

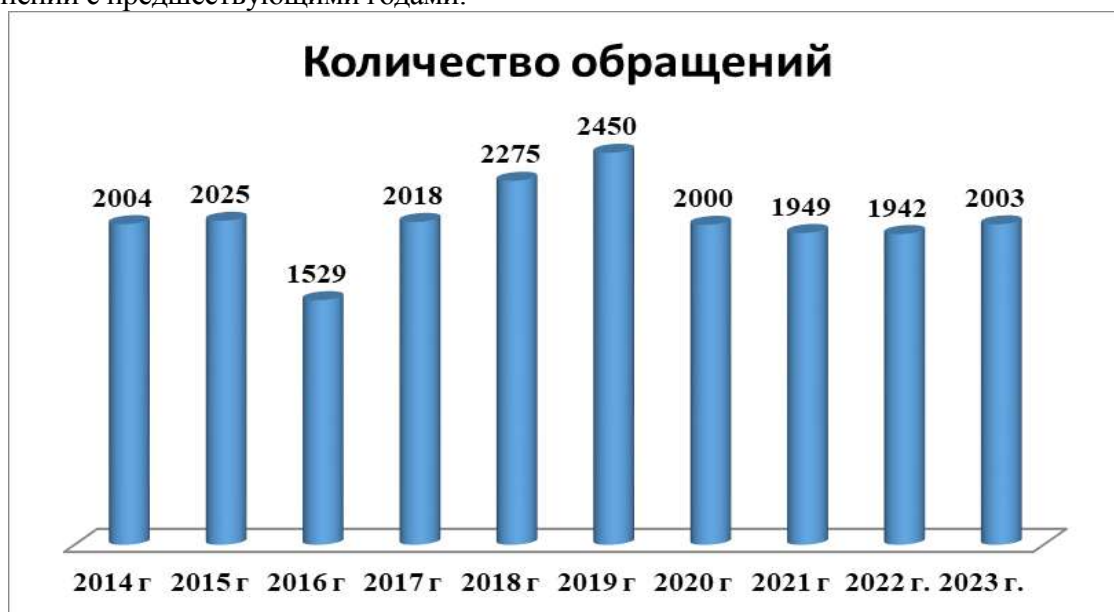
## Работа с обращениями граждан в 2023 году в администрации Костомукшского городского округа

### 1. Количество поступивших обращений

Количество обращений, поступивших в администрацию Костомукшского городского округа за 2023 года составляет 2003 обращения, в том числе:

- 1691 обращение, поступившее путем направления заявлений на бумажном носителе, так же через Электронную (виртуальную) приемную, перенаправленные из прокуратуры города и Республики Карелия, из Администрации главы Республики Карелия и от Президента Российской Федерации;
- 114 обращений поступило посредством обращения через портал Госуслуг (рассмотрены через сервис Платформа обратной связи <https://pos.gosuslugi.ru/backoffice>)
- 198 обращений поступило посредством обращения через Портал Народный контроль (рассмотрены посредством <https://nkk.karelia.ru>, 263 обращения в 2022 году рассмотрено)

Наибольшее количество обращений было зарегистрировано во втором квартале 2023 года. В остальные периоды среднее значение поступающих обращений составляло порядка 400 обращений в квартал. Общее количество приведено на диаграмме «Количество обращений» в сравнении с предшествующими годами.



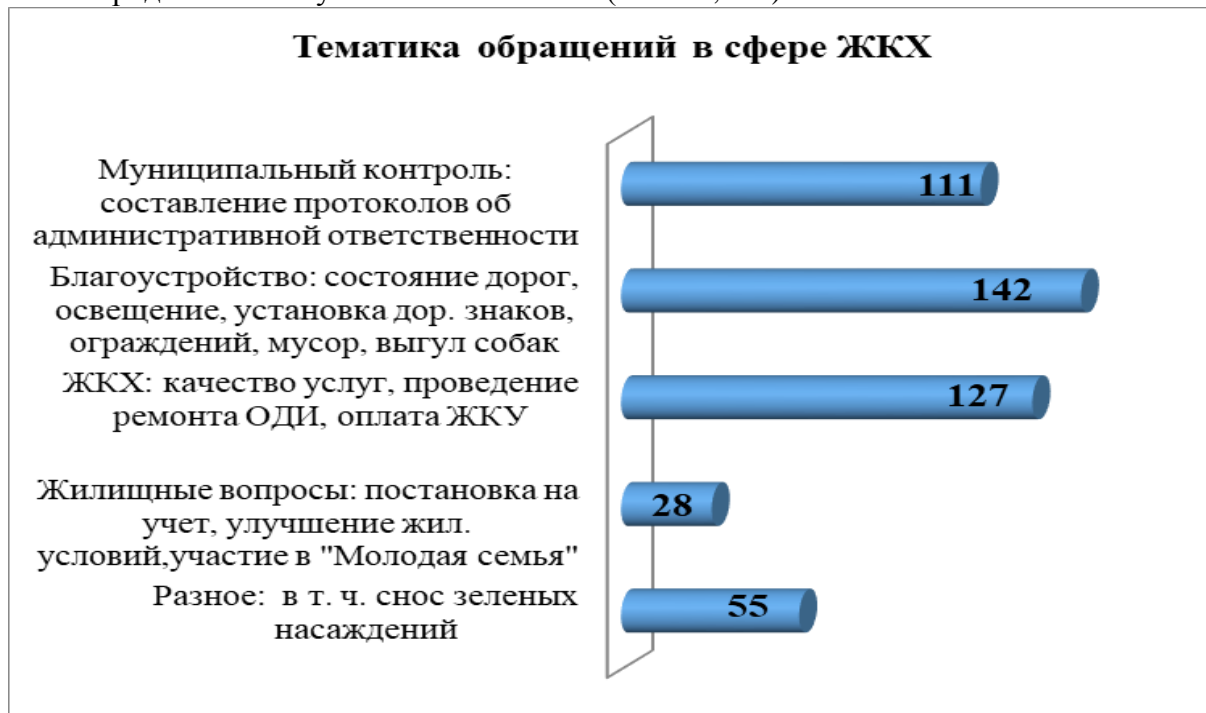
Основная часть обращений поступает от заявителей лично в виде письменных заявлений. Незначительная часть обращений (почти 9 % от общего числа) поступает через официальный сайт из раздела «Виртуальная приемная».

## 2. Тематика поступивших обращений



Тематика поступивших обращений в вопросах жителей остаётся традиционной.

Лидирующую позицию, в 2023 году занимают вопросы жилищно-коммунальной сферы – 490 (31,8 %). Актуальными были вопросы, связанные с вопросами благоустройства: производство земляных работ, движение автотранспорта и состояние дорог (142 – 9,2%), вопросы о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, параметрах отопления и качестве водоснабжения, высокой квартплате при невысоком качестве предоставленных коммунальных услуг, перерасчете за услуги ЖКХ, проведении капитального ремонта домов – 127 – 8,2 %. Отдельно фиксируются обращения о необходимости привлечении к административной ответственности и составления протоколов отделом муниципального контроля, входящим в состав управления городского коммунального хозяйства (111 – 7,2 %).



В отчетном периоде второй по значимости темой обращений граждан были обращения в сфере землепользования и жилищного строительства – 377 (24,5 %): предоставление земельных участков в собственность, присвоение адресов земельным участкам и жилым домам (168 – 10,9 %), выдача разрешений на строительство и ввод в эксплуатацию ИЖД (70 – 4,5 %), перепланировка и реконструкция жилых помещений (52 – 3,4 %), выдача градостроительных планов (30 – 1,9 %). Немного более 2 % обращений составляют вопросы разного содержания, в том числе запросы о предоставлении документов.

Третье место занимают вопросы в сфере образования, опеки и попечительства – 330 (21,4 %): образование и опека, спорт и культура, молодежная политика. Отдельное количество обращений по получению мер социальной поддержки составило в 2023 году почти 12 %.

Из числа поступивших обращений в администрацию почти 5 % обращений было перенаправлено для рассмотрения по компетенции. Как правило, это вопросы заключения договоров социального найма жилого помещения, аренды земельных участков, предложения о продаже жилых помещений. В 2023 году число таких обращений составило 86. Так же в администрацию поступают обращения граждан, которые перенаправляет для рассмотрения прокуратура города, Администрация Главы Республики Карелия и различные министерства и государственные комитеты. За отчетный период количество таких обращений составило 100 обращений – почти 6 %.

Анализируя данные по количеству обращений граждан за предыдущие годы, наблюдается стабильно устойчивая картина числа обращений и лидирующих направлений.

В целом это представлено на следующей диаграмме:



### 3. Прием граждан по личным вопросам и встречи с населением

В течение 2023 года на постоянной основе проводился прием граждан главой Костомукшского городского округа. В указанный период было принято и рассмотрено 53 обращения. В третьем квартале был проведен День единого приема граждан, с участием представителя курирующего министерства - Министра образования и спорта Республики Карелия – Р. Г. Голубева. В ходе приёма более 30 граждан обратились к министру по вопросам различного направления. Среди основных – предоставление земельных участков многодетным семьям, развитие инфраструктуры города, необходимость строительства автовокзала, организация работы спортивной школы, начисление коммунальных платежей, обеспечение кадрами учреждений города, нехватка социального жилья.

Еще одной из форм взаимодействия с жителями округа по-прежнему остается возможность подать обращение через электронный сервис на официальном сайте Костомукшского городского округа в рубрике «Виртуальная приемная» или «Вопрос ответ». В 2023 году с помощью этого ресурса было получено и рассмотрено 180 обращений по различным направлениям (в 2018 – 60, в 2019 - 120, в 2020 – 108, 2021 – 76, 2022 - 107).

Большое внимание в администрации Костомукшского городского округа уделяется обеспечению доступности деятельности для населения, информационной открытости, созданию результативного механизма взаимодействия с жителями городского округа.

С целью информирования населения о деятельности органов местного самоуправления Костомукшского городского округа созданы и администрируются следующие информационные интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт КГО;
2. Официальный паблик КГО в социальной сети ВКонтакте;
3. Официальный паблик КГО в социальной сети Одноклассники;
4. Официальный паблик КГО в социальной сети Телеграм;
5. Личная страница главы КГО в социальной сети ВКонтакте;
6. Личная страница главы КГО в социальной сети Одноклассники (функционирует с 2023 г.);
7. Личная страница главы КГО в социальной сети Телеграм (функционирует с 2023 г.).

В 2023 году основными информационными площадками по-прежнему оставались официальный паблик КГО в ВК (охват за 2023 г. – 605562, что на 108030 превышает показатель предыдущего года), и официальный сайт КГО (посещения – 227002, что на 64164 больше по сравнению с предыдущим годом).

С целью повышения доступности информации о работе ОМСУ в 2023 году продолжилась организация онлайн-трансляций с заседаний Совета КГО. За прошедший период было организовано 11 трансляций (одна из них в записи по техническим причинам).

Среди приоритетных направлений по-прежнему остаются публикации, связанные с проведением специальной военной операции, а также успехами и положительными результатами в социально-экономическом развитии округа и республики (позитивная повестка). Одним из важных на сегодняшний день инструментов формирования положительного имиджа администрации КГО и доверия к местной власти среди населения являются публикации на личных страницах лидеров общественного мнения округа. Одним из ключевых в списке ЛОМов является официальный аккаунт главы округа С.Н. Новгородова в соцсети ВКонтакте. Среднее количество публикаций – 2-3 в неделю. Общий охват за 2023 год – 232528 (что на 59641 больше, чем в прошлом году).

Рост охватов в официальной паблике и на странице главы связан с увеличением количества собственных пользователей, а также с продвижением повестки через городские партнерские паблики, с которыми установлено взаимодействие в отчетном периоде. Например, с сообществом «Беседка в Костомукше товарной» (<https://vk.com/public66252614>) – самым крупным городским пабликом (количество участников – 37676 человек).

В 2023 году продолжилась работа с обращениями граждан в системе Инцидент-менеджмент (2077 закрытых обращений) и ПОС.Госуслуги (96 закрытых обращений, до ноября 2023 г.) В рамках исполнения норм Федерального закона от 14.07.2022 г. № 270-ФЗ, которым были внесены изменения в Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» продолжилась консультационно-методическая работа с подведомственными организациями по администрированию госпабликов (контроль за установленным количеством постов, соответствие требованиям и качество публикаций). На сегодняшний день организаций, относящихся к госпабликам, на территории округа – 22. При этом в течение отчетного года одна организация (МБОУ «Лицей») была

исключена из реестра госпабликов при реорганизации, также был создан, внесен в реестр госпабликов и администрируется паблик Контрольно-счетного органа КГО.

Информирование о деятельности республиканских органов власти на ресурсах округа осуществляется с применением системы «Госпаблики», позволяющей централизованно размещать посты сразу на нескольких площадках. В 2023 году с использованием системы осуществлялся автоматический постинг в пабликах подведомственных ОМСУ учреждений (22 организации).

Источником муниципальных правовых актов на территории КГО, помимо опубликования на официальном сайте КГО, является Сборник МПА, издаваемый МБУ «МА и ЦБ» и выходящий еженедельно по пятницам в печатном виде. В 2023 году выпущено 50 номеров сборника, что составляет плановое значение.

В целом, в течение года использовался ряд мероприятий для устранения причин и условий, способствующих повышенной активности обращения по вопросам, решение которых входит в компетенцию администрации. Основные меры заключаются в:

1. Формировании доверительного отношения к органам местного самоуправления путем соблюдения контрольных сроков рассмотрения обращений граждан. Часть рассмотрений проводится в присутствии граждан, например с выездом на место или при проведении соответствующих проверочных мероприятий.
2. Проведение личного приема главой городского округа и руководством администрации при отсутствии ограничительных мер.
3. Проведение встреч с населением для рассмотрения и решения наиболее актуальных и наиболее острых вопросов. Традиционно подобные встречи проводятся в марте на отчетном заседании Совета Костомукшского городского округа. Так же проводятся встречи главы округа с отдельными группами населения (представителями общественности, ветеранами, инвалидами).
4. Информирование и открытость деятельности путем размещения публикаций в СМИ и на официальном сайте Костомукшского городского округа информационных статей об исполнении администрацией своих полномочий.

По итоговым результатам количества обращений граждан в 2023 году считаем целесообразным:

- продолжить работу с обращениями граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- проведение ежеквартального дня приёма граждан, с участием представителей органов исполнительной власти Республики Карелия при отсутствии ограничительных мер.

- ежемесячно рассматривать и анализировать работу с обращениями граждан;

- продолжить практику оказания методической и практической помощи руководителям структурных подразделений администрации, муниципальных предприятий и учреждений по вопросам реализации Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- особое внимание уделять обращениям, по которым даны промежуточные ответы. Практиковать информирование заявителей о продлении сроков исполнения их обращений. Не допускать формальных и недостоверных ответов;

- принимать необходимые меры по повышению ответственности должностных лиц за результаты работы с обращениями граждан, обеспечить населению доступность регулярного личного приема, строго соблюдать дни и часы приема граждан;

- при организации личного приема руководителями администрации, обратить особое внимание на необходимость принципиального улучшения работы с обращениями граждан, своевременно информировать заявителей о результатах рассмотрения их обращений, разъяснять гражданам возможные (в рамках действующего законодательства) пути и способы разрешения поднимаемых ими вопросов. Полнее аргументировать

отказы в удовлетворении не обоснованных на действующем законодательстве требований заявителей, разъяснять порядок обжалования отклонения обращения;