**Обзор обращений граждан, поступивших в адрес Администрации города Нарьян-Мара в 2024 году**

Обеспечение своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан является одним из приоритетных и важных направлений в деятельности Администрации города Нарьян-Мара (далее – Администрация). Одной из главных задач при организации работы с обращениями граждан в Администрации является контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений.

Работа по рассмотрению обращений граждан в Администрации осуществляется   
в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации   
о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных", законом Ненецкого автономного округа от 22.03.2011 № 11-ОЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения в органы государственной власти Ненецкого автономного округа и в органы местного самоуправления", [Уставом муниципального образования "Городской округ "Город Нарьян-Мар"](http://docs.cntd.ru/document/8432431), постановлением Администрации   
от 30.07.2024 № 1030 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Администрации муниципального образования "Городской округ "Город   
Нарьян-Мар".

На официальном сайте Администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в рубрике "Гражданам" создан раздел "Обращения граждан", где размещена актуальная информация для населения: разъяснения о возможностях подачи обращений   
в Администрацию, формы заявлений, ответы на популярные вопросы граждан, порядок организации и проведения личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться в Администрацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Для реализации прав граждан на обращение   
и в целях совершенствования работы с обращениями граждан на официальном сайте Администрации предусмотрена возможность подачи заявлений через Интернет-приемную, а также путем направления обращения на официальный адрес электронной почты   
и на цифровую платформу обратной связи "Госуслуги. Решаем вместе" (далее – ПОС).

Прием обращений от граждан или лиц, представляющих их интересы, в Администрации осуществляет отдел документационного обеспечения и работы с обращениями граждан управления делами. Обращения граждан поступают в Администрацию как в письменном, так и в устном виде, затрагиваемые в обращениях вопросы носят как сезонный,   
так и ситуационный характер. Все поступившие в Администрацию обращения регистрируются в установленные законодательством сроки и направляются согласно полномочиям на исполнение в структурные подразделения. При необходимости некоторые обращения рассматриваются специалистами структурных подразделений с выездом   
на место. По результатам рассмотрения обращений принимаются законные и обоснованные решения, авторам направляются письменные ответы по существу поставленных   
в обращениях вопросов.

Администрация рассматривает все обращения в соответствии с компетенцией. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Администрации, направляются в соответствующий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращениях вопросов.

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений отдел документационного обеспечения и работы с обращениями граждан управления делами осуществляет контроль за соблюдением установленного порядка работы с обращениями граждан, своевременностью исполнения документов и выполнением поручений в установленные сроки.

**Обращения в письменной форме и в форме электронного документа**

По итогам 2024 года в Администрации зарегистрировано 1164 обращения в письменной форме и в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных   
и муниципальных услуг (функций)" (далее – Единый портал госуслуг). Из них заявлений,   
не требующих ответа, – 296, коллективных обращений – 31.

За аналогичный период 2023 года было принято 922 обращения граждан, в том числе заявлений, не требующих ответа, – 305, коллективных обращений – 8.

Динамика показывает, что по сравнению с 2023 годом количество обращений   
в 2024 году увеличилось на 242, что составляет 26,2 %.

Наибольшее количество обращений граждан поступило непосредственно от заявителей. Также значительное количество обращений граждан поступило в форме электронного документа через интернет-приемную на сайте Администрации, путем направления   
на официальный адрес электронной почты и с помощью Единого портала госуслуг.   
При этом существенный объем составили сообщения, поступившие посредством ПОС.

**Способы направления обращений граждан:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| В ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ И В ФОРМЕ ЭЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТА | | | | | | | В УСТНОЙ ФОРМЕ | |
| по доверенности | лично | курьер | почта | e-mail | интернет-приемная | ПОС | личный прием граждан | горячая линия |
| 33 | 684 | 158 | 49 | 98 | 21 | 121 | 61 | 3 |

Помимо обращений, поступивших напрямую в Администрацию, немалая часть обращений была перенаправлена из органов государственной власти. В течение 2024 года   
в Администрацию было переадресовано 95 обращений граждан, а также 37 обращений граждан, поступивших в рамках "Прямой линии" Президента Российской Федерации   
В.В. Путина.

**Результативность рассмотрения обращений:**

По результатам рассмотрения обращений структурными подразделениями Администрации были приняты необходимые меры и направлены ответы гражданам. Из них:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| РЕЗУЛЬТАТЫ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ | | | ОТВЕТ | | НАХОДЯТСЯ НА РАССМОТРЕНИИ | НАПРАВЛЕНО ПО КОМПЕТЕНЦИИ |
| ПОДДЕРЖАНО (МЕРЫ ПРИНЯТЫ) | НЕ ПОДДЕРЖАНО | РАЗЪЯСНЕНО | НЕ ТРЕБУЮТ ОТВЕТА | ДАН ОТВЕТ |
| 253 | 17 | 595 | 296 | 844 | 24 | 82 |

Из общего числа зарегистрированных и рассмотренных обращений граждан ответы   
в основном носили разъяснительный характер. По результатам рассмотрения обращений заявителям направлено 595 разъяснений положений и требований действующего законодательства, положительно решены вопросы по 253 обращениям. 82 обращения было переадресовано в соответствующие организации, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращениях вопросов, в том числе в адрес муниципальных предприятий   
и учреждений. По состоянию на 31.12.2024 в Администрации оставалось на рассмотрении 24 обращения граждан.

**Структура тематики обращений граждан**

Для проведения анализа тематики поступающих от граждан вопросов применялся Тематический классификатор обращений граждан Российской Федерации, содержащий наименования наиболее часто встречающихся групп вопросов, относящихся к компетенции Администрации. Распределение тематик обращений и сообщений граждан представлено   
в диаграмме и таблице.

Тематическая направленность обращений граждан, поступивших в Администрацию,   
по итогам 2024 года в целом не изменилась. Результаты анализа тематической структуры обращений показывают, что основная доля письменных обращений приходилась   
на вопросы жилищно-коммунальной сферы, а именно:

1. переселение из ветхого, аварийного жилья;
2. улучшение жилищных условий, выделение жилья по договору социального найма;
3. предоставление жилых помещений по договору служебного/коммерческого найма;
4. обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания;
5. содержание общего имущества;
6. обращение с твердыми коммунальными отходами;
7. комплексное благоустройство.

Подавляющее большинство сообщений в ПОСе также относилось к теме жилищно-коммунальной сферы. Это вопросы содержания автомобильных дорог, комплексного благоустройства дворов и территорий общего пользования, уборки снега, мусора   
и посторонних предметов.

На "Прямую линию" Президента Российской Федерации в основном поступали обращения по вопросам переселения из ветхих, аварийных домов и получения жилых помещений по договору социального найма, некоторые касались темы благоустройства территории города Нарьян-Мара.

Особое внимание уделялось обращениям по тематике "Оборона". В Администрации предусмотрены меры социальной поддержки гражданам, принимавшим участие   
в специальной военной операции, и членам их семей. Обращения такого рода рассматривались в первоочередном порядке.

|  |  |
| --- | --- |
| **ТЕМАТИКА** | **КОЛИЧЕСТВО** |
| **ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА** | **69** |
| **Конституционный строй** | **26** |
| Население Российской Федерации | 0 |
| Местное самоуправление | 2 |
| Общественные и религиозные объединения | 0 |
| Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки | 23 |
| Праздники. Памятные даты. Юбилеи | 1 |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен | 0 |
| **Основы государственного управления** | **39** |
| Органы исполнительной власти | 8 |
| Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства | 2 |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | 28 |
| Административные правонарушения и административная ответственность | 1 |
| **Международные отношения. Международное право** | **0** |
| **Гражданское право** | **4** |
| Граждане (физические лица) | 1 |
| Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права) | 3 |
| **Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий** | **0** |
| **СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА** | **193** |
| **Семья** | **11** |
| Заключение и прекращение брака | 2 |
| Права и обязанности родителей и детей | 9 |
| **Труд и занятость населения** | **4** |
| Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества) | 4 |
| Труд (за исключением международного сотрудничества) | 0 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **175** |
| Управление социальным обеспечением и социальным страхованием | 2 |
| Трудовой стаж | 0 |
| Пенсии (за исключением международного сотрудничества) | 2 |
| Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества) | 76 |
| Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества) | 7 |
| Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании | 88 |
| **Образование. Наука. Культура** | **2** |
| Культура (за исключением международного сотрудничества) | 2 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **1** |
| Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества) | 1 |
| **ЭКОНОМИКА** | **251** |
| **Финансы** | **3** |
| Денежная система и денежное обращение | 3 |
| Местные бюджеты | 0 |
| Налоги и сборы | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | **204** |
| Промышленность | 1 |
| Геология. Геодезия и картография | 0 |
| Строительство | 9 |
| Градостроительство и архитектура | 160 |
| Сельское хозяйство | 0 |
| Транспорт | 29 |
| Связь | 1 |
| Бытовое обслуживание населения | 4 |
| **Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело** | **0** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **26** |
| Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества) | 7 |
| Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества) | 18 |
| Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества) | 1 |
| **Информация и информатизация** | **18** |
| Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами | 16 |
| Реклама (за исключением рекламы в СМИ) | 2 |
| **ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ** | **164** |
| **Оборона** | **88** |
| Воинская обязанность | 3 |
| Военная служба | 1 |
| Статус военнослужащих. Социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей | 84 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | **8** |
| Безопасность общества | 5 |
| Безопасность личности | 3 |
| **Уголовное право. Исполнение наказаний** | **0** |
| **Правосудие** | **67** |
| Судоустройство. Судебная система | 67 |
| Исполнительное производство | 0 |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** | **1** |
| Нотариат | 1 |
| **ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА** | **494** |
| **Жилище** | **494** |
| Жилищный фонд | 2 |
| Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище) | 432 |
| Коммунальное хозяйство | 58 |
| Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы) | 1 |
| Перевод помещений из жилых в нежилые | 1 |
| **ВСЕГО:** | **1171** |

**Обращения в устной форме**

В городе Нарьян-Маре граждане реализовывают право на обращение и в устной форме. Устные обращения граждан поступают в Администрацию во время личных приемов руководителей, а также по телефону "Горячая линия". На устные обращения ответ, как правило, дается в устной форме с согласия гражданина, в некоторых случаях гражданин запрашивает письменный ответ.

В 2024 году в Администрации зарегистрировано 64 устных обращения. За аналогичный период 2023 года было принято 45 устных обращений граждан.

В Администрации работает телефон "Горячая линия", по которому жители города Нарьян-Мара могут оставлять заявки по оказанию помощи, а также получать консультации по интересующим их вопросам. Обращения жителей города Нарьян-Мара по телефону "Горячая линия" принимаются в часы работы Администрации.

В 2024 году поступило 3 устных обращения на телефон "Горячая линия". Из них: решено положительно – 2, разъяснено – 1. Данные обращения связаны с хозяйственной деятельностью, а именно с эксплуатацией и сохранностью автомобильных дорог, а также уличным освещением.

Личный прием граждан в Администрации проводится по предварительной записи исходя из распределения обязанностей и полномочий должностных лиц. При проведении личных приемов граждан должностными лицами, осуществляющими прием, привлекаются сотрудники профильных структурных подразделений Администрации.

В соответствии с утверждённым графиком личного приёма граждан главой города Нарьян-Мара и его заместителям в 2024 году проведен прием 61 гражданина. Из них:

* Белак О.О. – 24;
* Бережной А.Н. – 5;
* Анохин Д.В. – 27;
* Жукова О.В. – 5.

Обращения, поступившие в ходе личного приема, зарегистрированы в Администрации в установленном порядке, на каждого гражданина оформлялась карточка личного приема, куда заносилась информация из журнала учета приема граждан, поручения, которые были даны должностным лицом в ходе личного приема, а также результат их исполнения.

Гражданам на приемах давались устные консультации и разъяснения о возможном решении проблем. По всем обращениям, требующим письменных ответов, даны поручения о проведении проверочных мероприятий, о принятых мерах и решениях граждане информировались письменно в установленный законом срок. Всего дано 29 поручений   
по устным обращениям, высказанным в ходе проведения личных приемов, 35 обращений   
не требовали письменного ответа.

**Характер обращений граждан**

Тематика поступивших устных обращений разделилась по следующим направлениям:

1. тематический раздел 1 государство, общество, политика – 3;
2. тематический раздел 3 социальная сфера – 3;
3. тематический раздел 3 экономика – 11;
4. тематический раздел 4 оборона, безопасность, законность – 2;
5. тематический раздел 5 жилищно-коммунальная сфера – 50.

По-прежнему самыми распространенными темами личных обращений граждан оставались вопросы жилищно-коммунальной сферы. Наиболее актуальными являлись вопросы переселения из ветхого, аварийного жилья, в том числе первоочередного расселения, а также вопросы предоставления жилых помещений из муниципального жилищного фонда. Это жилищный фонд социального использования, специализированный жилищный фонд (служебный, маневренный, общежития) и жилищный фонд коммерческого использования.

Личный прием граждан проводился и руководителями/специалистами структурных подразделений Администрации в соответствии с графиком личного приема граждан структурными подразделениями без предварительной записи. Сотрудники структурных подразделений Администрации в том числе оказывали консультации гражданам   
по различным вопросам посредством телефонной связи.

В рамках реализации Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171   
"О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций" ежемесячно осуществлялась выгрузка информации по рассмотрению обращений граждан   
и принимаемых мерах в защищенном сегменте на информационном ресурсе ССТУ.РФ.