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

в IV квартале 2023 года

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

В IV квартале 2023 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8722 обращение, что на 0,6 % больше, чем за аналогичный период 2022 года (8671 обращений).

Из поступивших в IV квартале 2022 года обращений граждан:

в устной форме – 148 (2 % от общего количества обращений),

в письменной форме – 2012 (23 % от общего количества обращений),

в форме электронного документа – 6562 (75 % от общего количества обращений).

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

Главе города Перми – 135 обращений (1 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1835 обращений (21 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2430 обращений (28 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 4322 обращения (50 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в IV квартале 2022 года поступило:

заявлений – 8536 (97,8 % от общего количества обращений),

жалоб – 83 (1 % от общего количества обращений),

предложений – 18 (0,2 % от общего количества обращений),

запросов информации – 85 (1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 183 являются коллективными (2,1 %), в аналогичном периоде 2022 года рассмотрено 148 (1,7 %) коллективных обращений. В коллективных обращениях проблемы жителей касались 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, ненадлежащего качества коммунальных услуг, 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 IV квартале 2023 года в сравнении с IV кварталом 2022 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в IV квартале  2022 года | Количество обращений, поступивших  в IV квартале 2023 года | Разница в ед.  относительно IV квартала 2022 года |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4587 | 4910 | + 323 |
| Лично от граждан | 1032 | 501 | – 531 |
| Другие корреспонденты | 1764 | 2193 | + 429 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 611 | 524 | – 87 |
| Прокуратура | 258 | 252 | – 6 |
| Уполномоченный  по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 28/123/0 | 28/37/0 | 0 /– 86 / 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 51 | 28 | – 23 |
| Территориальные федеральные органы | 38 | 43 | + 5 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 27 | 20 | – 7 |
| Пермская городская Дума | 110 | 72 | – 38 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 18 | 15 | – 3 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации  в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 24 | 99 | + 75 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в IV квартале 2023 года, составило 8725 (в IV квартале 2022 года – 8700 вопросов), что на 25 вопросов больше, чем в аналогичный период 2022 года.

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

по разделу «Экономика» поступило 4982 вопроса, что на 87 вопросов больше, чем в IV квартале 2022 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2540 вопросов, что на 351 вопрос больше, чем в IV квартале 2022 года;

по разделу «Социальная сфера» – 743 вопроса, что на 129 вопросов меньше, чем в IV квартале 2022 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 307 вопросов, что на 237 вопросов меньше, чем в IV квартале 2022 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 153 вопроса, что на 47 вопросов меньше, чем в IV квартале 2022 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в IV квартале 2022 года, относится к разделам «Экономика» (57 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (29 % 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» (4601 вопрос) по темам:

«Транспорт» (1803): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, о безналичной оплате проезда, блокировке транспортных карт, переносе поездок по льготному проездному документу, задержке продажи льготных проездных документов, содержании транспортной инфраструктуры, размещении автопарковок;

«Комплексное благоустройство» (838 вопросов): о благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (652 вопроса): об уборке снега, наледи, мусора с придомовых территорий, автомобильных дорог, пешеходных дорожек;

«Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (362 вопроса): о ремонте межквартальных проездов, подъездных дорог и пешеходных тротуаров;

«Уличное освещение» (283 вопроса): об отсутствии уличного освещения в местах общего пользования, улицах, на придомовых территориях;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (287 вопросов): о предоставлении земельных участков (192 вопроса);

«Охрана и использование животного мира» (54 вопроса): по проблемам безнадзорных животных в городе, о своевременном отлове и содержании в муниципальном приюте, содержании животных в зоопарке;

– «Информация и информатизация» (60 вопросов): о размещении рекламы (43).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1491 вопрос): 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, устранении аварий на магистральных коммуникациях;

– «Жилище» (1049 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, приватизации помещений жилищного фонда, обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделении жилья молодым семьям.

* «Социальная сфера» по темам:

– «Образование. Наука. Культура» (425 вопросов): об организации образовательного процесса (190), о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (78), о конфликтных ситуациях в общеобразовательных учреждениях (43), поступлении в образовательные организации (начальное общее образование) (25). По теме «Культура» (34 вопроса): о материально-техническом содержании объектов культуры, организации и проведении культурно-массовых мероприятий (34);

– «Социальное обеспечение и социальное страхование» (210 вопросов): о предоставлении дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации, в том числе предоставлении земельных участков многодетным семьям и другое (70), социальном обслуживании (30), трудовом стаже и пенсионном обеспечении (30);

– «Семья» (46 вопросов): о соблюдении прав и обязанностей родителей и детей (25), охране семьи, материнства, отцовства и детства (13), регистрации актов гражданского состояния 8.

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (155 вопросов): по вопросам рассмотрения обращений (103), поступления на муниципальную службу (15);

– «Гражданское право» (111 вопросов): по вопросам обращения имущества в государственную или частную собственность и распоряжении им (75);

– «Конституционный строй» (38 вопросов): о соблюдении и защите прав человека, соблюдении законодательства СССР, РСФСР (22), о проблемах территориального самоуправления (8), деятельности некоммерческих организаций (общественных организаций) (5), деятельности представительных ОМСУ, их должностных лиц (3).

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (102 вопроса): о нарушении правил парковки автотранспорта, нарушении правил общественного порядка;

– «Оборона» (34 вопроса): 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 8722 обращений в IV квартале 2023 года направлено для рассмотрения по компетенции 916 обращений (10,5 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 7806 обращений (89,5 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7806 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 544 случаях (6,2% от общего количества рассмотренных обращений), в 7243 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93,5 % от общего количества рассмотренных обращений), в 19 случаях (0,3 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в IV квартале 2023 года осуществлялось посредством официального сайта муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайта территориальных органов администрации города Перми, информационных стендов.

В IV квартале 2023 года ежемесячно по утвержденному графику организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми. Организованы личные приемы Главы города Перми с жителями в формате «Встречи с Главой города» (принято 10 заявителей). 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 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.