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

в III квартале 2023 года

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

В III квартале 2023 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9021 обращений, что на 3 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (8745 обращений).

Из всех поступивших в III квартале 2023 года обращений в устной форме поступило 164 обращения (2 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1615 обращений (18 % от общего количества обращений), в форме электронного документа – 7242 обращений (80 % от общего количества обращений).

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

Главе города Перми – 139 обращений (2 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1884 обращения (21 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2675 обращений (29 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 4323 обращения (48 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в III квартале 2023 года поступило: заявлений – 8852 (98,1 % от общего количества обращений), жалоб – 56 (0,6 % от общего количества обращений), предложений – 19 (0,2 % от общего количества обращений), запросов информации – 94 (1,1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 90 являются коллективными (1 %), в аналогичном периоде 2022 года рассмотрено 124 (1,4%) коллективных обращения. 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 2023 года в сравнении с III кварталом 2022 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в III квартале  2022 г. | Количество обращений, поступивших  в III квартале 2023 г. | Разница в ед.  относительно III кв. 2022 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4706 | 4946 | + 240 |
| Лично от граждан | 709 | 326 | – 383 |
| Другие корреспонденты | 1513 | 2336 | + 823 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1217 | 875 | – 342 |
| Прокуратура | 211 | 198 | – 13 |
| Уполномоченный  по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 74/57/0 | 24/29/1 | – 50/– 28/ + 1 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 47 | 68 | + 21 |
| Территориальные федеральные органы | 57 | 51 | – 6 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 27 | 18 | – 9 |
| Пермская городская Дума | 19 | 52 | + 33 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 10 | 14 | + 4 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации  в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 54 | 42 | – 12 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 15 | 12 | – 3 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, МЧС | 29 | 26 | – 3 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в III квартале 2023 года, составило 9450 (в III квартале 2022 года – 8870 вопросов), что на 580 вопросов больше, 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 5375 вопросов, что на 271 вопрос больше, чем в III квартале 2022 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2809 вопросов, что на 659 вопросов больше, чем в III квартале 2022 года;

по разделу «Социальная сфера» – 842 вопроса, что на 104 вопроса меньше, чем в III квартале 2022 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 217 вопросов, что на 242 вопроса меньше, чем в III квартале 2022 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 207 вопросов, что на 4 вопроса меньше, чем в III квартале 2022 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в III квартале 2023 года, относится к разделам «Экономика» (56 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (30 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе «Государство, общество, политика» – 3 %, 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» (4960 вопросов) по темам:

проблемы транспорта (2270): 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» (1142 вопроса): 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» (321 вопрос): о предоставлении земельных участков (214).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1412 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» (1397 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 (657), по вопросам приватизации жилищного фонда, деприватизации (614).

* «Социальная сфера» по теме:

– «Образование. Наука. Культура» (842 вопроса): об условиях проведения образовательного процесса (171), о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (111), конфликтных ситуациях в образовательных организациях (21).

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (97 вопросов): по вопросам рассмотрения обращений (74);

– «Гражданское право» (64 вопроса): по вопросам обращения имущества в государственную или частную собственность и распоряжение им.

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (173 вопроса): о нарушении правил парковки автотранспорта (62), охраны общественного порядка (50);

– «Оборона» (17 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 9021 обращений в III квартале 2023 года направлены для рассмотрения по компетенции 862 обращений (9,6 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 8159 обращений (90,4 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8159 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 520 случаях (6,4 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7632 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93,5 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в III квартале 2023 года осуществлялось через актуализацию информации на официальном интернет-сайте администрации города Перми, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационных стендах.

На главной странице официального интернет-сайта администрации города Перми размещен сервис для обращений слабослышащих граждан.

В III квартале 2023 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми. Организована встреча Главы города Перми с жителями Ленинского района в ходе рабочих выездов Главы города Перми по районам. Организованы личные приемы Главы города Перми с жителями в формате «Вторник с мэром» (принято 15 заявителей). Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы.

20 сентября 2023 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 27.09.2023 проведен обучающий семинар для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и территориальных органах администрации города Перми, подведомственных муниципальных учреждениях. 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.