

УТВЕРЖДАЮ  
Глава местного самоуправления  
г.о.г.Кулебаки  
\_\_\_\_\_ А.А.Паятелев  
20 января 2026 г.

**ОТЧЕТ**  
**отдела сопровождения деятельности**  
**главы местного самоуправления**  
**городского округа город Кулебаки**  
**за 2025 год**

Ежегодный отчет дает нам возможность подвести итоги года, провести анализ проделанной работы, отметить положительную динамику, критически посмотреть на нерешенные вопросы, определить пути дальнейшего развития. Каждый новый год вносит свои особенности в постановку задач, определение приоритетов деятельности администрации и муниципалитета в целом.

Основной целью деятельности Отдела является работа по обеспечению рассмотрения обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа город Кулебаки, организационно-техническому обеспечению деятельности главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки и контроль исполнения поручений главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки.

Отдел находится в непосредственном подчинении главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки.

В своей деятельности отдел руководствуется Уставом городского округа город Кулебаки Нижегородской области, Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Нижегородской области №124-З от 07 сентября 2007 г. "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Положением о рассмотрении обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки, Инструкцией по делопроизводству в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области, Регламентом электронного документооборота с использованием электронной подписи в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области и другими нормативно-правовыми актами.

**Информация о рассмотрении письменных обращений граждан,**  
**поступивших на имя главы местного самоуправления городского округа**  
**город Кулебаки**

Работа с обращениями граждан одно из приоритетных направлений в деятельности администрации городского округа город Кулебаки, что в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, повышению авторитета органов власти, укреплению их связи с населением.

**За 2025 год** в администрацию городского округа город Кулебаки от граждан поступило **1315** письменных обращений (в 2024 году - 1083), в т.ч.:

- письменных обращений – **693** (в 2024 – 727),
- областных обращений – **78** (в 2024 году – 142);
- депутатских запросов – **75** (в 2024 году – 73);
- по электронным каналам связи (Интернет-приемная, электронная почта) - **188** обращений (в 2024 году – 86);
- обращений в ПОС в рамках рассмотрения согласно 59-ФЗ – **281** (в 2024-55).

по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ, организации работы учреждений образования, здравоохранения, жилищным и иным вопросам.

Разъяснено	995	75,7%
Удовлетворено	228	17,3 %
Отказано	56	4,3%
Не входит в компетенцию администрации	32	2,4%
Заявители отказались от заявлений	4	0,3%
Находится на рассмотрении	-	-
Анонимные	-	-
<b>ИТОГО</b>	<b>1315</b>	<b>100,00 %</b>

На контроль в обязательном порядке ставятся все письменные и устные обращения граждан, коллективные обращения, обращения, поступившие на личных приемах, обращения, поступившие в форме электронного документа, из них 72 (5,5%) поставлены на особый контроль.

Особое внимание уделяется срокам и качеству рассмотрения поступивших обращений. Обращения в администрации городского округа город Кулебаки рассматриваются в сроки, установленные законом.

Анализ данных обращений, показывает, что самыми острыми и многочисленными остаются проблемы в сфере жилищно-коммунального хозяйства. В частности, вопросы неудовлетворительного состояния дорожного покрытия и тротуаров, установки мусорных контейнеров, вопросы организации уличного освещения, проведения капитального ремонта Многоквартирных домов и прочее.

При рассмотрении обращений проводились выезды на место для встреч с заявителями.

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного принятия решений по существу вопросов, поставленных в обращениях граждан, отдел сопровождения деятельности главы МСУ осуществляет текущий и дополнительный контроль за исполнением поручений по обращениям граждан.

Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении обращений граждан.

Исполнение обращений граждан составляет 100 %.

От граждан льготных категорий поступило 53 обращения (в 2024 году – 54). Особое внимание уделялось участникам СВО и ВОВ, многодетным семьям, гражданам с ограниченными возможностями здоровья.

## Организация личных приемов населения в администрации г.о.г.Кулебаки

Прием граждан в администрации ведется в соответствии с утвержденным графиком. Предварительная запись на прием осуществляется при личном обращении по адресам местонахождения администрации или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в администрации, опубликована в газете «Кулебакский металлист» 02.10.2024 № 78.

Для записи на прием ведется журнал регистрации личного приема граждан, заполняется «Учетная карточка приема граждан».

В 2025 году принято 236 граждан на личном приеме (в 2024 - 226), в т.ч.:

- глава местного самоуправления – 63 (в 2024г. – 51),
- зам. главы администрации по социальной политике - 20 (в 2024г. – 25),
- начальник ТУ № 1- 86 (в 2024 г. – 107),
- начальник ТУ № 2- 67 (в 2024 г. – 23)

### Устные обращения граждан на имя главы местного самоуправления г.о.г.Кулебаки

За 2025 год в администрацию городского округа город Кулебаки поступило 3 устных обращения граждан (в 2024 году – 8), на которые ответы даны в ходе обращения заявителя (без регистрации обращений).

### Тематика поступивших обращений на имя главы местного самоуправления городского округа город Кулебаки в 2025 году

Тема обращения	2025 год		2024 год	
	Кол-во	%	Кол-во	%
1. Землепользование	179	11,54	124	10,9
2. Строительство	27	1,74	16	1,4
3. Жилищно-коммунальное хозяйство	170	10,96	186	16,4
4. Жилищные вопросы	179	11,54	84	7,4
5. Благоустройство	563	36,29	383	33,8
6. Социальное обеспечение	151	9,74	57	5,0
7. Образование	16	1,03	10	0,9
8. здравоохранение	11	0,71	2	0,2
9. Работа общественного транспорта	13	0,84	13	1,2
10. Экология и природопользование	129	8,32	141	12,4
11. Прочие	113	7,29	118	10,4
<b>ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ (письменные и на личном приеме)</b>	<b>1551</b>	<b>100,0</b>	<b>1134</b>	<b>100,0</b>

## **Количественный анализ обращений, поступивших на имя главы местного самоуправления администрации городского округа город Кулебаки**

Общее количество обращений (письменные, устные и на личном приеме) увеличилось на 412 или на 36 % (2025 – 1554, 2024 – 1142),

- количество письменных обращений увеличилось на 232 или на 21,4% (2025 – 1315, 2024 – 1083),

- количество обращений на личных приемах по отношению к 2024 году увеличилось на 10 или 4,4% (2025 - 236, 2024 – 226).

Увеличение общего количества поступивших в 2025г. обращений обусловлено общим ростом уровня использования электронных сервисов для направления обращений граждан в органы местного самоуправления и возросшей активностью жителей по размещению сигналов и обращений в социальных сетях, особенно в период подготовки и проведения мероприятий федерального и регионального уровней в формате прямого общения с гражданами («Прямые линии»).

## **Информация о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию городского округа город Кулебаки на Платформу обратной связи**

Для расширения диалога с жителями, на региональном уровне созданы платформы обратной связи в рамках интеграции через региональный интернет – портал «Решаем вместе», которые значительно упростили коммуникацию с населением. Сбор сообщений ведется с использованием цифровых систем с официальных сайтов, горячих линий, социальных сетей и мессенджеров.

В 2025 году **281 обращение** от жителей поступило на **Платформу обратной связи** «Госуслуги. Решаем вместе» (2024 – 55). Самыми популярными темами обращений стали благоустройство, состояние дорог, вопросы ЖКХ, транспорта и ТКО.

По состоянию на конец 2025 года к ПОС подключены 52 организации округа (2024 – 53), одна организация ликвидирована в связи с реорганизацией. Среди них органы местного самоуправления, все учреждения образования и дополнительного образования, учреждения культуры, спорта, ресурсоснабжающие организации, домоуправляющие компании.

Также в отчетном периоде специалисты отдела сопровождения деятельности главы МСУ приняли участие в обучающих семинарах по работе в ПОС по обработке обращений граждан.

Обработка обращений проводилась также в рамках плана мероприятий («дорожных карт») по проблемам: «Текущий/Плановый ремонт дорог местного значения». Блок «Дороги»; «Уборка дорог общего пользования в зимний период». Блок «Жилищно-коммунальное хозяйство»; «Некачественный вывоз мусора и ненадлежащее состояние площадок вокруг контейнеров». Всего в отчетном периоде по «дорожным картам» отработано:

- показатель «Количество обращений, поступивших в ОИВ либо ОМСУ и в подведомственные им организации в порядке, установленном 59-ФЗ, по которым реализованы мероприятия Дорожных карт» - 157 (2024 – 29).

### **Размещение обращений граждан на закрытом федеральном портале ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел)**

Во исполнении Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» с 01.05.2017 на закрытом информационном ресурсе ССТУ.РФ (сетевой справочный телефонный узел) была введена в опытную эксплуатацию обновленная версия раздела «Результаты рассмотрения обращений граждан», которая позволяет обеспечить предоставление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

В 2025 году (с 9 января по 30 декабря) на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 1551 обращения (письменные, в т.ч. в ПОС в рамках рассмотрения согласно 59-ФЗ – 1315; обращения на личном приеме -236) и результаты их рассмотрения (100 %) в 2024г – 1312 обращений (письменные, в т.ч. в ПОС в рамках рассмотрения согласно 59-ФЗ – 1083; обращения на личном приеме -226; обращения ТУ – 3).

### **Работа с обращениями граждан в СЭДО (система электронного документооборота)**

В целях оптимизации работы с документами в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области и внедрения в работу электронного документооборота с использованием электронной подписи с 01.07.2019 введена в работу система электронного документооборота (СЭДО).

Прием и регистрация обращений граждан, поступивших в администрацию (направленные почтой, переданные в письменном виде специалисту, ответственному за организацию рассмотрения обращений, переданные в письменном виде непосредственно главе местного самоуправления при проведении им информационных или иных публичных мероприятий, направленные в форме электронного документа по электронной почте на электронный адрес администрации, а также через официальный сайт администрации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет, переданные в письменной и устной форме в ходе проведения личного приема, обращений граждан, поступивших в Правительство Российской Федерации, Правительство Нижегородской области, депутатам Государственной Думы Российской Федерации, депутатам Законодательного собрания Нижегородской области, и направленных на рассмотрение по принадлежности в администрацию городского округа город Кулебаки) осуществляется специалистом отдела, ответственным за организацию рассмотрения обращений.

За 2025 год было принято и зарегистрировано в СЭДО **1270 обращений** (письменные без учета ПОС – 1034; на личном приеме – 236) и результаты их рассмотрения (100 %), в том числе 78 областных обращений (в 2024 г. – 1254, в т.ч 152 областных обращения).

## **Информация о проведении «тематических» и «горячих» телефонных линий**

Информирование населения о проведении тематических и горячих телефонных линий, осуществляется через газету «Кулебакский металлист», официальный сайт городского округа не позднее чем за 3 (три) календарных дня до проведения.

«Горячая телефонная линия» проводится каждый второй и четвертый понедельник с 16-00 до 17-30 по телефону 83176-5-02-20 главой местного самоуправления.

Рассмотрению поступивших на «горячую линию» обращений руководителями и специалистами администрации уделяется особое внимание. Все звонки изучаются, в случае необходимости проводятся первоочередные мероприятия.

Следует отметить, что количество обращений, поступающих на «горячую линию» администрации, требующих дополнительной проработки и постановки на контроль, практически свелось к нулю. В основном поступают вопросы населения справочного характера.

Объективное и своевременное рассмотрение обращений граждан, в том числе и на «горячую линию», удовлетворение их законных прав и интересов является одним из приоритетных направлений администрации.

Кроме того, отдел сопровождения деятельности главы МСУ обеспечивает контроль рассмотрения по компетенции сообщений, которые поступили в устной и электронной формах в рамках проведения специальных программ «Прямая линия Губернатора». В 2025г. в адрес администрации поступило 8 сообщений, по вопросам благоустройства, сферы ЖКХ и социального обеспечения. Поступившие вопросы были рассмотрены сотрудниками администрации и подготовлены ответы заявителям.

В администрацию городского округа город Кулебаки поступило для рассмотрения по компетенции 53 сообщений граждан (в 2024 г. – 51), которые были адресованы в период подготовки и проведения «Прямой линии с Владимиром Путиным» 19 декабря 2024 г.

**Интеграция системы «Сетевой справочный телефонный узел» (ССТУ) и Платформы обратной связи (ПОС), учет части обращений в ПОС в рамках рассмотрения согласно 59-ФЗ.**

В связи с изменениями, внесенными в Федеральный закон № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – 59-ФЗ), а также принятого Постановления Правительства от 27 декабря 2023 г. № 2334 с 25 января 2024 г. в системе «Платформа обратной связи» (далее – ПОС) федеральной службой технической поддержки ПОС проведены обновления – включен функционал по отработке сообщений и обращений на основании указанных изменений (далее – функционал).

Обращениям, поступившим в ПОС, присваивается регистрационный номер. Данный номер принимает система «Сетевой справочный телефонный узел» (ССТУ). В связи с этим не требуется дополнительная регистрация таких обращений граждан в СЭДО или в других системах.

В администрации произведена регистрация в системе ССТУ всех подведомственных организаций (52 ед.), осуществляющих публично значимые функции и зарегистрированных в ПОС.

В 2025 году (с 9 января по 30 декабря) на портале ССТУ.РФ в разделе «Результаты рассмотрения обращений» было размещено в электронной форме 281 обращение из ПОС в порядке, предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ (в 2024г. 55 обращений).

### **Кроме работы с обращениями граждан проводилась иная работа:**

1. ежемесячно подготавливалась информация об исполнении поручений главы местного самоуправления и рассмотрении обращений граждан на комиссию по денежному поощрению муниципальных служащих и работников администрации;

2. еженедельно направлялись исполнителям карточки предупредительного контроля об исполнении обращений граждан;

3. зарегистрировано 55 поручений главы МСУ (в 2024г. – 35) и контроль исполнения поручений;

4. ежемесячно производилась выгрузка и подготовка отчета по обращениям граждан на портале ССТУ РФ (письменные, на личном приеме и в ПОС согласно 59-ФЗ) и результаты их рассмотрения;

5. ежеквартальная подготовка отчета «Сведения для формирования отчетности за 2025 год нарастающим итогом с начала года»;

6. подготовка полугодового и годового отчета по обращениям граждан согласно 59-ФЗ;

7. была организована поездка на концерт в г.Н.Новгород, посвященный 80-летию «Росатом». В мероприятии приняли участие 46 человек - сотрудники администрации г.о.г.Кулебаки, АО «Русполимет», АО «СМК», АО «Кулебакский хлебозавод»;

8. заключен контракт на оказание услуг по перевозке пассажиров на сумму 95219,34 рублей;

9. подготовка встреч с участниками СВО и их родственниками (50 встреч);

10. организация приемов представителей Правительства Нижегородской области, общественных организаций.

11. рассмотрение проектов поручений главы МСУ.

12. подготовка писем и запросов.

13. выполнение иных устных поручений главы МСУ.

### **Основные задачи на 2026 год**

1. соблюдение и защита конституционных прав и свобод граждан при рассмотрении обращений, оказание необходимой помощи в удовлетворении обоснованных обращений;

2. повышение оперативности и объективности рассмотрения обращений, а также качества и полноты ответов;

3. совершенствование форм и методов внутреннего контроля, направленного на предотвращение нарушений порядка и сроков рассмотрения обращений, повышение требовательности к качеству рассмотрения обращений;
4. обеспечение контроля исполнения поручений главы МСУ;
5. разработка постановления администрации г.о.г.Кулебаки «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки Нижегородской области» и обеспечение его своевременную актуализацию в связи с изменением действующего законодательства;
6. грамотное распределение функций между сотрудниками отдела.

Начальник отдела сопровождения  
деятельности главы МСУ

Е.В.Щаднова

20 января 2026 г.