.В. зам. Главы администрации города	1	0	68	0
Тимофеев А.В. зам. Главы администрации города	9	0	295	0
ИТОГО	18	0	792	36

Поступило по темам:	2023 г.	2022 г.
Государство, общество, политика	44	30
Социальная сфера	116	48
Экономика	337	328
Оборона, безопасность, законность	72	34
Жилищно-коммунальная сфера	219	197

Структурные подразделения Администрации Великого Новгорода	Поступило обращений всего
Комитет по управлению городским и дорожным хозяйством	413
Управление по жилищным вопросам и социальной поддержке граждан	112
Комитет по строительству и архитектуре	89
Комитет по образованию	73
Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами	70
Комитет по молодежной политике и работе с общественными организациями	47
Комитет экономического развития и инвестиций	15
Контрольно-административное управление	40
Комитет культуры	24
Комитет по опеке и попечительству	9
Комитет правового обеспечения	29