



ЛИПЕЦКИЙ ГОРОДСКОЙ СОВЕТ ДЕПУТАТОВ

Отдел общей и кадровой работы

29.01.2024 № 2/9-01

на № _____

О работе с гражданами и их
обращениями в 2023 году

Руководителю аппарата
Липецкого городского
Совета депутатов
Г.В.Белкиной

В 2023 году сотрудники вели работу по следующим направлениям:

- регистрация обращений граждан и переписки по ним;
- обеспечение личных приемов в общественной приемной Липецкого городского Совета депутатов, прием посетителей, консультирование граждан по телефону;
- формирование дел (по обращениям граждан) и их текущее хранение;
- подготовка отчетов об обращениях и о результатах их рассмотрения в соответствии с Указом Президента РФ от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций».

Кроме того, в отчетном периоде осуществлялись:

- работа с обращениями граждан, поступившими в адрес председателя, заместителей председателя, депутатов Липецкого городского Совета депутатов, подготовка писем по их рассмотрению;
- работа с сообщениями жителей в чат-боте «Советы горсовету»;
- содействие депутатам городского Совета в осуществлении полномочий в избирательных округах организационного, методического, справочно-информационного характера.

О работе общественной приемной Липецкого городского Совета депутатов в 2023 году

В течение 2023 года в общественную приемную Липецкого городского Совета депутатов граждане обращались лично, а также направляли индивидуальные и коллективные обращения. За отчетный период в общественную приемную Липецкого городского Совета депутатов поступило **992** обращения (что на 45 обращений больше прошлого года).

Как и в предыдущие годы, граждане преимущественно обращались индивидуально, такие обращения составили 92 % от общего числа (см. Таблицу 1).

Таблица 1

Показатели/период	2023 год
Всего зарегистрировано обращений, в том числе:	992
- индивидуальных	912
- коллективных	66
- анонимных	14

Переписка по обращениям составила **2215 документов**. Всего внесено в электронную систему регистрации **3207 документов** (см. Таблицу 2). На все поступившие документы, требующие указания председателя, первого заместителя председателя подготовлены проекты резолюций, которые после утверждения внесены в систему документооборота.

Таблица 2

Наименование документа	Количество
Обращения	992
Исходящие письма по обращениям	1715
Входящие письма по обращениям	500
ИТОГО	3207

Вне личных приемов, проводимых в общественной приемной, поступило **921 обращение**, что на 53 больше 2022 года (868 обращений), из них **676** – по электронной почте или через интернет-приемную на официальном сайте горсовета (см. Таблицу 3). На протяжении 10 лет прослеживается неуклонный рост числа «электронных» обращений. Если в 2013 году их доля составляла лишь 31 %, то в 2023 году уже 68 % от общего количества письменных обращений.

Таблица 3

Показатели / период	2023 год
Всего поступило обращений:	1673
Устно, в том числе:	681
- по телефону,	601
- личные консультации.	80
Зарегистрировано всего обращений, в том числе:	992
- поступившие вне личных приемов (в т.ч. по электронным каналам связи)	921 (676)
- поступившие на личном приеме	71
Количество проведенных личных приемов	48

В 2023 году в адрес председателя и первого заместителя председателя Липецкого городского Совета депутатов зарегистрировано **351 обращение**, на 31 % больше предыдущего периода (2022 год – **268**).

К депутатам поступило **641** обращение (Приложение 1). Более всего к Пинаевой Е.А. – 142, Двугрошеву Н.Д. – 43, Бычковой Е.И. и Захарову А.М. – по 31 обращению, Харину А.Н. – 24, Бессоновой С.П. – 21.

Все поступившие от граждан обращения рассмотрены депутатами. Причем вопросы жилищно-коммунального хозяйства, санитарного состояния и благоустройства многоквартирного дома № 3 по улице Ворошилова, обозначенные жителями, дважды стали предметом рассмотрения на заседании профильной комиссии по ЖКХ, градостроительству и землепользованию.

Основные темы обращений, зарегистрированных в городском Совете, распределились следующим образом (см. Таблицу № 4):

Таблица 4

Темы обращений	2023 год	2022 год	2021 год
Благоустройство	267	246	284
Жилищно-коммунальное хозяйство	185	269	346
Ремонт дорог	85	99	123
Социальная сфера	68	28	85
Транспорт и дорожное хозяйство	28	40	42
Жилищные вопросы	7	27	24
Благодарственные письма	12	8	13

Основные темы обращений граждан в 2023 году



Следует отметить, что в сравнении с 2022 годом вопросы благоустройства вышли на первое место. Обустройство общественных пространств в рамках программы Формирование современной городской среды, переходящее из центра города на его окраины, широкое информирование о возможностях комплексного обновления дворов не оставляют горожан равнодушными. Жители вносят все больше предложений о необходимости озеленения и опиловки деревьев, освещения территории, установки малых архитектурных форм, устройства пешеходных дорожек.

На втором месте вопросы жилищно-коммунального хозяйства, о которых в письменных обращениях сообщалось значительно меньше. Далее традиционно следуют вопросы ремонта дорог. Увеличилось количество обращений социальной направленности, причем из 68 обращений просьбу об оказании финансовой помощи содержат 48. Значительно уменьшилось число жилищных вопросов, что связано с реализацией областной адресной программы Переселение граждан из аварийного жилищного фонда на 2019-2023 годы на территории города.

В 2023 году поступило 12 благодарственных писем в адрес депутатов городского Совета: Мишина А.О., Урываевой В.И. – по 3 письма; Фрай Е.В., Афанасьева А.М., Двугрошева Н.Д., Подзорова И.Н., Иголкина А.В., Русакова М.Ю. – по одному письму.

Слова признательности жители выражают за решение проблем многоквартирных домов: подачу отопления и горячей воды, благоустройство дворов и детских площадок. При помощи депутатов у дома 20 по улице Катукова организована зеленая зона для отдыха, на детской площадке дома 17 по улице Циолковского установлена красивая безопасная песочница; оперативная установка лавочек у подъезда дома 36/1 по улице Космонавтов позволила пожилым людям общаться друг с другом на свежем воздухе. А в доме 5/2 по улице Юных натуралистов организован полив придомовых клумб, обустроенных активными жителями. Внимание к проблемам избирателей различного возраста и социальных групп со стороны депутатов позволило благоустроить территорию, прилегающую к детскому саду № 76, оказывать помощь волонтерским организациям, инвалидам, содействовать реализации прав детей.

В постоянной переписке с городским Советом на протяжении года состоял 21 гражданин, направив 271 обращение. Среди которых два заявителя лидировали по количеству обращений в адрес городского Совета. Один из них направил на рассмотрение 93 обращения по вопросам религии и околоцерковным вопросам. Другой – 30 обращений по вопросам сноса гаражей на территории города.

Депутаты внимательно подходят к работе со всеми обращениями. В соответствии с порядком их рассмотрения, установленным федеральным законодательством, за отчетный период переадресовано 574 обращения в следующие организации:

- в администрацию г.Липецка – 167;
- в департаменты администрации г.Липецка – всего 149 писем, из них наибольшее количество писем направлено в департаменты:
 - ✓ дорожного хозяйства и благоустройства – 76;
 - ✓ жилищно-коммунального хозяйства – 25;
 - ✓ развития территории – 24.
- в Государственную жилищную инспекцию – 110;
- в управляющие компании – 98;
- в ресурсоснабжающие организации – 47;

а также в другие органы и организации (в том числе органы государственной власти субъекта, государственные инспекции и фонды Российской Федерации) – 156.

Обращения, поступившие в городской Совет, своевременно размещались на специализированном портале ССТУ. РФ, подготовлено 12 отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан для Администрации Президента РФ.

В отчетном периоде утверждено 6 графиков приема по личным вопросам в общественной приемной городского Совета, состоялось 48 личных приемов граждан, на которых поступило 71 обращение (в 2022 году – 79 обращений, в 2021 году – 88). Наибольшее количество обращений от граждан на личных приемах поступило к депутатам (см. Таблицу 5):

Таблица 5

Ф.И.О. депутата	Кол-во обращений
Фрай Е.В.	21
Двугрошев Н.Д.	7
Понаморёв Б.В.	5
Афанасьев А.М.	5

На приемах обсуждались вопросы благоустройства дворов и территорий общего пользования, содействия при решении вопросов содержания и ремонта многоквартирных домов, в том числе в связи с недобросовестной работой управляющих компаний, оплаты коммунальных услуг, содержания контейнерных площадок.

Следует отметить, что в течение трех лет прослеживается тенденция снижения числа обращений на личных приемах, именно с 2021 года в работе с населением стали использоваться новые цифровые решения. Так при приеме телефонных звонков применяется технология маршрутизации. Система интерактивного голосового меню автоматизирует прием звонков и распределяет их по выбору звонящего. Горожане получили возможность напрямую связаться с депутатом, а также оставить свои заявки в Единой диспетчерской службе в зависимости от тематики.

В интересах жителей, использующих стационарные дисковые телефоны, испытывающих сложности в применении новых технологий, лично посещающих городской Совет, по-прежнему проводится устное консультирование сотрудником общественной приемной.

По различным вопросам предоставляются справки и разъяснения, ведется запись на личный прием. В первую очередь граждан интересует информация о городском Совете, депутатах. Так из 681 консультации, проведенной в прошлом году, 384 (56%) помогли определить депутата по конкретному адресу, получить его контактные данные и оперативно с ним связаться.

В соответствии с полномочиями органов и организаций, сотрудниками подготовлены письма по вопросам, о которых неоднократно по телефону сообщали горожане. Кроме того, в связи с утечками холодной воды на общегородских сетях, отсутствием отопления и горячей воды в многоквартирных домах передавались заявки в аварийно-диспетчерские службы.

Такое взаимодействие помогает безотлагательно разрешать возникающие у липчан вопросы, не дожидаясь даты личного приема депутатом.

В 2023 году продолжилось совершенствование способов взаимодействия с жителями с учетом возможностей современных средств интернет-коммуникаций. Сотрудники разработали техническое задание по созданию сервиса для коммуникации с жителями Липецка и обратной связи – чат-бота «Советы горсовету» в мессенджере Telegram, который был протестирован и введен в эксплуатацию в сентябре отчетного периода. Теперь любой желающий может сообщить о проблеме, высказать мнение или направить предложение по развитию города в городской Совет. За четыре месяца работы в чат-бот поступило 88 сообщений (Приложение 2), каждое из которых рассмотрено во взаимодействии с администрацией города Липецка. Все жители получили обоснованные ответы на свои вопросы.

Темы сообщений в чат-боте распределились следующим образом:

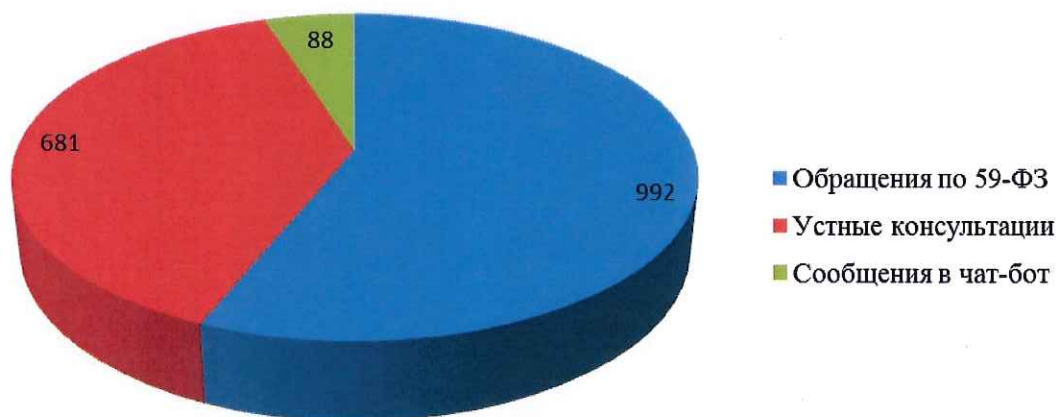


Наиболее острой в сообщениях стала тема автомобильных дорог, жители поднимали вопросы по состоянию дорожной инфраструктуры, ремонту дорог, очистке от снега и наледи, организации парковок. На

втором месте тема благоустройства: требуют внимания содержание и обновление внутридворовых территорий, опилковка деревьев. Третье место занимают вопросы тепло-, водоснабжения и водоотведения в многоквартирных домах, деятельности управляющих организаций по содержанию домов. Кроме того, поступали вопросы, касающиеся мусорных площадок, общественного транспорта и другие. В связи с деятельностью народных избранников в интересах населения поступило 20 благодарностей в их адрес.

Всего в 2023 году в общественной приемной городского Совета отработали 1761 обращение, сообщение, телефонный звонок жителей.

Способы взаимодействия населения с депутатами



Все они стали отправной точкой для работы в избирательных округах. Депутаты городского Совета находились в ежедневном контакте со своими избирателями, транслировали их интересы в органы местного самоуправления и государственной власти.

Ведущий консультант
отдела общей и кадровой работы

О.А.Камынина

**Статистические данные о количестве обращений,
поступивших в общественную приемную в адрес депутатов в 2023 году**

№ ИО	Ф.И.О. избранного депутата	Кол-во обращений	Кол-во личных приемов	Кол-во звонков жителей для взаимодействия с депутатом
1	Кулаков Александр Николаевич	14	3	4
2	Сазонов Сергей Васильевич	14	0	7
3	Косолапов Олег Владимирович	17	1	5
4	Литовкин Василий Алексеевич	13	3	3
5	Чернышова Елена Николаевна	10	2	8
6	Крутских Игорь Николаевич	4	0	15
7	Бессонова Светлана Павловна	21	2	10
8	Прокопенко Ольга Радомировна	15	0	5
9	Русаков Михаил Юрьевич	14	0	2
10	Селезнев Михаил Юрьевич	8	0	1
11	Выжганов Андрей Викторович	8	2	6
12	Фрай Евгения Валерьевна	320 (297/23)	4	52
13	Гугнин Владимир Александрович	4	0	6
14	Полосин Станислав Алексеевич	7	3	7
15	Пинаева Екатерина Алексеевна	142	1	9
16	Урываева Вера Ивановна	18	0	10
17	Кофанов Александр Владимирович	15	0	9
18	Подзоров Игорь Николаевич	19	2	11
19	Двугрошев Николай Дмитриевич	43	3	24
20	Дятчин Владимир Федорович	15	1	3
21	Захаров Андрей Михайлович	31	3	15
22	Ерихов Кирилл Юрьевич	5	1	18
23	Мишин Александр Олегович	18	0	14
24	Рассказова Светлана Игоревна	10	2	16
25	Павлов Евгений Николаевич	18	1	12
26	Баранов Роман Сергеевич	16	1	9
27	Аленин Владислав Александрович	5	0	6
28	Гладышев Дмитрий Анатольевич	11	0	1
29	Погорелов Дмитрий Николаевич	8	1	2
30	Иголкин Андрей Викторович	14	1	4
31	Афанасьев Александр Михайлович	20 (12/8)	4	18
32	Каменецкий Станислав Геннадьевич	11	0	19
33	Понаморёв Борис Владимирович	42	4	19
34	Тюнина Светлана Валерьевна	7	0	5
35	Бычкова Евдокия Ивановна	31	2	21
36	Харин Алексей Николаевич	24	1	8
ИТОГО		992	48	384

**Статистическая информация о поступивших сообщениях в чат-бот
«Советы горсовету» за период с 01.09.2023 по 31.12.2023**

Сфера	Автомобильные дороги	ВСЕГО
		18
Категория	Дорожная инфраструктура	6
	Организация дорожного движения	2
	Парковки	2
	Ремонт дорог	2
	Очистка дорог и тротуаров от снега и наледи	3
	Ямы, выбоины	3
Сфера	Благоустройство	10
Категория	Внутридворовая дорожная инфраструктура	5
	Дворовая территория	4
	Опиловка деревьев	1
Сфера	Дворы и территории общего пользования	8
Категория	Детские площадки	3
	Парковки во дворах	1
	Очистка двора от снега	3
	Канализационные люки	1
Сфера	Многоквартирные дома	16
Категория	Отопление	4
	Водоотведение	4
	Водоснабжение/Горячее водоснабжение	3
	Заделка межпанельных швов МКД	2
	Уборка	1
	Управляющие организации	2
Сфера	Мусор	6
Категория	Контейнерные мусорные площадки	2
	Мусорные контейнеры	4
Сфера	Общественный транспорт	4
Категория	Изменение класса и количества автобусов на действующем маршруте	1
	Льготный проезд	1
	Неудовлетворенность условиями проезда в муниципальном транспорте	1
	Некорректное поведение водительского и кондукторского состава перевозчиков	1

Сфера	Имущественные и земельные отношения	1
Категория	Спор субъектов о границах земельных участков	1
Сфера	Торговля, товары и услуги	2
Категория	Нарушение санитарных требований в торговле	2
Сфера	Образование/доп.развитие	2
Категория	Безопасность образовательных организаций	1
	Развитие дополнительного образования	1
Сфера	Иное	1
Сфера	Благодарности	20
ИТОГО		88