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

**в 1 квартале 2024 года**

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2024 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 1 кварталом 2023 года.

В 1 квартале 2024 года в администрации города Перми было зарегистрировано 7741 обращение, что на 3,5% (на 206 обращений) больше, чем за аналогичный период 2023 года (7481 обращение).

Из всех поступивших в 1 квартале 2024 года обращений в устной форме поступило 420 (5% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2090 (27% от общего количества), в форме электронного документа – 5231 (68% от общего количества).

Поступившие в 1 квартале 2024 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 201 обращение (3% от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2053 обращения (27% от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1812 обращений (23% от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3675 обращений (47% от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в 1 квартале 2024 года поступило: заявлений – 7463 (96,4% от общего количества обращений), жалоб – 208 (2,7% от общего количества обращений), предложений – 15 (0,2% от общего количества обращений), запросов информации – 55 (0,7% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 175 являются коллективными (2,3%). В аналогичном периоде 2023 года было рассмотрено 88 коллективных обращений (1,2%). 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 2024 года в сравнении с 1 кварталом 2023 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2023 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2024 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2023 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4859 | 3970 | – 889 |
| Лично от граждан | 557 | 423 | – 134 |
| Другие корреспонденты | 1317 | 2151 | + 834 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 346 | 519 | +173 |
| Прокуратура | 173 | 275 | + 102 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/  предпринимателей | 9/27/2 | 15/36/3 | + 6/+ 9/+ 1 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 26 | 82 | + 56 |
| Территориальные федеральные органы | 102 | 94 | – 8 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 16 | 23 | + 7 |
| Пермская городская Дума | 24 | 94 | + 70 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 9 | 11 | + 2 |
| Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе (г. Пермь) | 9 | 37 | + 28 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 5 | 8 | + 3 |

**Количество бращения граждан, поступивших в администрацию города Перми в 1 квартале 2024 года, по источникам поступления:**

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 1 квартале 2024 года, составило 7795 (в 1 квартале 2023 года – 7582 вопросов), что на 213 вопросов больше, чем в аналогичный период 2023 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 4413 вопросов, что на 14 вопросов больше, чем в 1 квартале 2023 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2281 вопрос, что на 331 вопрос больше, чем в 1 квартале 2023 года;

по разделу «Социальная сфера» – 621 вопрос, что на 42 вопроса больше, чем в 1 квартале 2023 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 282 вопроса, что на 172 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2023 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 198 вопросов, что на 28 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2023 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2024 года, относится к разделам «Экономика» (56% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (29% от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 8%, в разделе «Государство, общество, политика» – 4%, разделе «Оборона, безопасность, законность» – 3%.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по теме:

«Хозяйственная деятельность» (3981 вопрос) по проблемам транспорта (1498): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, проблемы безналичной оплаты проезда, блокировки транспортных карт, переноса поездок по льготному проездному документу;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (1081 вопрос) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий и другое;

«Комплексное благоустройство» (544 вопроса): о ремонте 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» (319 вопросов): о предоставлении земельных участков (256).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по теме:

«Коммунальное хозяйство» (1180 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» (683 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» (426 вопросов), в том числе об организации и проведении образовательного процесса школьников (170), о поступлении в образовательные организации (92);

* «Государство, общество, политика» по теме:

«Основы государственного управления» (140 вопросов), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (88);

* «Оборона, безопасность, законность» по теме:

«Безопасность и охрана правопорядка» (158 вопросов) об охране общественного порядка (82), о нарушении правил парковки автотранспорта (48).

Из поступивших 7741 обращения в 1 квартале 2024 года направлены для рассмотрения по компетенции 942 обращения (12,2 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 6799 обращений (87,8% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 6799 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 628 случаях (9,2% от общего количества рассмотренных обращений). В 6162 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (90,6% от общего количества рассмотренных обращений). В 9 случаях (0,2%) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

**Результаты рассмотрений обращений граждан в администрации города Перми за 1 квартал 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года:**

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в I квартале 2024 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 2024 года ежемесячно, по утвержденному графику были организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми. Организованы встречи Главы города Перми с жителями Орджоникидзевского, Дзержинского, Мотовилихинского, Индустриального районов и поселка Новые Ляды в ходе рабочих выездов в районы. Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие. В ходе проведения встреч Главы города с жителями районов было поставлено на контроль 87 обращений.

Организовано и проведено 4 личных приема Главы города Перми в формате «Встречи с мэром», в ходе которых принято на контроль 14 обращений.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, в администрации города Перми в ежедневном режиме сотрудниками территориальных и функциональных органов администрации города Перми осуществляется личное консультирование жителей города Перми, в том числе по телефону. 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.