

## **Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Великого Новгорода за II 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.

Во II квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 758 обращений. По сравнению со II кварталом 2022 года количество обращений увеличилось на 119.

Во II квартале 2023 года Мэром Великого Новгорода и его заместителями в ходе проведения личных приемов граждан принято 20 человек в соответствии 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 75 обращений.

из Администрации Президента Российской Федерации – 20 обращения граждан (в АППГ – 16 обращений);

из Правительства Новгородской области – 113 обращений граждан (в АППГ – 80 обращений);

из Прокуратуры Великого Новгорода – 84 обращения (в АППГ – 64 обращения).

Проанализировав обращения от граждан, поступившие в Администрацию Великого Новгорода за отчетный период, наибольшее количество обращений граждан – 454 обращений (60%) – это вопросы коммунального хозяйства (работа управляющих компаний, содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), несанкционированные свалки мусора, оплата услуг ЖКХ).

55 обращений (7%) 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).

66 обращения (8,7 %) 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 34 обращения (4,4%) от общего количества обращений (выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, предоставление земельных участков в аренду).

43 обращения (5,6%) 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 обращений во II квартале 2023 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не изменилось (1 и 3 соответственно). Количество коллективных обращений сократилось вдвое (45 и 25 соответственно).

36 обращений граждан были взяты на контроль, 25 из которых имеют положительное решение. Также поступило 33 обращения, содержащие вопросы, решение которых выходит за рамки полномочий Администрации города и 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. В основном ответы на обращения граждан носят разъяснительный характер.

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 230 обращений, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде, что составляет 30,3 % от общего числа письменных обращений граждан. Данный показатель остался на уровне аналогичного периода.

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 активными.

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, во II квартале 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 2146 сообщений из открытых источников.

Основные темы сообщений:

- уборка городских улиц
- 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. О втором квартале 2023 года через ПОС поступило 518 сообщений.

Основные темы сообщений:

- уборка улиц и дорог
- 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 01.04.2023 по 30.06.2023 (с 01.04.2022 по 30.06.2022)**

	2023 г.	2022 г.
<b>ВСЕГО</b>	<b>758</b>	<b>639</b>
<b>непосредственно от заявителя</b>	<b>216</b>	<b>189</b>
<b>из органов государственной власти, в т.ч.</b>	<b>247</b>	<b>172</b>
Администрация Президента РФ	20	16
Государственная Дума	0	2
Правительство области	113	80
Областная Дума	9	7
Уполномоченный по правам человека	1	3
Прокуратура	84	64
<b>Прочие органы власти</b>	<b>45</b>	<b>42</b>
Дума Великого Новгорода	19	17
ОП "Единая Россия"	5	3
Интернет	230	216

Поступило обращений:	2023 г.	2022 г.
<b>ВСЕГО</b>	<b>758</b>	<b>639</b>
<b>в том числе:</b>		
предложений	1	5
заявлений	724	605
жалоб	28	29
с выездом на место	8	25
повторных	0	3
коллективных	25	45
от ветеранов ВОВ	0	0

Рассмотрено руководителями:	л/приём		письма	
	2023 г.	2022 г.	2023 г.	2022 г.
<b>Розбаум А.Р.</b> Мэр Великого Новгорода	5	0	217	0
<b>Павлова О.С.</b> зам. Главы администрации города	0	0	98	103
<b>Пенязь С.М.</b> зам. Главы администрации города	1	0	57	0
<b>Тимофеев А.В.</b> зам. Главы администрации города	14	0	492	0
<b>Медведева И.В.</b> зам. Главы администрации города	0	0	130	0
<b>Дорошенко М.В.</b> зам. Главы администрации города	0	0	15	0
<b>ИТОГО</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>1009</b>	<b>103</b>

Поступило по темам:	2023 г.	2022 г.
<b>Государство, общество, политика</b>	<b>22</b>	<b>33</b>
Конституционный строй	9	18
Основы государственного управления	0	2
Гражданское право	4	3
Обращения, заявления и жалобы граждан	9	10
<b>Социальная сфера</b>	<b>82</b>	<b>55</b>
Семья	11	8
Труд и занятость населения	4	0
Социальное обеспечение и социальное страхование	12	4
Образование. Наука. Культура	46	34
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	9	9
<b>Экономика</b>	<b>362</b>	<b>325</b>
Финансы	1	2
Хозяйственная деятельность	319	277
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	40	44
Информация и информатизация	2	2
<b>Оборона, безопасность, законность</b>	<b>43</b>	<b>47</b>
Оборона	30	17
Безопасность и охрана правопорядка	13	14
Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0
Правосудие	0	16
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>	<b>202</b>	<b>179</b>
Общие положения жилищного законодательства	3	2
Жилищный фонд	4	3
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	42	43
Коммунальное хозяйство	150	123
Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)	0	0
Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	1	5
Перевод помещений из жилых в нежилые	2	1
Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства	0	2

Начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций  
комитета по молодежной политике и работе  
с общественными организациями Администрации Великого Новгорода

Кунникова О.И.



**Отчет по личному приёму руководителями  
за период с 01.04.2023 по 30.06.2023 (с 01.04.2022 по 30.06.2022)**

	Всего	Поддержано (удовлетворено)	Не поддержано (отказано)	Взято на контроль	Разъяснено	В стадии рассмотрения
Розбаум А.Р. - Мэр Великого Новгорода	5 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	5 (0)	0 (0)
Павлова О.С. - заместитель Главы администрации	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Пенязь С.М. - заместитель Главы администрации	1 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)
Тимофеев А.В. - заместитель Главы администрации	14 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	-8 (0)	6 (0)
Медведева И.В. - заместитель Главы администрации	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Дорошенко М.В. - заместитель Главы администрации	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
<b>Итого</b>	<b>20 (0)</b>	<b>0 (3)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>0 (0)</b>	<b>13 (0)</b>	<b>7 (0)</b>

Начальник отдела по работе с обращениями граждан и организаций

комитета по молодежной политике и работе

с общественными организациями Администрации Великого Новгорода

Кунникова О.И.

# И Н Ф О Р М А Ц И Я

об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода

за период с 01.04.2023 по 30.06.2023

Структурные подразделения Администрации города и муниципальные учреждения	Поступило обращений			Результаты рассмотрения						Рассмотрено с нарушением сроков	Длительный контроль (за предыдущие года)
	всего	коллективные	повторные	поддержано (удовлетворено)	разъяснено	не поддержано (отказано)	на контроле	на исполнении	переадресовано по компетенции		
Комитет по управлению городским и дорожным хозяйством	454	14	0	7	280	0	17	82	12	0	12
Комитет по строительству и архитектуре	66	6	0	3	46	0	0	16	1	0	0
Управление по жилищным вопросам и социальной поддержке граждан	55	0	0	4	41	0	0	6	5	0	0
Комитет по образованию	43	1	0	1	36	0	0	6	0	0	0
Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами	34	2	0	1	29	0	1	2	1	0	0
Комитет по молодежной политике и работе с общественными	28	0	0	2	21	0	1	0	4	0	0

