**Отчёт о рассмотрении обращений граждан,**

**поступивших в Волгоградскую городскую Думу,**

**за 2024 год**

В 2024 году в Волгоградскую городскую Думу поступило **1264** обращения граждан.

В электронной форме посредством интерактивной страницы «Интернет-приёмная» на официальном сайте Волгоградской городской Думы (www.volgsovet.ru) и на официальный электронный адрес gs\_kanc@volgsovet.ru поступило **685** обращений граждан, что составляет **54,2 %** от их общего количества обращений.

По результатам рассмотрения, руководствуясь порядком, установленным Федеральным Законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в государственные органы власти Волгоградской области, структурные и территориальные подразделения администрации Волгограда, иные органы местного самоуправления для рассмотрения в соответствии с компетенцией и дальнейшего ответа заявителям, был направлено **1094** запроса, в том числе с уведомлением гражданина о перенаправлении в профильные структуры для рассмотрения по компетенции. Подготовлено и направлено **1375** ответов гражданам в соответствии с полномочиями Волгоградской городской Думы.

Получено и обработано **1014** ответов на запросы по обращениям, из них **162** на бумажном носителе (почтой и заказной почтой), что составляет **15,9%** от общего количества.

В 2024 году, согласно Тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, Управления президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, утвержденному распоряжением Управления Президента Российской Федерации от 30 ноября 2017 года № 104 (далее - Классификатор), поступившие обращения жителей отнесены к следующим сферам деятельности:

|  |  |
| --- | --- |
| Экономика | 501 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 389 |
| Государство, общество, политика | 193 |
| Социальная сфера | 144 |
| Оборона, безопасность, законность | 72 |

В том числе:

| Темы вопросов граждан в обращениях | Всего поступило |
| --- | --- |
| ВСЕГО,из них: | 1264 |
| 9002.0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)  | 136 |
| 9002.0003.0009.0099.0733. Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки  | 109 |
| 9002.0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров  | 82 |
| 9002.0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство  | 55 |
| 9002.0001.0002.0027.0158 Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением  | 50 |
| 9002.0003.0009.0097.0698 Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)  | 40 |
| 9002.0002.0007.0072.0288 Просьбы об оказании финансовой помощи  | 35 |
| 9002.0001.0002.0027.0152 Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления  | 31 |
| 9002.0005.0005.0056.1169 Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества  | 30 |
| 9002.0003.0009.0097.0688 Градостроительство. Архитектура и проектирование  | 23 |
| 9002.0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами  | 21 |
| 9002.0005.0005.0055.1122 Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны  | 21 |
| 9002.0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении  | 20 |
| 9002.0003.0009.0097.0694 Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов  | 15 |
| 9002.0001.0001.0021.0059 Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен  | 15 |
| 9002.0005.0005.0056.1154 Перебои в водоснабжении  | 12 |
| 9002.0004.0015.0158.0970 Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы  | 12 |
| 9002.0001.0002.0027.0152 Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления  | 12 |
| 9002.0005.0005.0056.1175 Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы  | 11 |
| 9002.0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества  | 11 |
| 9002.0005.0005.0056.1158 Ремонт и эксплуатация ливневой канализации  | 11 |
| 9002.0003.0009.0097.0690 Уличное освещение  | 11 |
| 9002.0005.0005.0056.1168 Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)  | 10 |
| 9002.0005.0005.0056.1156 Перебои в теплоснабжении  | 10 |
| 9002.0003.0009.0099.0743 Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения  | 10 |
| 9002.0003.0009.0099.0738 Содержание транспортной инфраструктуры  | 10 |
| 9002.0003.0009.0097.0692 Озеленение  | 10 |
| 9002.0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб  | 9 |
| 9002.0004.0016.0163.1028 Конфликты на бытовой почве  | 9 |
| 9002.0005.0005.0056.1149 Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта  | 8 |
| 9002.0003.0012.0134.0881 Запросы архивных данных  | 8 |
| 9002.0004.0016.0162.1018 Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок  | 7 |
| 9002.0004.0019.0179.1104 Деятельность судебных приставов  | 6 |
| 9002.0003.0011.0123.0847 Образование земельных участков образование, раздел, выдел, объединение земельных участков). Возникновение прав на землю  | 6 |
| 9002.0003.0009.0099.0742 Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог  | 6 |
| 9002.0005.0005.0056.1161 Несанкционированная свалка мусора, биоотходы  | 5 |
| 9002.0005.0005.0055.1137 Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)  | 5 |
| 9002.0004.0016.0162.0999 Охрана общественного порядка  | 5 |
| 9002.0003.0009.0099.0742 Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог  | 5 |
| 9002.0002.0007.0071.0282. Назначение пенсии  | 5 |
| 9002.0001.0002.0027.0152. Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления  | 5 |
| 9002.0001.0002.0023.0064 Деятельность органов исполнительной власти субъекта Российской Федерации. Принимаемые решения  | 5 |
| 9002.0001.0001.0015.0044 Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц  | 5 |
| 9002.0001.0001.0015.0043 Территориальное общественное самоуправление  | 5 |
| 9002.0005.0005.0055.1139 Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей  | 4 |
| 9002.0003.0011.0123.0850 Арендные отношения в области землепользования  | 4 |
| 9002.0003.0011.0123.0849 Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства  | 4 |
| 9002.0003.0009.0102.0769 Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли  | 4 |
| 9002.0003.0009.0099.0733 Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки  | 4 |
| 9002.0003.0009.0097.0689 Комплексное благоустройство  | 4 |
| 9002.0002.0013.0139.0340 Проведение общественных мероприятий  | 4 |
| 9002.0002.0007.0073.0294 Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, мал | 4 |
| 9002.0002.0007.0071.0283. Перерасчет размеров пенсий  | 4 |
| 9002.0001.0001.0018.0055 Государственные награды. Награды и почетные знаки субъекта Российской Федерации. Ведомственные награды. Награды органов местного самоуправления  | 4 |
| 9002.0005.0005.0056.1170 Капитальный ремонт общего имущества  | 3 |
| 9002.0005.0005.0056.1155 Перебои в газоснабжении  | 3 |
| 9002.0005.0005.0056.1153 Перебои в электроснабжении  | 3 |
| 9002.0005.0005.0055.1128 Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях  | 3 |
| 9002.0004.0016.0163.1029 Просьба о розыске военнопленных, интернированных и пропавших без вести в наши дни  | 3 |
| 9002.0004.0015.0158.0970 Памятники воинам, воинские захоронения, мемориалы  | 3 |
| 9002.0004.0015.0158.0956 Предоставление жилья по договору социального найма (ДСН)  | 3 |
| 9002.0003.0012.0137.0885 Реклама за исключением рекламы в СМИ)  | 3 |
| 9002.0003.0011.0127.0870 Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных  | 3 |
| 9002.0003.0011.0127.0867 Содержание животных  | 3 |
| 9002.0003.0011.0122.0833 Экологическая безопасность  | 3 |
| 9002.0003.0009.0097.0699. Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров  | 3 |
| 9002.0003.0008.0086.0538 Налоговые преференции и льготы физическим лицам  | 3 |
| 9002.0002.0013.0141.0365. Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры  | 3 |
| 9002.0002.0013.0139.0329. Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях.  | 3 |
| 9002.0002.0007.0074.0300 Льготы и меры социальной поддержки инвалидов  | 3 |
| 9002.0002.0007.0072.0289 Исчисление и выплата пособий гражданам, имеющим детей  | 3 |
| 9002.0002.0007.0072.0288. Просьбы об оказании финансовой помощи  | 3 |
| 9002.0002.0006.0064.0251 Трудоустройство. Безработица. Органы службы занятости. Государственные услуги в области содействия занятости населения  | 3 |
| 9002.0001.0002.0027.0133 Истребование дополнительных документов и материалов, в том числе в электронной форме  | 3 |
| 9002.0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращения  | 3 |
| 9002.0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение  | 3 |
| 9002.0001.0002.0025.0117 Арендные отношения  | 3 |
| 9002.0001.0001.0017.0054 Молодежная политика  | 3 |
| 9002.0001.0001.0008.0022 Выборы в органы государственной власти и органы местного самоуправления  | 3 |
| 9002.0001.0001.0006.0013 Права и свободы человека и гражданина  | 3 |
| 9002.0005.0005.0056.1164 Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1160 Обращение с твердыми коммунальными отходами  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1159 Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1157 Перебои в водоотведении и канализовании  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1152 Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома)  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1148 Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. Работа аварийных коммунальных служб  | 2 |
| 9002.0005.0005.0056.1147 Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка  | 2 |
| 9002.0005.0005.0055.1141 Арендное жилье  | 2 |
| 9002.0005.0005.0055.1136 Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)  | 2 |
| 9002.0005.0005.0055.1134 Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов  | 2 |
| 9002.0004.0016.0162.1212 Миграционный учет иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, органы миграционного учета  | 2 |
| 9002.0004.0016.0162.1022 Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности  | 2 |
| 9002.0004.0015.0158.0963. Медицинское обслуживание военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, членов их семей  | 2 |
| 9002.0003.0009.0104.0779 Содержание кладбищ и мест захоронений  | 2 |
| 9002.0003.0009.0099.0743. Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения  | 2 |
| 9002.0003.0009.0099.0743 Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения  | 2 |
| 9002.0003.0009.0099.0738. Содержание транспортной инфраструктуры  | 2 |
| 9002.0003.0009.0099.0732 Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт  | 2 |
| 9002.0003.0009.0097.0705 Технологическое присоединение объектов заявителя к газораспределительным сетям  | 2 |
| 9002.0003.0009.0097.0701 Канализование поселений  | 2 |
| 9002.0003.0009.0097.0700 Водоснабжение поселений  | 2 |
| 9002.0003.0009.0097.0699 Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров  | 2 |
| 9002.0003.0009.0097.0691 Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам  | 2 |
| 9002.0003.0009.0096.0684 Строительство и реконструкция дорог  | 2 |
| 9002.0003.0009.0093.1189 Правила технической эксплуатации электростанций, электроустановок и электросетей  | 2 |
| 9002.0003.0009.0093.0649 Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения  | 4 |
| 9002.0002.0014.0143.0420 Лекарственное обеспечение  | 2 |
| 9002.0002.0013.0141.0378.0044 зрелищное искусство (театр, опера, кинематограф, цирк, эстрада)  | 2 |
| 9002.0002.0013.0141.0373. Популяризация и пропаганда культуры и искусства  | 2 |
| 9002.0002.0013.0141.0367. Государственный контроль и надзор в сфере сохранения культурного наследия.  | 2 |
| 9002.0002.0013.0139.0331. Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса  | 2 |
| 9002.0002.0013.0139.0328. Поступление в образовательные организации  | 2 |
| 9002.0002.0007.0074.0318 Ежемесячная денежная выплата, дополнительное ежемесячное материальное обеспечение  | 2 |
| 9002.0002.0007.0074.0316 Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий  | 2 |
| 9002.0002.0007.0074.0315 Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров  | 2 |
| 9002.0002.0007.0074.0312 Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта Российской Федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)  | 2 |
| 9002.0002.0004.0049.0235 Опека и попечительство. Службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации  | 2 |
| 9002.0001.0003.0037.0212 Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им  | 2 |
| 9002.0001.0003.0030.0202. Несостоятельность (банкротство) и финансовое оздоровление юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, физических лиц. Деятельность арбитражных управляющих  | 2 |
| 9002.0001.0002.0027.0125 Результаты рассмотрения обращения  | 2 |
| 9002.0001.0002.0027.0122 Неполучение ответа на обращение  | 2 |
| 9002.0001.0001.0020.0058 Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. Юбилеи  | 2 |
| 9002.0001.0001.0015.0042 Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей  | 4 |
| 9002.0002.0014.0143.0420. Лекарственное обеспечение  | 2 |
| 9002.0002.0014.0143.0387.0051 медицинская помощь и лечение  | 2 |
| 9002.0001.0002.0027.0158. Почтовое отправление или электронное сообщение, не имеющее смысла или содержащее рассуждения общего характера – не являющееся обращением  | 2 |
| 9002.0001.0002.0027.0132. Представление дополнительных документов и материалов  | 3 |
| 9002.0001.0002.0027.0130. Переписка прекращена  | 2 |
| 9002.0001.0001.0017.0052 Организация и финансовая поддержка волонтерского движения  | 2 |
| 9002.0001.0001.0011.0037 Общественное обсуждение проектов законов и иных нормативных правовых актов, принятых законов и иных нормативных правовых актов (в том числе в сети «Интернет»)  | 2 |

Поступали также единичные обращения, касающиеся вопросов содержания памятников и воинских захоронений; реализации мер правовой и социальной защиты военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей; индексации заработной платы; мер социальной поддержки инвалидов; лекарственного обеспечения; улучшения жилищных условий; охраны общественного порядка.

Укрупненный анализ, проведенный согласно Классификатору, определил тематику самых многочисленных вопросов, отраженных в обращениях жителей Волгограда, в 2024 году:

|  |  |
| --- | --- |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)  | 152 |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки  | 109 |
| Комплексное благоустройство, уличное освещение, организация мест отдыха, озеленение  | 139 |
| Благоустройство и ремонт дорог, подъездных дорог, в том числе тротуаров  | 82 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества  | 45 |
| Просьбы об оказании финансовой помощи  | 39 |

По результатам обработки обращений граждан по территориальному признаку получены следующие данные:

|  |  |
| --- | --- |
| Волгоград, всего:в том числе по районам: | 939 |
| Краснооктябрьский | 192 |
| Кировский | 147 |
| Тракторозаводский | 136 |
| Дзержинский | 130 |
| Красноармейский  | 118 |
| Ворошиловский  | 105 |
| Советский | 92 |
| Центральный  | 74 |
| Иногородние | 14 |
| Обращения граждан, место проживания (регистрации) которых не определено (получено по электронной почте) | 208 |

**Организация и проведение личных приемов граждан**

Приём избирателей по личным вопросам руководством Волгоградской городской Думы осуществляется ежемесячно в соответствии с графиком приёма, который формируется до 25 числа каждого месяца.

График приёма избирателей заблаговременно публикуется в газете «Городские вести», размещается на официальном сайте Волгоградской городской Думы и на информационном стенде в помещении Волгоградской городской Думы.

С первого рабочего дня каждого месяца осуществляется предварительная запись жителей города на личные приёмы граждан, проводимые председателем Волгоградской городской Думы и его заместителями.

За отчетный период председателем Волгоградской городской Думы, первым заместителем председателя, заместителем председателя было проведено всего **17** приёмов избирателей, приняты **47** человек, в том числе председателем Волгоградской городской Думы – **38**.

На состоявшихся личных приемах граждан рассмотрены следующие вопросы:

|  |  |
| --- | --- |
| Тематика | Кол-во |
| Услуги ЖКХ, содержание общего имущества, оплата предоставленных коммунальных услуг, предоставление услуг ненадлежащего качества | 9 |
| Земельные отношения, выделение земельных участков под индивидуальное жилищное строительство (в том числе многодетным семьям) | 7 |
| Ремонт дорог (в том числе внутриквартальных и тротуаров), безопасность дорожного движения | 7 |
| Обращение с коммунальными отходами, несанкционированные свалки | 7 |
| Транспортное обслуживание и пассажирские перевозки | 4 |
| Благоустройство дворовых территорий, создание мест отдыха, детских, спортивных площадок | 3 |
| Градостроительство, архитектура и проектирование городского пространства | 2 |
| Охрана общественного порядка | 2 |
| Реконструкция и перепланировка жилых помещений | 1 |
| Опека и попечительство над детьми, оказавшимися в трудной жизненной ситуации | 1 |
| Предоставление финансовой помощи | 1 |
| Индексация заработной платы | 1 |

По результатам рассмотрения даны разъяснения непосредственно на личных приемах **27** заявителям; принято и зарегистрировано **20** письменных обращений, которые перенаправлены в профильные структуры органов власти для рассмотрения по компетенции в сроки, установленные законодательством.

Депутаты Волгоградской городской Думы проводят прием граждан в общественных приемных, которые расположены на территориях соответствующих избирательных округов в каждом районе города. Всего работает **37** приемных.

Для удобства избирателей города Волгограда на официальном сайте Волгоградской городской Думы (www.volgsovet.ru/) создана специальная система поиска «Ваш депутат», позволяющая гражданину по названию улицы и номеру дома определить номер избирательного округа, фамилию, имя, отчество депутата, а также ознакомится с адресом и актуальным графиком работы общественной приемной депутата.