

Работа с обращениями граждан, повышение открытости власти

Обращения граждан в органы местного самоуправления – это одна из форм прямого волеизъявления населения муниципального образования, которая дает им возможность участвовать в определении задач и направлений деятельности органов местного самоуправления, в выработке проектов решений, в контроле за деятельностью органов и должностных лиц местного самоуправления. Поэтому администрацией округа большое внимание уделяется приему граждан и проведению работы по их обращениям. Обращения поступают от жителей в письменной форме, на личных приемах главы местного самоуправления Володарского муниципального округа, в электронную приемную администрации округа, через систему мониторинга «Инцидент Менеджмент» и проекта «Госуслуги. Решаем вместе».

В соответствии с Федеральным законом от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» администрацией Володарского муниципального округа Нижегородской области организован доступ граждан к информации о ее деятельности и полномочиях через официальный портал в сети Интернет. Администрация Володарского муниципального округа Нижегородской области на официальном сайте в сети «Интернет» также принимает обращения граждан в формате «электронной приемной». Для обращения в данном случае достаточно указать имя заявителя и адрес электронной почты.

Информация о работе с обращениями граждан, графиках приема, основных федеральных, региональных, местных правовых актах размещается в официальном средстве массовой информации Володарского муниципального округа Нижегородской области - газете «Знамя», на официальном Интернет-сайте администрации Володарского муниципального округа Нижегородской области (<https://volodarsk.nobl.ru/>), информационных стендах, расположенных в здании администрации Володарского муниципального округа Нижегородской области.

Все обращения граждан регистрируются в системе электронного документооборота «СЭД» с обязательным оформлением карточки и доведением до ответственного исполнителя, кроме обращений граждан, поступивших через систему мониторинга «Инцидент-Менеджмент» и «Госуслуги. Решаем вместе»

В администрацию Володарского муниципального округа Нижегородской области за 2025 год поступило 4 769 (в 2024 году – 4 987, в 2023 году – 3 790 обращений), в том числе:

- 1) 2 117 письменных обращений граждан (в 2024г. – 2 112). Из них:
 - а. 2013 – напрямую в администрацию Володарского муниципального округа

Администрация 2025г (по темам)

	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь	итого
ЖКХ	19	26	36	24	29	17	20	14	46	35	33	36	335
Права и свободы	30	17	19	34	11	21	21	15	11	13	12	8	212
Дороги		2	13	12	20	20	31	25	29	11	20	16	199
Жилищный фонд	30	38	14	21	11	4	11	9	4	4	6	11	163
земельный вопрос	11	5	15	18	8	14	23	10	17	12	13	6	152

Освеще ние	14	9	10	9	4	3	11	5	10	24	15	12	126
Спил дерева	6	5	16	15	18	5	21	14	4	4	5	7	120
Мусор			2	12	10	7	5	3	3	12	6	3	63
Социаль ное	2	3	1	12	5	7	6	10	4	1	4	3	58
аварийн ый фонд	1	10	3	2	3	6		8	13	4	3	4	57
Собаки	5		4	5	7	1	2		2	1	8	1	36
газифик ация			6	4	8	4	3		2	3	4	1	35
Пассажи рские перевозк и	2	7	4	4				3	1	1	1		23
Отоплен ие		2				1	3	2	2	1	2	5	18
интернет					1		2	4	3		5	1	16
Экономи ка	1	1	2			1	3	1			1	3	13
Образов ание			2	2	1			1	1	1	3	2	13
разное			3	5							2	1	11
финансо вое управле ние					1	2	3				1		7
архитект ура/стро ительств о								1	1	4			6
Опека							2	1					3
ГОиЧС						1							1
итого в месяц	135	16 0	184	194	163	157	19 3	143	187	176	173	148	2013

в. 104 – перенаправления обращений граждан из Прокуратуры Володарского района

Прокуратура 2025 г. (по темам)

	Янв арь	Фев раль	Ма рт	Ап рел ь	Ма й	И юн ь	И юл ь	Авг уст	Сен тябр ь	октя брь	Но ябрь	Дек абрь	итог о
ЖКХ	2	6	10	5	6		1	1	2	3	10	6	52
Права и свободы			1	6	1					4	6	1	19

Благоустройст во			1		2						3		6
земельный вопрос				1			1				3		5
Дороги						1	2			2			5
Жилищный фонд		1	2		1								4
Отопление						1				1		1	3
Образование			1								1	1	3
Пассажирские перевозки		2											2
Мусор					1		1						2
аварийный фонд		1											1
Спил дерева							1						1
интернет												1	1
Освещение													0
Социальное													0
Собаки													0
Экономика													0
газификация													0
разное													0
финансовое управление													0
ГОиЧС													0
Опека													0
архитектура/с троительство													0
итого в месяц	2	10	15	12	11	2	6	1	5	7	24	9	104

2) 269 обращений граждан на личный прием (в 2024г. – 328), из них 124 - к главе местного самоуправления Володарского муниципального округа (66 – разъяснено на приеме, 58 – взято в работу), 145 – к заместителям главы МСУ (70 – разъяснено на приеме, 75 – взято в работу);

3) 158 обращений в рамках выездного личного приема граждан (в 2024г. – 62);

4) 710 обращений через личный кабинет организации администрации Володарского муниципального района на Платформе обратной связи («Госуслуги. Решаем вместе»)(в 2024г. – 340 обращений)

Названия строк	Количество по полю Категория
Множквартирные дома	280
Дворы и территории общего пользования	148
Автомобильные дороги	68
Благоустройство	63
Мусор	54
Водоснабжение	27
Ветеринария	16

Теплоснабжение	7
Иное	5
Погребение и похоронное дело	5
Электроснабжение	5
Физическая культура и спорт	4
Образование	4
Природа, Экология	3
Иные вопросы в сфере ЖКХ	3
Горячее водоснабжение	2
Культура	2
Строительство	2
Социальное обслуживание и защита	2
Общественный транспорт	2
Помощь участникам СВО (ФЗО)	1
Торговля	1
Газоснабжение	1
Горячее питание для младшеклассников	1
Подтопление	1
Обращения военнослужащих и их семей	1
Правила землепользования и застройки территории	1
Качество воды	1
Общий итог	710

5) 1 407 обращений через единое окно цифровой обратной связи «Инцидент-менеджмент» (в 2024г. – 1 980)

Названия строк	Количество по полю Муниципалитет
Володарский м.о.	1407
ЖКХ	420
Дороги	261
Благоустройство	209
Обращение с отходами	70
Общественный транспорт	68
Безопасность и правопорядок	45
Военная служба	41
Культура	37
Здравоохранение	35
Энергетика	34
Связь и телевидение	34
Социальное обслуживание и защита	31
Органы власти и подведомственные учреждения	30
Образование	20
Физическая культура и спорт	19
Имущественные и земельные отношения	18
Экология	15

Строительство и архитектура	8
Экономика и бизнес	5
Внутренняя политика	3
Труд и занятость	2
Сельское хозяйство и охота	1
ЦУР	1
Общий итог	1407

б) 108 обращений обработаны в рамках «Личные обращения граждан к Губернатору Нижегородской области Г.С. Никитину» (в 2024г. – 165 обращений).

Анализ обращений показывает, что наибольшее количество обращений поступило по вопросам коммунального и бытового обслуживания, а также по вопросам благоустройства.

Контроль за исполнением поручений по обращениям, изучение причин и условий, порождающих жалобы и повторные обращения граждан, позволяют добиться системности в организации работы и предотвращать случаи нарушения законодательства при рассмотрении обращений граждан.

По обращениям, требующим дополнительной проверки, осуществляются выезды на место.

Кроме письменных обращений и обращений на личный прием граждан специалистами администрации оказывалась консультативная помощь в телефонном режиме. На каждое обращение дается мотивированный ответ, разъяснение по действующему законодательству, совет, консультация.

Деятельность администрации Володарского муниципального округа Нижегородской области в сфере рассмотрения обращений граждан направлена на дальнейшее совершенствование ее форм и методов.