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

в 1 квартале 2023 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2023 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 1 кварталом 2022 года.

В 1 квартале 2023 года в администрации города Перми было зарегистрировано 7481 обращение, что на 5,12% (404 обращения) меньше, чем за аналогичный период 2022 года (7885 обращений).

Из всех поступивших в 1 квартале 2023 года обращений в устной форме поступило 217 обращений (3% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 724 обращений (10% от общего количества), в форме электронного документа – 6540 обращений (87% от общего количества).

Поступившие в 1 квартале 2023 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 134 обращений (2% от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1559 обращений (21% от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2808 обращений (37% от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 2980 обращений (40% от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в 1 квартале 2023 года поступило: заявлений – 7266 (97,1% от общего количества обращений), жалоб – 117 (1,5% от общего количества обращений), предложений – 28 (0,4% от общего количества обращений), запросов информации – 70 (1% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 88 являются коллективными (1,2%). В аналогичном периоде 2022 года было рассмотрено 141 коллективных обращений (1,8%). 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, уборки снега и наледи с пешеходных тротуаров, придомовой территории, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных, ремонта детских садов и школ и других.

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2023 года в сравнении с 1 кварталом 2022 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2022 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2023 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2022 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4781 | 4859 | + 78 |
| Лично от граждан | 1085 | 557 | – 528 |
| Другие корреспонденты | 886 | 1317 | + 431 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 427 | 346 | – 81 |
| Прокуратура | 326 | 173 | – 153 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/  предпринимателей | 26/50/4 | 9/27/2 | – 17/– 23/– 2 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 53 | 26 | – 27 |
| Территориальные федеральные органы | 148 | 102 | – 46 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 27 | 16 | – 11 |
| Пермская городская Дума | 39 | 24 | – 15 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 13 | 9 | – 4 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе (г. Пермь) | 11 | 9 | – 2 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 9 | 5 | – 4 |

Доля поступивших в администрацию города Перми обращений граждан в 1 квартале 2023 года по источникам поступления (от общего количества обращений):

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 1 квартале 2023 года, составило 7582 (в 1 квартале 2022 года – 8628 вопросов), что на 1046 вопросов меньше, чем в аналогичный период 2022 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 4399 вопросов, что на 261 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2022 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1950 вопросов, что на 220 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2022 года;

по разделу «Социальная сфера» – 579 вопросов, что на 262 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2022 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 454 вопроса, что на 277 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2022 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 226 вопросов, что на 26 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2022 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2023 года, относится к разделам «Экономика» (58% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (25% от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 8%, в разделе «Государство, общество, политика» – 6%, разделе «Оборона, безопасность, законность» – 3%.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по теме:

«Хозяйственная деятельность» (3925 вопросов) по проблемам транспорта (1839): 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» (1425 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» (661 вопрос) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий и другое;

«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (269 вопросов): о предоставлении земельных участков (245).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по теме:

«Коммунальное хозяйство» (1186 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» (764 вопроса): 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» (370 вопросов), в том числе о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (112), поступлении в образовательные организации (89), об организации и проведении образовательного процесса школьников в период карантинных мероприятий (52);

* «Государство, общество, политика» по теме:

«Основы государственного управления» (335 вопросов), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (202);

* «Оборона, безопасность, законность» по теме:

«Безопасность и охрана правопорядка» (149 вопросов) о нарушении правил парковки автотранспорта (65), охраны общественного порядка (45).

Из поступивших 7481 обращения в 1 квартале 2023 года направлены для рассмотрения по компетенции 640 обращений (8,6% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 6841 обращение (91,4% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 6841 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 642 случаях (9,4% от общего количества рассмотренных обращений). В 6194 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (90,5% от общего количества рассмотренных обращений). В 5 случаях (0,1%) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Результаты рассмотрений обращений граждан в администрации города Перми за 1 квартал 2023 года в сравнении с аналогичным периодом 2022 года:

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в I квартале 2023 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 I квартале 2023 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми. Организованы 2 встречи Главы города Перми с жителями Кировского и Дзержинского районов в ходе рабочих выездов по районам. Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие.

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.