Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрацию города Перми

во II квартале 2022 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во II квартале 2022 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со II кварталом 2021 года.

Во II квартале 2022 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9190 обращений, что на 3 % больше, чем за аналогичный период 2021 года (8926 обращений).

Из всех поступивших во II квартале 2022 года обращений в устной форме поступило 109 обращений (1,2 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2524 обращений (27,5 % от общего количества), в форме электронного документа – 6557 обращений (71,3 % от общего количества).

Поступившие во II квартале 2022 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 105 обращений (1,2 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2157 обращений (23,5 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3570 обращений (38,8 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3358 обращений (36,5 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений во II квартале 2022 года поступило: заявлений – 8925 (97,1% от общего количества обращений), жалоб – 116 (1,3 % от общего количества обращений), предложений – 45 (0,5 % от общего количества обращений), запросов информации – 104 (1,1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 95 являются коллективными (1,03%), в аналогичном периоде 2021 года рассмотрено 141 коллективное обращение. В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования), обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, уличного освещения, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных, ремонта детских садов и школ и других.

Основные источники поступления обращений во II квартале 2022 года в сравнении со II кварталом 2021 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2021 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2022 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2021 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4378 | 4513 | +135 |
| Лично от граждан | 1466 | 1083 | – 383 |
| Другие корреспонденты | 1880 | 2843 | + 963 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 416 | 313 | – 103 |
| Прокуратура | 314 | 240 | – 74 |
| Уполномоченный по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 46/66/0 | 12/32/0 | – 34/– 34/ 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 32 | 15 | – 17 |
| Территориальные федеральные органы | 90 | 30 | – 60 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 22 | 28 | + 6 |
| Пермская городская Дума | 28 | 12 | – 16 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 7 | 4 | ­– 3 |
| Аппарат Президента Российской Федерации/Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 59/12 | 26/7 | –33/–5 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 110 | 32 | – 78 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во 2 квартале 2022 года, составило 9492 (во 2 квартале 2021 года – 9132 вопроса), что на 360 вопросов больше, чем в аналогичный период 2021 года.

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и темам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 5305 вопросов, что на 273 вопроса больше, чем во 2 квартале 2021 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2214 вопросов, что на 98 вопросов больше, чем во 2 квартале 2021 года;

по разделу «Социальная сфера» – 857 вопросов, что на 633 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2021 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 628 вопросов, что на 390 вопросов больше, чем во 2 квартале 2021 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 488 вопросов, что на 232 вопроса больше, чем во 2 квартале 2021 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2022 года, относится к разделам «Экономика» (56 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (23 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 7 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 5 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по тематикам:

– «Хозяйственная деятельность» (4799 вопросов) по темам:

проблемы транспорта (1699): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, проблемы адаптации по внедрению единых транспортных карт (ЕТК), безналичной оплаты проезда, блокировки транспортных карт, переноса поездок по льготному проездному документу;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (588 вопросов) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий и другое;

«Комплексное благоустройство» (1050 вопросов): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок, обустройстве и содержании остановочных пунктов, уличном освещении;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (373 вопросов): о предоставлении земельных участков (165).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

«Коммунальное хозяйство» (1149 вопросов): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, о содержании общего имущества, о неудовлетворительной работе управляющих компаний, о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО;

«Жилище» (1065 вопросов): об обеспечении жильем нуждающихся в жилых помещениях, распределении жилых помещений по договору социального найма, переселении из аварийного и ветхого жилья, постановке на учет в органе местного самоуправления и восстановлении в очереди на получение жилья граждан, приватизации помещений жилищного фонда, обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделении жилья молодым семьям.

* «Социальная сфера» по тематике:

– «Образование. Наука. Культура» (584 вопроса), в том числе о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (447), поступлении в образовательные организации (62);

* «Государство, общество, политика» по тематике:

– «Основы государственного управления» (505 вопросов), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (347);

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Правосудие» (290 вопросов) в том числе заявления граждан об исключении из списков кандидатов в основной и запасной состав присяжных заседателей (275);

– «Безопасность и охрана правопорядка» (146 вопросов) о нарушении правил парковки автотранспорта (92), охраны общественного порядка (46).

Из поступивших 9190 обращений во II квартале 2022 года направлены для рассмотрения по компетенции 621 обращение (6,8 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 8569 обращений (93,2 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8569 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 628 случаях (7,3 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7931 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (92,6 % от общего количества рассмотренных обращений), в 10 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Результаты рассмотрений обращений граждан в администрации города Перми за II квартал 2022 года в сравнении с аналогичным периодом 2021 года:

«Обратная связь» с жителями города Перми во II квартале 2022 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационные стенды, портал «Управляем вместе».

В соответствии с Указом губернатора Пермского края от 30.05.2022 года № 54 «О приостановлении действий Указа губернатора Пермского края от 20 августа 2020 года № 121 «О мероприятиях, реализуемых в связи угрозой распространения новой коронавирусной инфекцией (COVID-19) в Пермском крае» с 01 июня 2022 года возобновлены личные приемы руководителями администрации города Перми.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами в администрации города Перми, были проведены обучающие семинары и консультации для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и территориальных органах администрации города Перми. По итогам работы ежемесячно проводился мониторинг рассмотрения обращений, организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством подготовки ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.

Результат проведенной работы положительно влияет на повышение качества работы с обращениями граждан и удовлетворенность жителей работой администрации города Перми.