

УТВЕРЖДАЮ

Глава местного самоуправления
г.о.г.Кулебаки
АА.Паятелев

20 февраля 2026 г.

ОТЧЕТ
о рассмотрении обращений граждан
в администрации городского округа город Кулебаки
за 2025 год

В целях обеспечения необходимых условий для реализации гражданами закрепленного Конституцией Российской Федерацией права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, организация работы с обращениями граждан в администрации городского округа город Кулебаки ведется в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - 59-ФЗ), законом Нижегородской области №124-З от 07 сентября 2007 г. "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" и другими нормативно-правовыми актами.

Постановлением администрации городского округа город Кулебаки от 10 августа 2018 г. № 2015 (в ред. от 29.01.2025 № 167) утверждено Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в администрации городского округа город Кулебаки.

Информация о графиках, порядке приема населения, работе с обращениями граждан в администрации размещена на информационном стенде в здании администрации, периодически публикуется в СМИ, размещена на официальном интернет-сайте <http://kulebaki.nobl.ru> в разделе «Гражданам» о проведении приемов граждан и «горячих телефонных линий» органами МСУ г.о.г.Кулебаки, структурными подразделениями администрации округа, Правительством Нижегородской области, представителями территориальных отделений федеральных органов власти.

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

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	-	-
ИТОГО	1315	100,00 %

На централизованный контроль были поставлены все обращения, поступившие в адрес главы местного самоуправления округа, из них 72 (5,5%) поставлены на особый контроль. Специалистом по работе с обращениями граждан исполнителям еженедельно выдаются карточки предупредительного контроля об исполнении обращений граждан.

Работа с обращениями граждан рассматривается ежемесячно на комиссии по денежному поощрению муниципальных служащих и работников администрации. За 2025 год нарушений сроков исполнения обращений не выявлено (2024г – выявлено 1 нарушение срока исполнения обращения).

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.

Обращения граждан, поступившие в структурные подразделения администрации с правами юридического лица - территориальные управления № 1 и № 2, осуществляющие деятельность на территории р.п.Гремячево и сельских населенных пунктов, регистрировались централизованно сотрудником администрации г.о.г.Кулебаки, отвечающего за регистрацию и рассмотрение обращений граждан.

Всего в администрацию г.о.г.Кулебаки, в т.ч. с учетом территориальных управлений с правами юридического лица, поступило **1315 письменных обращений граждан** (в 2024 – 1086).

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, территориальных управлений № 1 и № 2 или по телефонам.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте городского округа город Кулебаки, на информационном стенде в Администрации, в местах проведения личного приема, 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
ИТОГО ОБРАЩЕНИЙ (письменные и на личном приеме)	1551	100,0	1134	100,0

Количественный анализ обращений, поступивших на имя главы местного самоуправления, заместителей главы администрации и начальников территориальных управлений

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 в 2025 году поступило для рассмотрения по компетенции 53 сообщения граждан (в 2024 г. – 51), которые были адресованы в период подготовки и проведения «Прямой линии с Владимиром Путиным» 19 декабря 2024 г.

Организация иных форм работы с обращениями граждан (выездные приемы, работа Депутатского центра, Платформа обратной связи, работа ЦУР)

В рамках федерального проекта «Цифровое государственное управление» национальной программы «Цифровая экономика Российской Федерации» администрация городского округа город Кулебаки при поддержке Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ реализует мероприятия по внедрению единого окна цифровой обратной связи, включая сообщения, жалобы, в том числе по государственным и муниципальным услугам и функциям – **Платформа обратной связи.**

Виджеты данной платформы по обращениям и опросам (голосованиям) размещены на главной странице официального сайта округа. С их помощью граждане через портал Госуслуг могут сообщить о проблеме, а также пройти опрос (голосование) по актуальным и значимым темам.

Всего в 2025 г. было отработано **281** обращения граждан через данную платформу ПОС (2024 – 164). Самыми популярными темами обращений стали благоустройство, состояние дорог, вопросы ЖКХ, транспорта и ТКО. За год проведены 3 прямые линии (2024 – 2): «О реализации федеральных и региональных программ по созданию комфортной среды городском округе город

Кулебаки»; «Об организации летнего отдыха, оздоровления и занятости детей в летний период 2025 года»; «По вопросам безопасности несовершеннолетних в период летних каникул 2025 года».

Проведено 23 общественных обсуждений и публичных слушаний (2024 – 38), опубликован 31 опрос общественного мнения (2024 – 49). 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.

В соответствии с поручением Губернатора Нижегородской области и Минцифры области обеспечено подключение к Платформе обратной связи 100 % организаций, осуществляющих публично-значимые функции (образование, культура, спорт, ЖКХ и др.) – 52 организации, в 2024г.- 53 одна организация ликвидирована в связи с реорганизацией. Также обеспечена 100 % публикация на Платформе обратной связи информации о проводимых общественных обсуждениях и публичных слушаниях.

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 – 135);

- показатель «Количество сообщений, поступивших в ОИВ либо ОМСУ и в подведомственные им организации через платформу обратной связи «Госуслуги. Решаем вместе», по которым реализованы мероприятия Дорожных карт» - 101 (2024 – 70)

Значительно возросло число обращений граждан напрямую через социальные сети (группы администрации и личные страницы главы МСУ).

В 2025 году продолжилась работа с Центром управления регионом (ЦУР) в рамках проекта «Инцидент менеджмент», который действует с 2018 года. Всего за отчетный период в рамках «Инцидента» подготовлено **1019 ответов** на комментарии и сигналы жителей городского округа, снижение на 22% по сравнению с 2024 годом, это связано с увеличением обращений граждан через ПОС и проведением превентивных информационных кампаний в социальных сетях (2024 – 1386, 2023 – 1133, 2022 – 912, 2021 – 923, 2020 – 241). Чаще всего, это вопросы благоустройства, освещения, дорожной деятельности, вывоза мусора, уборка снега, качество водоснабжения и др.

Кроме программы «Инцидент менеджмент» большое количество обращений поступает через **аккаунты главы МСУ г.о.г.Кулебаки**. Всего в отчетном периоде отработано **336 обращений** (2024 – 491, 2023 – 575, 2022 – 359).

Всего с учетом ПОС, «Инцидент» и аккаунтов главы МСУ отработано **1636 обращений жителей**, снижение на 20% (2024 – 2041, 2023 г. – 1787, 2022 г. – 1373, в 2021 г. – 998).

Продолжилось взаимодействие с депутатом Законодательного Собрания Нижегородской области А.М.Барыковым, в Кулебаках работает общественный помощник депутата.

Общее количество обращений граждан, поступивших в 2025 году в администрацию городского округа город Кулебаки (письменные, на личном приеме, устные), через платформу обратной связи ПОС, «Инцидент» и аккаунтов главы МСУ - 2909 обращений, из них 1551 в рамках 59-ФЗ.

Для сравнения в 2024 году общее количество обращений, поступивших в администрацию городского округа город Кулебаки без учета обращений, рассмотренных в ТУ № 1 и Ту № 2 – 3228, из них 1187 в рамках 59-ФЗ.

Традиционно проводятся тематические приемы граждан и приемы депутатов в рамках работы Общественной приемной округа (Депутатского центра).

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).

Обеспечение контроля рассмотрения сообщений граждан в системе обработки сообщений граждан «ОНФ.Помощь» в рамках реализации проекта «Прямая линия Президента РФ» во взаимодействии с Общероссийским общественным движением «Народный фронт «За Россию» (учет данного вида сообщений ведется за рамками действия федерального закона 59-ФЗ)

1) В администрацию городского округа город Кулебаки в 2025 году поступило для рассмотрения по компетенции 53 сообщения граждан, которые

были адресованы в период подготовки и проведения «Прямой линии с Владимиром Путиным» 19 декабря 2024 г.

Отработано 53 сообщения (100 %), из них 11 выполнено (даны ответы и исчерпывающие разъяснения), 42 закрыто (невозможность исполнения по объективным).

2) На 20.02.2026 в администрацию г.о.г.Кулебаки направлено для рассмотрения по компетенции 17 сообщений, поступивших в ходе подготовки и проведения специальной программы «Итоги года с Владимиром Путиным» 19 декабря 2025 г., из которых - 1 сообщение выполнено, 3 - закрыты, 1 – отложено решение, 1 – повторная обработка, 11 сообщений находятся в работе.

Начальник отдела
сопровождения деятельности МСУ
г.о.г.Кулебаки

Е.В.Щаднова

20 февраля 2026 г.