**ИНФОРМАЦИЯ**

**О работе с обращениями граждан в администрации муниципального образования город Новороссийск в 2023 году**

Отделом обращений юридических и физических лиц управления делопроизводства администрации муниципального образования город Новороссийск проведен анализ работы с обращениями граждан за 2023 год в муниципальном образовании город Новороссийск.

Количество поступивших в отчетном периоде письменных обращений граждан и на личном приеме составило 17289 единиц, что на 2945 обращений больше (20 %) по сравнению с аналогичным периодом прошлого года (далее по тексту АППГ) (14344).

| **Вид обращений** | **2022 год** | **2023 год** | **Динамика** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Письменные обращения** | 13213 | 15494 | +2281 (14%) |
| **Принято на личном приеме** | 1131 | 1795 | +664 (58%) |
| **ИТОГО:** | **14344** | **17289** | **+2945 (20%)** |

Поставлены на контроль полного исполнения:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращений** | **Общее количество** | **Из них поставлено на КПИ** | **Исполнено в 2023 году** | **В работе** |
| **ИТОГО:** | **15494** | **1835** | **1183** | **652** |

Таким образом, из вышеуказанной таблицы можно сделать вывод, что по 12 % письменных обращений решения не принимаются в первый срок рассмотрения (30 дней), либо по объективным причинам не могут быть исполнены сразу. Все обещания ставятся на КПИ и контролируются до полного исполнения. На отчетную дату разрешено – 1183 (64 %) обращений поставленных на КПИ, 652 обращения находятся в работе.

За 2023 год вопросы, поставленные гражданами в письменных обращениях по компетенции заместителей главы муниципального образования, распределились следующим образом:

|  |  |
| --- | --- |
| **ФИО заместителя главы, которому направлено обращение** | **Кол-во вопросов в поступивших обращениях, (% от общего кол-ва поступивших вопросов)** |
| [Исполняющий обязанности заместителя главы по вопросам жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства города и жилищного учета.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-18102021102052-98988/) | 7950 (46 %) |
| [Исполняющий обязанности заместителя главы по вопросам архитектуры и градостроительства, имущественных и земельных отношений, туризма, стратегического развития, эстетики городской среды и наружной рекламы.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-20190820113007-162543/) | 4767 (28 %) |
| [Заместитель главы по вопросам ГО и ЧС, транспорта и дорожного хозяйства, физической культуры и спорта, взаимодействия с правоохранительными органами и казачеством.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-20150723164845-788281/) | 1990 (12 %) |
| [Заместитель главы по вопросам социальной сферы](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-20150723164955-932433/) | 1059 (6 %) |
| [Исполняющий обязанности заместителя главы по вопросам делопроизводства, архива, внутренней политики и организационной работы.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-20150723165131-293284/) | 638 (4 %) |
| [Заместитель главы по вопросам экономики, финансов, финансового контроля, инвестиций, торговли, малого и среднего бизнеса, муниципального заказа и проектный офис.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-20150723160456-625383/) | 369 (2 %) |
| [Заместитель главы по вопросам капитального строительства, технического надзора и ценообразования.](https://admnvrsk.ru/organy-vlasti/administratsiya/struktura-administratsii/zamestiteli-glavy/person-17012022175000-103784/) | 329 (2 %) |
| **Итого:** | **17102** |

Рассмотрев динамику письменных обращений граждан в разрезе структурных подразделений (прилагается) проведен анализ тематики блоков основных вопросов письменных обращений граждан за 2023 год.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам жилищно-коммунального хозяйства – 7950 и вопросы архитектуры и градостроительства и земельных отношений - 4767.

Вопросы дорог и транспорта – 1699;

Социальные вопросы – 1059;

Вопросы строительства –329.

**Традиционно востребованными вопросами** в обращениях граждан являются вопросы жилищно-коммунального хозяйства.

По вопросам, находящихся в компетенции ресурсоснабжающих организаций, предоставляющих коммунальные услуги населению за отчетный период поступило 1934 (11 %) обращений от общего количества.

**2768 обращений поступили с жалобами на управляющие компании.** Основные вопросы - во вновь сданных МКД - недовольство собственниками назначенной управляющей организацией (в т.ч. поломки лифтов, забитие канализации при проведении ремонта нового жилья и другие), неудовлетворительное обслуживание МКД, несогласие с выставляемой оплатой за услуги, необходимость проведения капитального или текущего ремонта. 322 на УК ООО «Стабком» жалобы направил заявитель Лобко А.А.

За отчетный период в управление городского хозяйства, исполняющее Закон Краснодарского края от 06.12.2017 № 3700-КЗ «О наделении органов местного самоуправления в Краснодарском крае отдельными государственными полномочиями Краснодарского края по осуществлению государственного жилищного надзора и лицензионного контроля» проведено 181 внеплановое контрольное (надзорное) мероприятие (АППГ – 35) по выявлению нарушений жилищного законодательства в многоквартирных домах. Выдано 15 предписаний (АППГ – 10), выявлено 50 нарушений (АППГ – 26). Все внеплановые контрольные (надзорные) мероприятия размещены в ГИС ТОР КНД, ЕРП, ЕРКНМ и ГИС ЖКХ. Направлено в ГЖИ КК 33 административных материала для составления протоколов (АППГ – 12).

1932 обращений поступило по проведению перерасчетов. Потребителям произведен перерасчет (снижение) размера платы за ЖКУ на сумму 4396 тыс. руб.  Кроме того, возмещено ущерба потребителям исполнителями услуг в добровольном порядке в размере  256 тыс. руб., по решению суда – 4 тыс. руб.

**Ремонт и обустройство дорожных полотен.**

Особое внимание в муниципальном образовании уделяется качеству и обустройству дорог.

В рамках исполненных муниципальных контрактов по содержанию автомобильных дорог внутригородских районов МО г. Новороссийск в 2023 году выполнены работы по ямочному ремонтудорожного полотна на 70 объектах площадью 6850 кв. м.

Выполнено грейдирование 60 улиц общей протяженностью 17,9 км.

В разрезе внутригородских районов на бетонирование улиц методом «Народная стройка» в 2023 году распределено 12 857 кв. м бетона и выполнено бетонирование 66 улиц, в том числе в Новороссийском районе - 20 улиц, в Восточном районе - 9 улиц, в Центральном районе - 5 улиц, в Южном районе – 20 улиц, в Приморском районе –12 улиц.

В рамках программы по обустройству и ремонту тротуаров и депутатских наказов в 2023 году выполнены работы по ремонту 43 тротуаров.

В рамках национального проекта «БКД» в 2023 году выполнены работы по приведению в нормативное состояние улично-дорожной сети на 22 улицах общей протяженностью 13,8 км.

Для обеспечения безопасности дорожного движения на дорогах нацпроекта «БКД» выполнена - замена и установка 970 дорожных знаков, нанесено около 6,5 тыс. п. м. дорожной разметки, сделан ремонт тротуаров на площади более 250 кв. м, установлено 10 светофоров типа Т7. Также в рамках нацпроекта проведены работы по устройству 760 п. м пешеходных ограждений и обустроено 7 искусственных дорожных неровностей.

**Транспортное обслуживание.**

По обращениям граждан в 2023 году:

- изменена схема движения муниципального маршрута № 28 в части его заезда на ЖК «Малина»;

- приобретено 5 автобусов среднего класса, которые осуществляют перевозку пассажиров в МУП «МПТН»;

- обеспечено транспортное обслуживание с. Мысхако муниципальными автобусами среднего класса по новому маршруту № 12М;

- изменено расписание движения автобусов по маршрутам № 22М с учетом начала и окончания школьных уроков, расписание пригородного автобуса № 102М продлено до 18.30 час.;

- введена в строй контактная троллейбусная линия по ул. Куникова, по которой осуществляют перевозку пассажиров троллейбусы 1 маршрута;

- добавлено отслеживание 70% общественного транспорта в приложение «Яндекс.Карты».

**Ливнеотведение.**

270 обращений поступило в 2023 году по вопросам ливнеотведения, одного из самых актуальных вопросов с учетом рельефа местности нашего города.

На реализацию мероприятий по ремонту и содержанию систем ливнеотведения из городского бюджета выделено 37 076 415, 25 рублей.  За год построено 24 новых систем ливнеотведения и проведено 7 ремонтов существующих систем.  По текущему  содержанию, проводились очистки существующих систем ливнеотведения по заявкам жителей и местам, выявленным администрациями внутригородских районов и сельских округов.

На протяжении 2023 года отдел гидротехнических сооружений и систем ливнеотведения МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства города» выполнял задачи, связанные с содержанием, ремонтом, реконструкцией объектов гидротехнических сооружений, систем ливнеотведения, барражных сооружений, водоносных балок, гидротехнических сооружений Владимирского и Неберджаевского водохранилищ.

В 2023 году на регулярной основе во внутригородских районах муниципального образования город Новороссийск выполнялись работы   
по текущему содержанию систем ливнеотведения, а также по заявкам администраций районов, заявкам депутатов городской Думы, полученных   
на координационных советах округов, заявкам службы МБУ «АПК Безопасный город – ЕДДС» и обращениям жителей.

В 2023 году отделом гидротехнических сооружений и систем ливнеотведения МКУ «Управление жилищно-коммунального хозяйства города» выдано 288 технических условий и справок о внесении изменений в технические условий.

Также в муниципальном образовании город Новороссийск в 2023 году проводилась работа по устройству систем ливнеотведения в грунтовом исполнении протяженностью около 12000 м.

**Благоустройство.**

В рамках реализации национального проекта «Формирование современной городской среды» завершены работы по благоустройству популярной общественной территории - парка им. Фрунзе.

В 2023 году в рамках заключенного муниципального контракта были обустроены площадки для выгула собак по адресам: ул. Герцена, д.3 и ул. Сакко и Ванцетти, д.19-21.

В целях формирования комфортной городской среды на территории муниципального образования город Новороссийск активно выполняются работы по обустройству детских игровых площадок по адресам: ул. Видова, д.160, ул. Кирова, д.88, Дзержинского д.198/202, ул. Сулемана Стальского, д.24, ул. Южная, д.6, ул. Фрунзе/Керченкая, ул. Карамзина, д. 2/8, по ул. Видова, д.163, ул. Героев Десантников, д.35, ул. Ленина д.75-77, ул. Свободы, д.30а, где уже установлены и будут установлены новые современные игровые и спортивные элементы, декоративные ограждения, лавочки и урны, а также устройство основания с резиновым покрытием, которое поглощает ударные нагрузки, тем самым снижает риск получения травм, что благоприятно влияет на безопасность детей.

В 2023 году выполняются работы по благоустройству, ремонту, замене элементов, устройству покрытий более чем на 50 детских игровых и спортивных площадках, в том числе за счет средств депутатов городской Думы.

В рамках реализации муниципального контракта по текущему ремонту дворовых территорий пяти районов города выполнено асфальтирование дворовых территорий общим объемом 3 517,83 кв. м.

В рамках заключенного муниципального контракта были выполнены работы по разметке велодорожек по ул. Набережной им. Адмирала Серебрякова, в парке им. Фрунзе, на площади Героев и Парковой аллее.

**Освещение.**

МКУ «УЖКХ города» в рамках реализации производственного плана в 2023 году заключены муниципальные контракты на строительство линий наружного освещения на 10 улицах на общую сумму 7 990,6 тыс. руб. и проектирование линии наружного освещения 10 улиц на общую сумму 684,9 тыс. руб.

Обустройство наружного освещения выполняется так же за счет средств, выделяемых по наказам депутатов городской Думы. В 2023 году выполнено 41 наказ на общую сумму 12 779,0 тыс. руб.

**Долевое строительство, в отношении которых застройщиками не выполнены свои обязательства.**

        На 01.01.2023 в Едином реестре проблемных объектов (далее - ЕРПО) находилось 10 объектов:

ЖК Посейдон» 1,2 – 644 дольщика; ЖК «Суджук-Кале» 1, 2, 3 – 445 дольщиков; ЖК «Орион-2» - 94 дольщика; ЖК «Орион-3» - 60 дольщиков; ЖК «Престиж» - 9 дольщиков; ЖК «Марсель» -36 дольщиков, ЖК «Надежда» 5 очередь строительства - 69 дольщиков.

На 15.12.2023 ЖК «Суджук-Кале» 1, 2, 3, ЖК «Посейдон» 1, 2 переданы новому инвестору – ООО «Группа компаний «Черное море». На объектах возобновлены строительные работы. Внесены изменения в разрешения на строительство. С июня 2023 года застройщиками проводится работа по заключению дополнительных соглашений к ДДУ с каждым участником долевого строительства. На 15.12.2023 заключено 833 дополнительных соглашений об изменении сроков окончания строительства и передачи квартир пострадавшим дольщикам в 2024-2025 году.

В 2023 году введены в эксплуатацию:

- ЖК «Марсель» – 36 дольщиков;

- ЖК «Орион» 2, 3 – 154 дольщика.

ЖК «Престиж» - 9 дольщиков исключен из ЕРПО в связи с признанием договоров ДДУ недействительными решением Октябрьского районного суда.

Таким образом, на 15.12.2023 из ЕРПО исключены 9 объектов долевого строительства: ЖК Посейдон» 1,2, ЖК «Суджук-Кале» 1, 2, 3, ЖК «Орион» 2, 3, ЖК «Престиж», ЖК «Марсель» с количеством участников долевого строительства 1288 человек.

**В настоящее время в ЕРПО находится 1 объект - ЖК «Надежда» (5 очередь строительства) с количеством дольщиков - 69 человек.** До конца 2023 года планируется исключить из ЕРПО в связи с передачей прав и обязанностей застройщика 17.11.2023 новому инвестору – ООО СЗ «Квант».

**Результаты рассмотрения письменных обращений:**

Меры приняты – 957;

Поддержано –1222;

Не поддержано –523;

Разъяснено –11857.

На рассмотрении находится 1035 обращений.

**Инициативное бюджетирование.**

Новороссийск является первым городом в Краснодарском крае, который запустил инициативное бюджетирование. Инициативное бюджетирование - это форма непосредственного участия населения в осуществлении местного самоуправления путем выдвижения инициатив по целям расходования определенной части бюджетных средств.

Инициативное бюджетирование реализуется через совокупность разнообразных практик, основанных на гражданской инициативе, по решению вопросов местного значения при непосредственном участии граждан и организаций в определении и выборе объектов расходования бюджетных средств, а также последующем контроле за реализацией отобранных проектов.

Благодаря реализации такого проекта решаются наиболее актуальные проблемы, а самое главное - инициируется участие граждан в решении проблем местного значения через работу в проектных командах, голосование при определении приоритетов расходования бюджетных средств и т. д.

С помощью реализации Инициативного бюджетирования в первом полугодии 2022 года выполнен ряд работ:

-забетонировано 31 дорожное полотно;

-проведено грейдирование 55 дорожных полотен;

- проведен ямочный ремонт 1 дорожного полотна;

-обустроено 30 детских и 4 спортивные площадки;

-обустроено уличное освещение на 45 улицах;

-обустроены 17 контейнерных площадок;

-построены 4 системы ливнеотведения;

-построены 10 тротуаров;

-отремонтированы 3 кровли;

- установлен 1 МАФ.

**Организация и проведение личных приемов граждан**

**в муниципальном образовании город Новороссийск**

Личный прием является важной формой взаимодействия должностных лиц с гражданами, прямое взаимодействие с жителями – одно из основных направлений в работе администрации муниципального образования.

Всего за 2023 год организовано и проведено:

- **25** приёмов главы муниципального образования;

- **299** еженедельных приёмов заместителей главы муниципального образования *(в том числе: 173 – личных и 126 - выездных приемов*);

- **4** расширенных приема *(в том числе: 2 – по вопросам жилищно-коммунальной сферы)*;

- **1** мобильная приемная Губернатора.

|  |  |
| --- | --- |
| **Ф. И. О. заместителя главы,**  **которому направлено обращение** | **Количество принятых заявителей** |
| Глава муниципального образования – Кравченко А.В. | **343** |
| Заместитель главы муниципального образования – Яменсков А.И. | 326 |
| Заместитель главы муниципального образования – Майорова Н.В. | 159 |
| Заместитель главы муниципального образования – Мохна А.В. | 28 |
| Заместитель главы муниципального образования – Кальченко Э.А. | 17 |
| И.о. заместителя главы муниципального образования – Меланиди Д.К. | 47 |
| И.о. заместителя главы муниципального образования – Сопелиди С.В. | 570 |
| И.о. заместителя главы муниципального образования – Степаненко Е.Н. | 305 |
| **ИТОГО:** | **1 795** |

Главой муниципального образования принято **343** (19 %) заявителя, обратившихся на личные приемы.

Результаты рассмотрения обращений граждан на личных приемах за 2023 год:

- положительно разрешено - 390 (21,7%);

- разъяснено - 1 071 (60 %);

- отказано - 5 (0, 3 %);

- находятся на рассмотрении - 74 (4 %);

- КПИ - 255 (14%).