

Информация о работе с обращениями граждан в Администрации Великого Новгорода за I-е полугодие 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 первом полугодии 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 1457 обращений. По сравнению с первым полугодием 2022 года количество обращений увеличилось на 214.

В первом полугодии 2023 года Мэром Великого Новгорода и его заместителями в ходе проведения личных приемов граждан принято 38 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 482 обращения, по сравнению с аналогичным периодом 2022 года их количество увеличилось на 117 обращений.

из Администрации Президента Российской Федерации – 53 обращения граждан (в АППГ – 37 обращений);

из Правительства Новгородской области – 234 обращения граждан (в АППГ – 163 обращения);

из Прокуратуры Великого Новгорода – 179 обращений (в АППГ – 147 обращений).

Проанализировав обращения от граждан, поступившие в Администрацию Великого Новгорода за отчетный период, наибольшее количество обращений граждан – 778 обращений (53, 3%) – это вопросы коммунального хозяйства (работа управляющих компаний, содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, места общего пользования, придомовая территория), несанкционированные свалки мусора, оплата услуг ЖКХ).

154 обращения (10,5%) 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).

136 обращений (9,3%) 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 85 обращений (5,8%) от общего количества обращений (выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, предоставление земельных участков в аренду).

74 обращения (5%) 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 в первом полугодии 2023 года по сравнению с аналогичным периодом прошлого года не изменилось (1 и 4 соответственно). Количество коллективных обращений в первом полугодии 2023 года снизилось на 18 обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

85 обращений граждан были взяты на контроль, 59 из которых имеют положительное решение. Также поступило 86 обращений, содержащих 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 444 обращения, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде, что составляет 30,4 % от общего числа письменных обращений граждан. Данный показатель остался на уровне аналогичного периода прошлого года.

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 «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 первом полугодии 2023 года в Администрацию Великого Новгорода поступило 4219 сообщений 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 полугодии 2023 года через ПОС поступило 797 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 01.01.2023 по 30.06.2023 (с 01.01.2022 по 30.06.2022)**

	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	1457	1243
непосредственно от заявителя	447	344
из органов государственной власти, в т.ч.	482	365
Администрация Президента РФ	53	37
Государственная Дума	0	3
Правительство области	234	163
Областная Дума	11	11
Уполномоченный по правам человека	5	4
Прокуратура	179	147
Прочие органы власти	68	97
Дума Великого Новгорода	29	24
ОП "Единая Россия"	7	5
Интернет	444	400

Поступило обращений:	2023 г.	2022 г.
ВСЕГО	1457	1243
в том числе:		
предложений	11	14
заявлений	1404	1168
жалоб	42	52
с выездом на место	13	69
повторных	1	4
коллективных	55	73
от ветеранов ВОВ	0	0

Рассмотрено руководителями:	л/приём		письма	
	2023 г.	2022 г.	2023 г.	2022 г.
Розбаум А.Р. Мэр Великого Новгорода	13	9	593	0
Павлова О.С. зам. Главы администрации города	0	0	210	295
Пенязь С.М. зам. Главы администрации города	1	2	171	70
Тимофеев А.В. зам. Главы администрации города	22	2	939	165
Медведева И.В. зам. Главы администрации города	2	0	291	260
Дорошенкова М.В. зав. отделом по раб. с обращениями граждан	0	0	15	0
ИТОГО	38	13	776	1035

Поступило по темам:	2023 г.	2022 г.
Государство, общество, политика	45	59
Конституционный строй	19	32
Основы государственного управления	3	5
Гражданское право	8	8
Обращения, заявления и жалобы граждан	15	14
Социальная сфера	161	102
Семья	20	19
Труд и занятость населения	6	1
Социальное обеспечение и социальное страхование	43	7
Образование. Наука. Культура	70	56
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	22	19
Экономика	722	566
Финансы	3	2
Хозяйственная деятельность	601	464
Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	79	96
Информация и информатизация	9	4
Оборона, безопасность, законность	96	131
Оборона	74	22
Безопасность и охрана правопорядка	21	30
Уголовное право. Исполнение наказаний	0	0
Правосудие	1	78
Жилищно-коммунальная сфера	431	377
Общие положения жилищного законодательства	10	5
Жилищный фонд	11	8
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	107	119
Коммунальное хозяйство	279	234
Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)	0	1
Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	2	6
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 01.01.2023 по 30.06.2023 (с 01.01.2022 по 30.06.2022)**

	Всего	Поддержано (удовлетворено)	Не поддержано (отказано)	Взято на контроль	Разъяснено	В стадии рассмотрения
Розбаум А.Р. - Мэр Великого Новгорода	13 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	12 (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	22 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	16 (0)	6 (0)
Медведева И.В. - заместитель Главы администрации	2 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	2 (0)	0 (0)
Дорошенкова М.В. - заместитель Главы администрации	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	0 (0)
Итого	38 (0)	0 (0)	0 (0)	1 (0)	30 (0)	7 (0)

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

Кунникова О.И.

Информация об обращениях граждан, поступивших в Администрацию Новгорода за период с 01.01.2023 по 30.06.2023

Структурные подразделения Администрации города и муниципальные учреждения	Поступило обращений		Результаты рассмотрения						Рассмотрено с нарушением сроков	Длительный контроль (за предыдущие годы)	
	всего	коллективные	повторные	поддержано (удовлетворено)	разъяснено	не подержано (отказано)	на контроле	на исполнении			переадресовано по компетенции
Комитет по управлению городским и дорожным хозяйством	778	31	1	31	566	0	21	82	35	0	12
Управление по жилищным вопросам и социальной поддержке граждан	154	1	0	25	114	0	0	6	10	0	0
Комитет по строительству и архитектуре	136	9	0	4	113	0	1	14	4	0	0
Комитет по управлению муниципальным имуществом и земельными ресурсами	85	2	0	2	71	0	2	2	8	0	0
Комитет по образованию	74	4	0	1	65	0	0	6	2	0	0
Комитет по молодежной политике и работе с общественными организациями	65	2	0	9	39	0	1	1	15	0	0
Контрольно-административное управление	36	1	0	2	23	0	6	6	0	0	0
Комитет культуры	26	1	0	1	23	0	0	1	2	0	0
Комитет экономического развития	24	2	0	2	16	0	0	4	2	0	0

