

Информация о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в 2023 году

Работа с обращениями граждан занимает важное положение в системе управления и расценивается горожанами как весомый компонент защиты их прав и законных интересов, а также оказания максимальной помощи в разрешении основанных на законодательстве просьб и предложений.

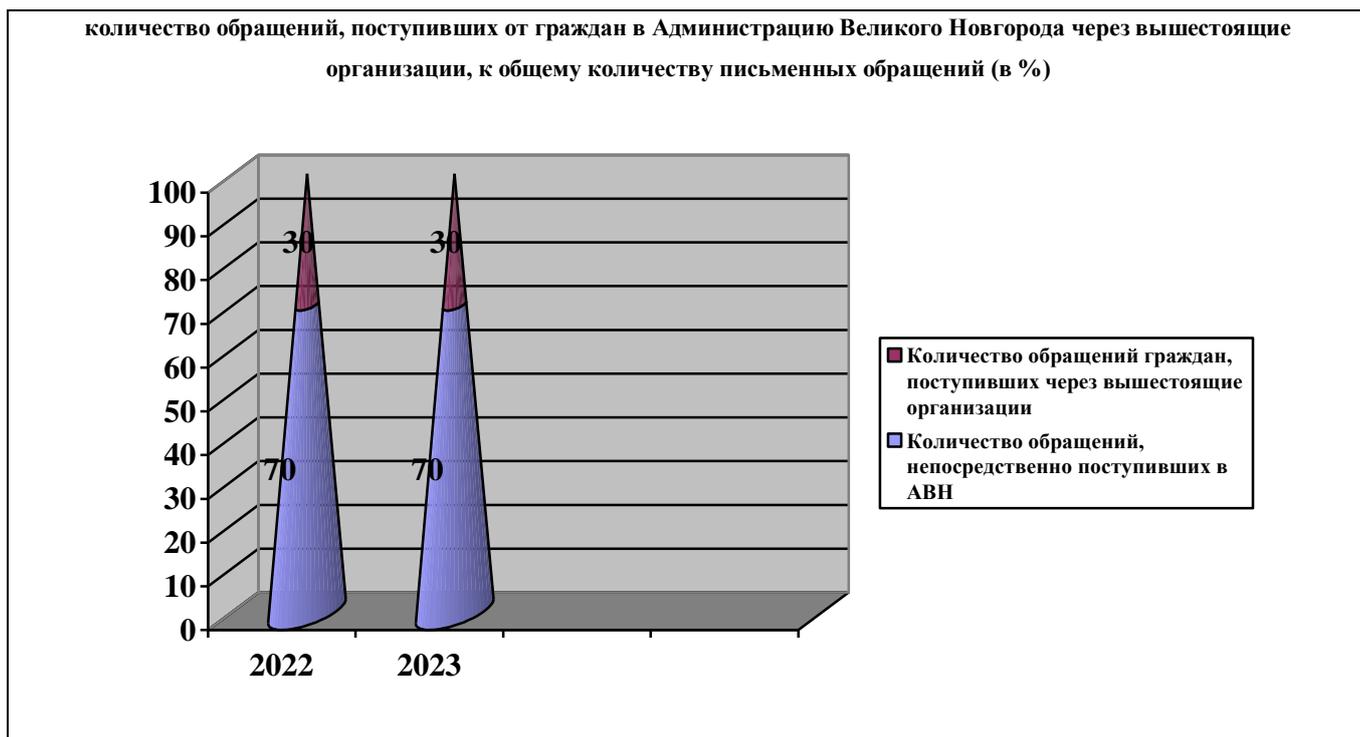
Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации (ст. 33), Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», частично – Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов».

В 2023 году в Администрацию Великого Новгорода поступило **3088** обращений, что на 460 обращений больше, чем в 2022 году (в аналогичном периоде прошлого года – **2628**).



924 обращения (треть от общего количества поступивших в Администрацию Великого Новгорода обращений) поступили из вышестоящих органов власти: из Администрации Президента РФ, Правительства Новгородской области, областной Думы, Уполномоченных по правам человека и ребенка в

Новгородской области, что на 89 обращений больше, чем в 2022 году (было – 835).



Продолжена организация работы на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ в сети Интернет посредством АРМ ЕС ОГ (автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан). В рамках работы данного ресурса производится работа с обращениями для анализа и мониторинга их Администрацией Президента. Ежемесячно осуществляется выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан. Также в рамках данной программы ежегодно 12 декабря в День Конституции Российской Федерации по поручению Президента Российской Федерации проводится общероссийский день приема граждан. Однако, принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования COVID-19, Правительством Российской Федерации третий год подряд принимается решение о переносе сроков общероссийского дня приёма граждан до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

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 – 145 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»).

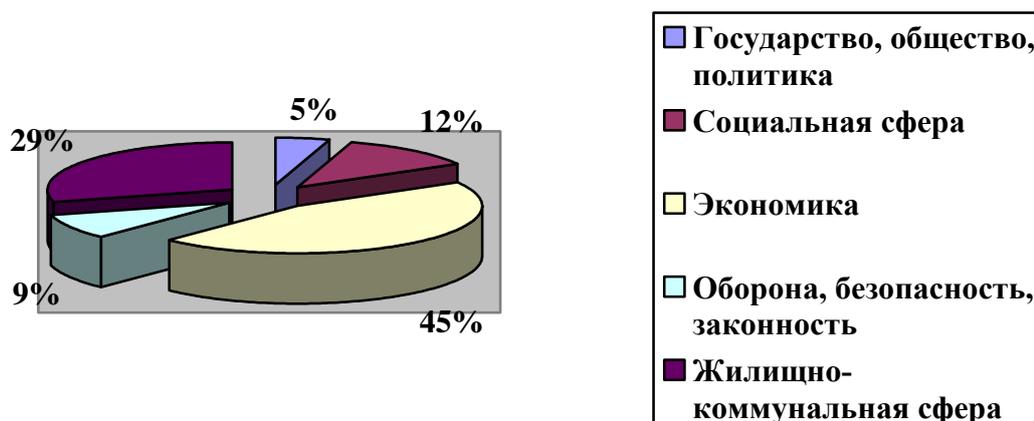
Социальная сфера – 369 обращений (вопросы работы образовательных учреждения города; поступления в образовательные учреждения; вопросы по разрешению конфликтных ситуаций в образовательных учреждениях; предоставление путевок в детские лагеря отдыха; вопросы работы учреждений культуры и проведения праздничных мероприятий; вопросы развития туризма; спорта; вопросы опеки и попечительства).

Экономика – 1411 обращений (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 – 268 обращений (вопросы безопасности и охраны правопорядка; привлечение к административной ответственности; ухода за воинскими захоронениями).

Жилищно-коммунальная сфера – 899 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).

обращения, поступившие в Администрацию Великого Новгорода в 2023 года, по разделам Тематического классификатора (в %)



786 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. 170 из этого количества обращений касались благоустройства подъездных дорог, в том числе тротуаров.

В I квартале и IV кварталах 2023 года погодные условия, в виде выпадения большого количества осадков, вызвали рост жалоб по вопросам отсутствия уборки снега и наледи на городских улицах и придомовых территориях. Количество таких обращений составило 102. В Администрации Великого Новгорода регулярно проводились заседания Штаба по благоустройству в части уборки снега, проводились выездные комиссии по проверке выполнения управляющими и подрядными организациями работ по уборке территорий города. В случае выявления нарушений составлялись протоколы об административных нарушениях с применением штрафных санкций.

В Администрации Великого Новгорода постоянно ведется работа по информированию населения об условиях постановки на жилищный учет и участия граждан в программах по улучшению жилищных условий. 207 обращений граждан зарегистрировано за отчетный период по жилищным вопросам.

108 обращений в 2023 году поступило по вопросам «обращение с твердыми коммунальными отходами» и «несанкционированная свалка мусора».

За отчетный период поступило 65 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 2023 году поступило 52 обращения по вопросам торговли. Граждане обращались с вопросами о законности размещения торговых объектов, законности размещения и установки рекламных конструкций на тротуарах, обращались с жалобами на факты реализации товаров в местах, не предназначенных для торговли, а также в IV квартале 2023 года увеличилось количество обращений о реализации на территории города дизайн-кода, применяемого к нестационарным торговым объектам (НТО).

Администрацией Великого Новгорода зарегистрированы и отработаны 64 обращения с информационного портала государственной информационной системы жилищно-коммунального хозяйства (ГИС ЖКХ).

В 2023 году подготовлено и обеспечено проведение личных приемов граждан руководителями Администрации Великого Новгорода, в ходе которых приняты 74 человека, из них 22 Мэром Великого Новгорода и 52 заместителями Главы администрации Великого Новгорода.

Активно граждане пользуются возможностью для направления обращений в электронном виде. Так, в отчетном периоде зарегистрировано 983 обращения граждан, поступивших в Администрацию Великого Новгорода в электронном виде, что составляет 32 % от общего числа письменных обращений граждан, что на 148 обращений больше по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (в 2022 году было 836).

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.

156 обращений имеют статус поддержано, то есть по просьбам граждан приняты положительные решения по поставленным в обращениях вопросам. Так, Администрацией Великого Новгорода выполнены мероприятия по освещению улицы Батецкой (участок улицы Псковской до ул. Славянской), а также на участке дороги вдоль гимназии «Исток» по направлению к многоквартирным домам № 71, 71А и 71Б по Колмовской набережной. Проведены мероприятия по благоустройству остановочной площадки рядом с домом № 114, корп. 1 по ул. Б. Московской. В рамках национального проекта «Безопасные и качественные дороги» проведены работы по капитальному ремонту улиц Державина и Б. Московской. На регулярной основе Администрацией Великого Новгорода в 2023 году проводились работы по благоустройству ряда контейнерных площадок, размещенных на территории города.

Увеличилось количество обращений, содержащих вопросы, решение которых выходит за рамки полномочий Администрации города и в 2023 году составило 174 обращения (в 2022 – 94). 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 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 9061 сообщение 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 1757 сообщений.

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 и др.

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.

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 социальные сети - это и страница Мэра Великого Новгорода «ВКонтакте» и группа «Администрация Великого Новгорода» в этой же сети.

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.