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

в III квартале 2022 года

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

В III квартале 2022 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8745 обращений, что на 4 % меньше, чем за аналогичный период 2021 года (9113 обращений).

Из всех поступивших в III квартале 2022 года обращений в устной форме поступило 298 обращения (3 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1686 обращений (19 % от общего количества обращений), в форме электронного документа – 6761 обращений (78 % от общего количества обращений).

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

Главе города Перми – 125 обращений (1 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2011 обращений (23 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3332 обращений (38 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3277 обращений (38 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в III квартале 2022 года поступило: заявлений – 8500 (97 % от общего количества обращений), жалоб – 82 (1 % от общего количества обращений), предложений – 45 (1 % от общего количества обращений), запросов информации – 118 (1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 124 являются коллективными (1,4 %), в аналогичном периоде 2021 года рассмотрено 121 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, школ и других вопросов.

Основные источники поступления обращений в III квартале 2022 года в сравнении с III кварталом 2021 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в III квартале  2021 г. | Количество обращений, поступивших  в III квартале 2022 г. | Разница в ед.  относительно III кв. 2021 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4206 | 4706 | + 500 |
| Лично от граждан | 1657 | 709 | – 948 |
| Другие корреспонденты | 1150 | 1513 | + 363 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1387 | 1217 | – 170 |
| Прокуратура | 297 | 211 | – 86 |
| Уполномоченный  по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 22/59/0 | 74/57/0 | + 52/– 2/ 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 50 | 47 | – 3 |
| Территориальные федеральные органы | 98 | 57 | – 41 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 59 | 27 | – 32 |
| Пермская городская Дума | 19 | 19 | 0 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 2 | 10 | ­+ 8 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации  в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 15 | 54 | + 39 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 28 | 15 | – 13 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, МЧС | 32 | 29 | – 3 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в III квартале 2022 года, составило 8870 (в III квартале 2021 года – 9579 вопросов), что на 709 вопросов меньше, 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 5104 вопроса, что на 284 вопроса больше, чем в III квартале 2021 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2150 вопросов, что на 1189 вопросов меньше, чем в III квартале 2021 года;

по разделу «Социальная сфера» – 946 вопросов, что на 68 вопросов меньше, чем в III квартале 2021 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 459 вопросов, что на 154 вопроса больше, чем в III квартале 2021 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 211 вопросов, что на 110 вопросов больше, чем в III квартале 2021 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в III квартале 2022 года, относится к разделам «Экономика» (58 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (24 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 11 %, в разделе «Государство, общество, политика» – 5%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 2 %.

По тематикам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по тематикам:

– «Хозяйственная деятельность» (4677 вопросов) по темам:

проблемы транспорта (1913): 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;

– «Комплексное благоустройство» (1015 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;

– «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (243 вопроса): о вывозе мусора с контейнерных площадок, придомовых территорий;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (316 вопросов): о предоставлении земельных участков (223).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1183 вопроса): 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» (967 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 теме:

– «Образование. Наука. Культура» (614 вопросов): о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (481), поступлении в образовательные организации (начальное общее образование) (165);

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (271 вопрос): по вопросам рассмотрения обращений (124), поступления на муниципальную службу (34);

– «Конституционный строй» (106 вопросов): о соблюдении и защите прав человека, соблюдении законодательства СССР, РСФСР (35), о проблемах территориального самоуправления (22), деятельности представительных ОМСУ, их должностных лиц (14), деятельности некоммерческих организаций (общественных организаций) (10);

– «Гражданское право» (80 вопросов): по вопросам обращения имущества в государственную или частную собственность и распоряжение им (67).

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (155 вопросов): о нарушении правил парковки автотранспорта (54), охраны общественного порядка (86);

– «Оборона» (40 вопросов): о призыве на военную службу, частичной мобилизации, альтернативной службе, предоставления гражданам, прошедшим военную службу по призыву, дополнительных льгот при поступлении в высшие учебные заведения и другие вопросы.

Из поступивших 8745 обращений в III квартале 2022 года направлены для рассмотрения по компетенции 570 обращений (6,5 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 8175 обращений (93,5 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8175 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 770 случаях (9,4 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7394 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (90,5 % от общего количества рассмотренных обращений), в 11 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в III квартале 2022 года осуществлялось через актуализацию информации на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационных стендах.

В III квартале 2022 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми. Организованы встречи Главы города Перми с жителями Орджоникидзевского, Свердловского, Мотовилихинского районов в ходе рабочих выездов Главы города Перми по районам. Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы.

21 сентября 2022 года проведены встречи руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями в районах города Перми. Основная тематика поступивших обращений: вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

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.