

## **Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода во II квартале 2024 года**

Во II квартале 2024 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 717 обращений, из них 534 непосредственно от заявителя и 147 посредством СЭД. Также поступило 178 документов - «не обращений» (запросы прокуратуры Великого Новгорода и других органов власти, связанных с обращениями граждан).

127 обращений поступили из вышестоящих органов власти: из Администрации Президента РФ, Правительства Новгородской области, областной Думы, Уполномоченных по правам человека и ребенка в Новгородской области.

Во II квартале 2024 года продолжена работа с обращениями, поступившими в ходе проведения 14 декабря 2023 года ежегодной пресс-конференции Президента Российской Федерации с элементами прямой линии. В отчетном периоде через систему ОНФ.Помощь поступило 36 обращений граждан, 35 из которых отработаны и имеют статус «Закрыто» и «Выполнено», 1 обращение в работе.

Работа с обращениями граждан производится в системе электронного документооборота в соответствии с Тематическим классификатором обращений, утвержденным распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций № 104 от 30 ноября 2017 года.

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

**Государство, общество, политика** – 40 обращений (вопросы по созданию, установлению границ и регистрации ТОС; присвоения почетных званий; увековечивания памяти выдающихся людей; благодарности в адрес Администрации и подведомственных учреждений; ходатайства о награждении общественной медалью «За любовь и верность»).

**Социальная сфера** – 99 обращений (вопросы работы образовательных учреждения города; поступления в образовательные учреждения; вопросы по

разрешению конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях; предоставление путевок в детские лагеря отдыха; вопросы работы учреждений культуры и проведения праздничных мероприятий; вопросы развития туризма; спорта; вопросы опеки и попечительства).

**Экономика** – 302 обращения (вопросы строительства подъездных путей к земельным участкам, выделенным под ИЖС; ремонта дорог и тротуаров; благоустройства общественных пространств; озеленения; уборки улиц; уличного освещения; безопасности дорожного движения; организации выгула собак; предоставления земельных участков; организации торговли и работы НТО; вопросы содержания кладбищ и мест захоронений).

**Оборона, безопасность, законность** – 137 обращений (вопросы безопасности и охраны правопорядка; привлечение к административной ответственности; ухода за воинскими захоронениями).

**Жилищно-коммунальная сфера** – 146 обращений (вопросы переселения из аварийного жилого фонда; ремонта многоквартирных домов, в том числе по судебным решениям; содержания общедомового имущества; улучшения жилищных условий; перепланировки помещений; оплаты за жилищно-коммунальные услуги; вопросы обращения с твердыми коммунальными отходами и несанкционированными свалками мусора).

Во II квартале 2024 года 158 обращений за отчетный период поступило по вопросам благоустройства. Это жалобы на некачественную уборку улиц и тротуаров, на отсутствие достаточного количества парковочных мест, недостаточное уличное освещение, а также на неконтролируемую парковку самокатов на городских улицах и тротуарах, 39 из этого количества обращений касались благоустройства подъездных дорог, в том числе тротуаров.

В Администрации Великого Новгорода на постоянной основе ведется работа по информированию населения об условиях постановки на жилищный учет и участия граждан в программах по улучшению жилищных условий. 35 обращений граждан зарегистрировано за отчетный период по жилищным вопросам.

17 обращений за отчетный период поступило по вопросам «обращение с твердыми коммунальными отходами» и «несанкционированная свалка мусора». Все обращения имеют статус «поддержано», т.е. администрацией города приняты меры по решению данных вопросов.

За отчетный период поступило 14 обращений по вопросам строительства новых и реконструкции существующих дорог, наибольшее количество из которых касалось строительства подъездных путей к участкам, выделенным льготным категориям граждан под индивидуальное жилищное строительство.

В отчетном периоде поступило 24 обращения по вопросам торговли. Граждане обращались с вопросами о законности размещения торговых объектов, обращались с жалобами на факты реализации товаров в местах, не предназначенных для торговли, а также о реализации на территории города дизайн-кода, применяемого к нестационарным торговым объектам (НТО).

Администрацией Великого Новгорода зарегистрированы и отработаны 7 обращений с информационного портала государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

Во II квартале 2024 года подготовлено и обеспечено проведение личных приемов граждан руководителями Администрации Великого Новгорода, в ходе которых приняты 9 человек, из них 4 Мэром Великого Новгорода и 5 заместителями Главы администрации Великого Новгорода. Также организован и проведен выездной личный прием граждан Первого заместителя Губернатора Новгородской области Богданова Е.В., в ходе которого приняты 5 человек.

Активно граждане пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде. Так, в отчетном периоде зарегистрировано 288 обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде.

Необходимо отметить, что горожане обращаются в Администрацию Великого Новгорода не только с жалобами и заявлениями, но и 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. 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.

10% от общего количества поступивших за отчетный период обращений имеют статус поддержано, то есть по просьбам граждан приняты положительные решения по поставленным в обращениях вопросам. Так, Администрацией Великого Новгорода включены в план мероприятий на 2024 год ремонт ул. Хутынской, ремонт дворовой территории МКД № 10а по ул. Парковой, отвод дождевых и талых вод с установкой ливневой канализации и дождеприемника с пешеходного тротуара, примыкающего к проезжей части ул. Псковской, проходящего вдоль дома № 24 по ул. Псковской.

50 обращений от общего количества поступивших в Администрацию Великого Новгорода за отчетный период, в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» направлены для рассмотрения по компетенции как содержащие вопросы, решение которых выходит за рамки полномочий Администрации.

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, за отчетный период в

Администрацию Великого Новгорода поступило 3108 сообщений из открытых источников.

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 отчетный период через ПОС поступило 732 сообщения.

#### Основные темы сообщений:

- уборка городских улиц; - ремонт дорог; - жалобы на несвоевременный вывоз мусора; - благоустройство общественных пространств; - неисправное или недостаточное уличное освещение; - брошенный автомобильный транспорт;
- вырубка зеленых насаждений - содержание остановочных комплексов;
- установка дорожных знаков, - ситуация со стихийной парковкой самокатов на городских улицах, - отключение горячего водоснабжения в МКД;- жалобы на сокращение мест для установки НТО и др.

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

Для контроля и обеспечения своевременного рассмотрения обращений граждан сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан на системной основе исполнителям направляются письма-напоминания предупредительного контроля.

В целях устранения имеющихся недостатков в работе с документами, усиления контроля за исполнением принятых решений и соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан, а также правил подготовки и предоставления документов на подпись руководству

администрации, 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 по работе с обращениями граждан и организаций. Постоянно обращается внимание на недопустимость нарушения сроков исполнения документов, на качественное и полное рассмотрение и подготовку ответов на обращения граждан и ведение дополнительного контроля.

Администрация Великого Новгорода продолжит совершенствовать организацию работы с обращениями граждан, направленную на реализацию и соблюдение их прав и законны.