

## **Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в IV квартале 2023 года**

В IV квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 839 обращений. По сравнению со IV кварталом 2022 года количество обращений увеличилось на 96 (было 743).

Треть поступивших за отчетный период обращений граждан – это обращения граждан, поступившие из высших органов власти. Их число составляет **261** обращение.

*из Правительства Новгородской области – 156* обращений граждан (в АППГ – 115 обращений);

*из Прокуратуры Великого Новгорода – 112* обращений (в АППГ – 130 обращений).

В ходе проведения личных приемов граждан Мэром Великого Новгорода и его заместителями приняты 18 человек.

Количество обращений, содержащих вопросы, решение которых выходит за рамки полномочий Администрации города в отчетном периоде составило 26 обращений (в АППГ – 34 обращения). В семидневный срок в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» все обращения направлены для рассмотрения по компетенции.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились следующим образом:

Государство, общество, политика – 56 обращений (вопросы по созданию, установлению границ и регистрации ТОС; благодарности в адрес Администрации и подведомственных учреждений; ходатайства о награждении общественной медалью «За любовь и верность»).

Социальная сфера – 92 обращения (вопросы поступления в образовательные учреждения; вопросы по разрешению конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях; предоставление путевок в детские лагеря; вопросы работы учреждений культуры и проведения праздничных мероприятий; вопросы развития туризма спорта).

Экономика – 352 обращения (вопросы строительства подъездных путей к земельным участкам, выделенным под ИЖС; ремонта дорог и тротуаров; благоустройства общественных пространств; озеленения; уборки улиц; организации выгула собак; предоставления земельных участков).

Оборона, безопасность, законность – 100 обращений (вопросы безопасности и охраны правопорядка; привлечение к административной ответственности; розыске людей).

Жилищно-коммунальная сфера – 249 обращений (вопросы переселения из аварийного жилого фонда; ремонта многоквартирных домов, в том числе по судебным решениям; содержания общедомового имущества; улучшения жилищных условий; перепланировки помещений).

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 389 обращений, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде, что на 161 обращение больше чем в аналогичном периоде прошлого года (было 228 обращений).

Работа с обращениями граждан в администрации ведется в соответствии с действующим законодательством и нормативными актами Администрации Великого Новгорода.

Для контроля и обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан и организаций в

адрес исполнителей направляются письма-напоминания предупредительного контроля.

Постоянно обращается внимание на недопустимость нарушения сроков исполнения документов, на качественное и полное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан и ведение дополнительного контроля.

На постоянной основе оказывается методическая помощь и консультирование специалистами отдела обращений граждан.

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 социальных сетях. 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, за IV квартал 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 2799 сообщений из открытых источников.

Основные темы сообщений:

- уборка городских улиц
- жалобы по вывозу мусора
- 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. За IV квартал 2023 года через ПОС поступило 450 сообщений.

Основные темы сообщений:

- уборка улиц и дорог
- брошенные а/м
- перебои уличного освещения
- безопасность дорожного движения
- жалобы на не вывоз мусора

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.