

Информационно-статистический обзор обращений, сообщений и запросов по обращениям, рассмотренных в администрации города в 2025 году, результатов их рассмотрения, а также принятых по ним мер

Динамика поступления документов

За 2025 год в администрацию города поступило 6 972 документа: обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (письменных, в электронном виде, устных обращений в ходе проведения личных приемов главой города, заместителями главы города, управляющим делами администрации города, руководителями структурных подразделений администрации города), обращений и сообщений с Единого портала "Решаем вместе" (ПОС), а также запросов по обращениям.

За аналогичный период 2024 года поступило 5 837 документов, 2023 года – 3 592 документа.

Данные представлены на диаграмме №1.

*Динамика поступления документов
за 2023-2025 годы*

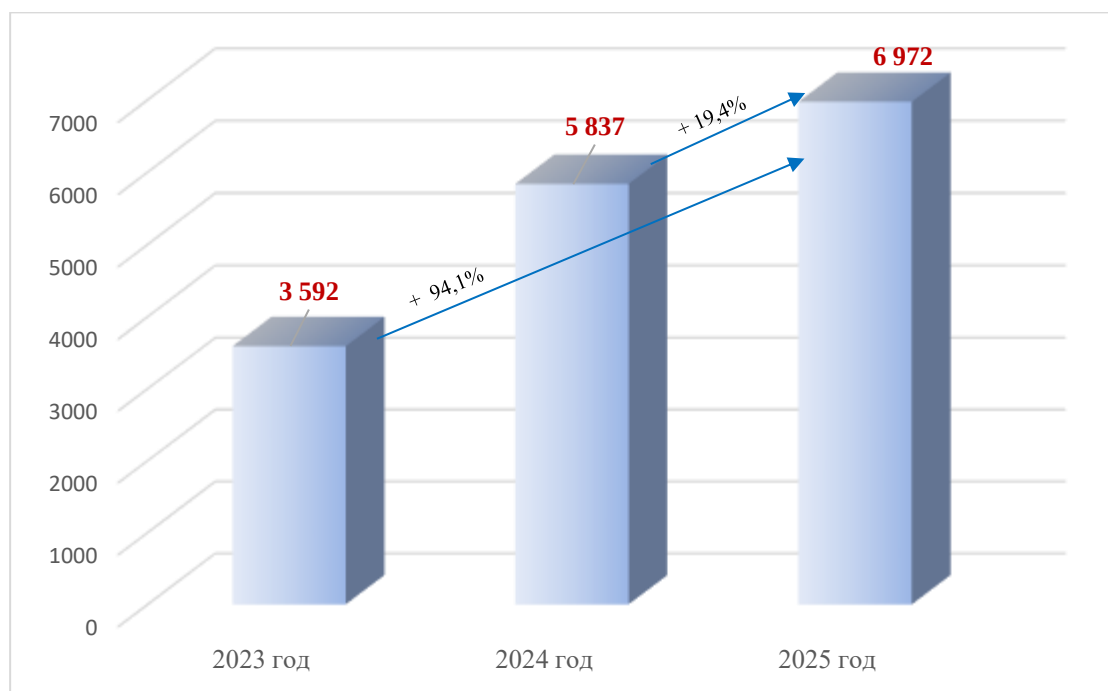


Диаграмма №1

Анализ поступивших за 2025 год документов показал, что их количество (6 972) **увеличилось** – на **19,4%** по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (5 837 документа) и **значительно увеличилось** – на **94,1%** по сравнению с аналогичным периодом 2023 года (3 592).

Количество документов, поступивших в адрес главы города, администрации города (2 556 документов), составляет долю в 36,7% от общего количества документов (6 972); количество документов, поступивших в адрес заместителей главы города, управляющего делами администрации города, руководителей структурных

подразделений администрации города (4 416 документов), составило долю 63,3% соответственно.

Форма поступления документов

В 2025 году наибольшее количество документов поступило в электронном виде – 5 896 (84,6%), количество документов в письменной форме в неэлектронном виде – 710 (10,2%), личных приемов, в том числе в режиме видео-конференц-связи, проведено 366 (5,2%).

Динамика количества документов по формам поступления за 2023-2025 годы представлена на диаграмме №2.

Динамика количества документов по формам поступления за 2023-2025 год

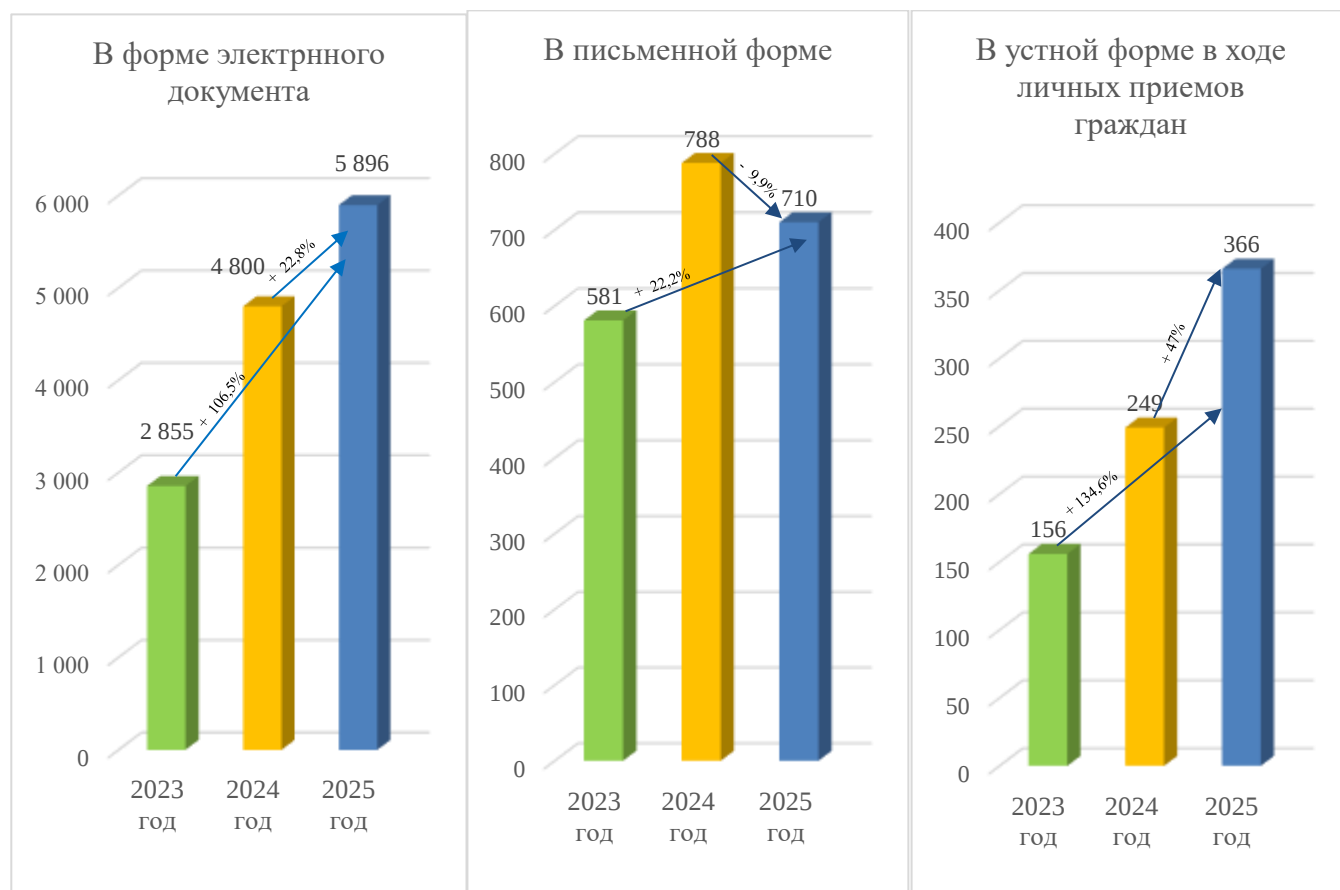


Диаграмма №2

Анализ поступивших за 2025 год документов показал следующее:

– **значительно увеличилось** количество документов, поступивших в электронном виде (5 896), – на **22,8%** и на **106,5%** по отношению к аналогичным периодам 2024 (4 800) и 2023 (2 855) годов соответственно;

– количество документов в письменной форме в неэлектронном виде (710) **снизилось** на **9,9%** по отношению к 2024 году (788), по отношению к 2023 году (581) их количество **значительно увеличилось** на **22,2%**;

– **значительно увеличилось** количество личных приемов граждан (366) – на **47%** по отношению к 2024 году (249), по отношению к аналогичному периоду 2023 года (156) – на **134,6%**.

Каналы поступления документов

В 2025 году в администрацию города документы поступали преимущественно посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (5 896 документов, что составляет 84,6% от общего количества документов в году):

- через "Интернет-приемную" официального сайта органов местного самоуправления направлено 1 501 документ или 21,5% от общего количества документов в году,
- по каналам электронного обмена (электронный документооборот СЭВ) направлено 565 документов (8,1%),
- через "Государственную информационную систему жилищно-коммунального хозяйства" (ГИС ЖКХ) – 123 документа или 1,8%,
- посредством электронной почты поступило 168 документов (2,4%),
- через портал ОНФ "Прямая линия Президента Российской Федерации В.В. Путина" – 193 документа (2,76%),
- через Единый портал "Решаем вместе" (ПОС) – 3 346 или 48%.

Количество документов в письменной форме в анализируемом периоде – 710 (что составляет 10,2% от общего количества документов в году):

- через курьера передано 228 документов (3,3%) от общего количества документов в году – *большой* частью в порядке перенаправления из надзорного органа,
- почтовым отправлением направлено 135 документов (1,9%),
- 344 документа поступило лично от заявителей (4,9%),
- через ящик обращений "Письмо главе" передано 3 документа (0,04%).

Личных приемов было проведено 366 (5,3% от общего количества документов в году).

Данные представлены на диаграмме №3.

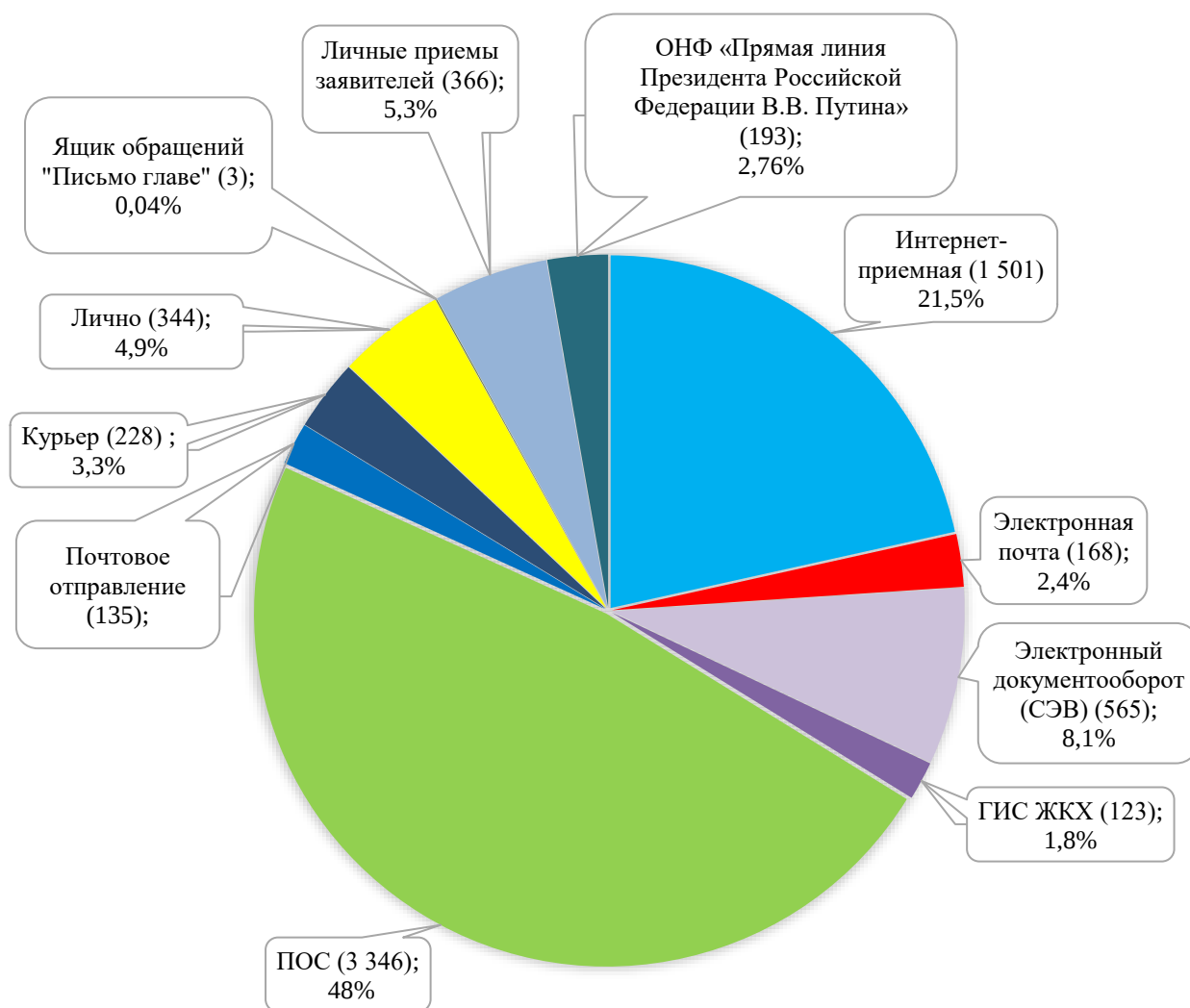


Диаграмма №3

В поступивших в 2025 году 6 972 документах было поставлено 7 770 вопросов, из них 6 769 заявлений и 1 жалоба.

В 2025 году поступило 36 повторных обращений (0,52% от общего количества документов в году). Отмечается значительное уменьшение количества повторных обращений на 29,4% по отношению к аналогичному периоду 2024 года (51), в сравнении с 2023 годом установлено снижение показателя на 39% (59).

Динамика поступления коллективных обращений

В 2025 году поступило 183 коллективных обращения, что составило 2,6% от общего количества документов в году. Отмечается увеличение количества коллективных обращений на 10,9% по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (165) и значительное увеличение на 37,6% по сравнению с аналогичным периодом 2023 года (133).

Динамика поступления коллективных обращений представлена на диаграмме №4.

*Динамика поступления коллективных обращений
за 2023-2025 годы*

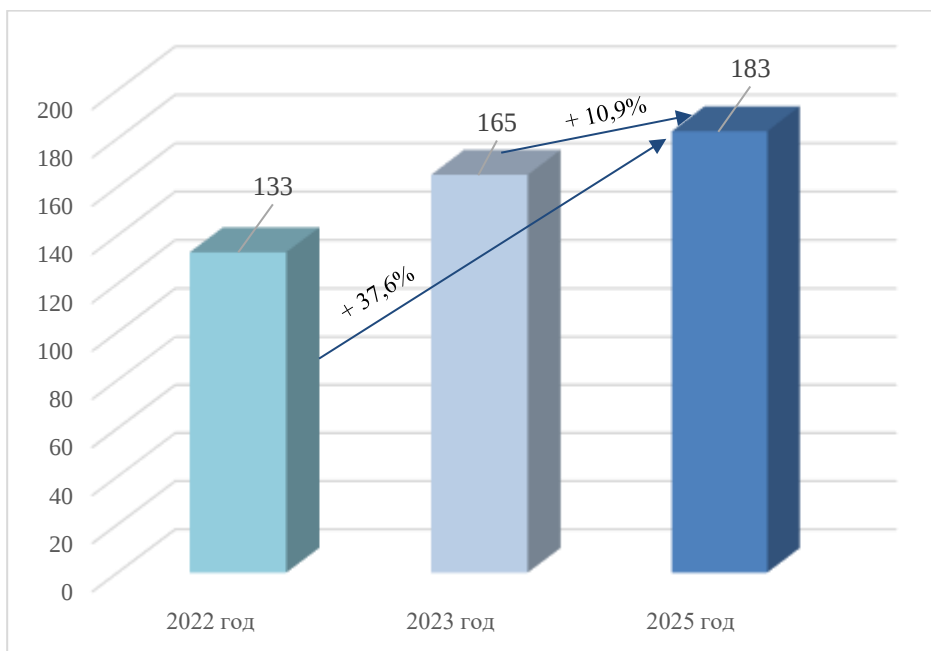


Диаграмма №4

Запросы информации, поступившие в администрацию города из других органов и от других должностных лиц в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

За отчетный период в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона №59-ФЗ поступил 201 запрос информации, что меньше на 23% по сравнению с аналогичным периодом 2024 года (261) и на 5,2% больше по сравнению с 2023 годом (191).

Данные представлены на диаграмме №5.

*Динамика поступления запросов информации
в администрацию города из других органов и от других должностных лиц
в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ
"О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
за 2023-2025 годы*

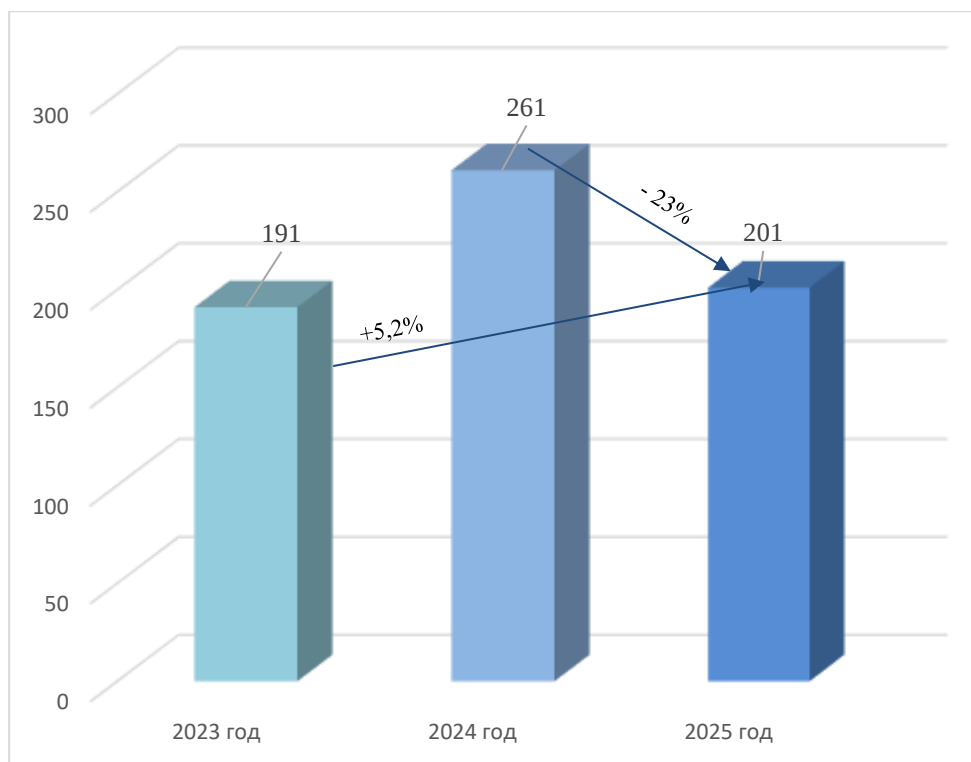


Диаграмма №5

Характеристика вопросов, содержащихся в обращениях

В 2025 году наибольшее количество вопросов поступило по тематическим разделам: "Жилищно-коммунальная сфера" (3 182 вопроса или 41% в структуре поступивших вопросов), "Экономика" (1 998 вопросов или 26%), "Социальная сфера" (1 179 вопросов или 15%).

Наименьшее количество вопросов поступило по разделам: "Оборона, безопасность, законность" (596 вопросов или 8%), "Государство, общество, политика" (345 вопросов или 4%), а также по иным темам (470 вопросов или 6%).

Количество вопросов, содержащихся в обращениях, по тематическим разделам представлено на диаграмме №8.

Количество вопросов, поставленных в обращениях, в разрезе тематических разделов за 2025 год

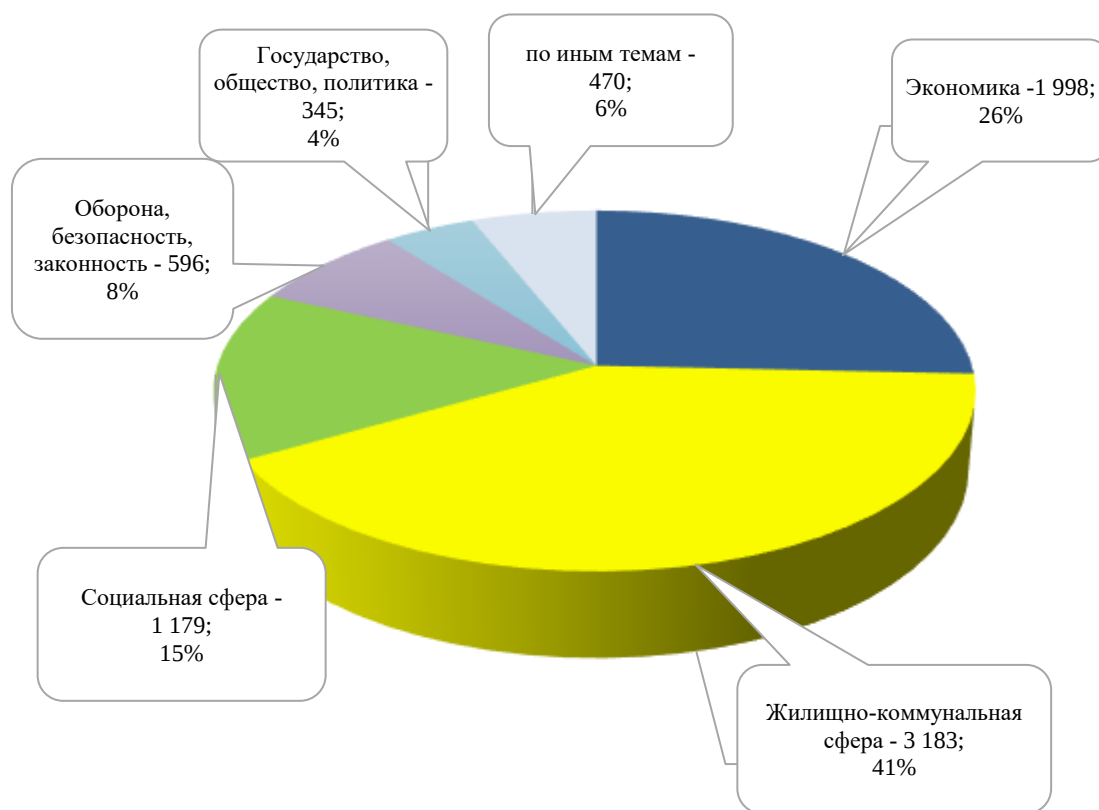


Диаграмма №6