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

 во II квартале 2024 года

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

 Во II квартале 2024 года в администрации города Перми было зарегистрировано 10425 обращений, что на 14,2 % (на 1299 обращений) больше, чем за аналогичный период 2023 года (9126 обращений).

Из всех поступивших во II квартале 2023 года обращений в устной форме поступило 119 обращений (1 % от общего количества обращений),
в письменной форме – 1696 обращение (16 % от общего количества), в форме электронного документа – 8610 обращений (83 % от общего количества).

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

Главе города Перми – 179 обращений (2 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 3633 обращений (35 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2683 обращения (26 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3930 обращений (37 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений во II квартале 2023 года поступило: заявлений – 10282 (98,6 % от общего количества обращений), жалоб – 99 (0,95 % от общего количества обращений), предложений – 5 (0,05 % от общего количества обращений), запросов информации – 39 (0,4 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 61 являются коллективными (0,7 %), в аналогичном периоде 2023 года рассмотрено 105 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, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных, ремонта детских садов и школ и других.

Основные источники поступления обращений во II квартале 2024 года в сравнении со II кварталом 2023 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступившихво II кв. 2023 г. | Количество обращений, поступившихво II кв. 2024 г. | Разница в ед.относительно II кв. 2023 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4858 | 5224 | +366 |
| Лично от граждан | 674 | 240 | – 434 |
| Другие корреспонденты | 2742 | 3684 | +942 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 311 | 600 | + 289 |
| Прокуратура | 164 | 172 | + 8 |
| Уполномоченный по правам человека/ ребенка/предпринимателей | 34/30/0 | 28/36/0 | – 6/+ 6/ 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 48 | 37 | – 11 |
| Территориальные федеральные органы | 38 | 91 | + 53 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 26 | 38 | + 12  |
| Пермская городская Дума | 98 | 46 |  – 52 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 5 | 7 | + 2 |
| Аппарат Президента Российской Федерации/Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе (г. Пермь) | 66/13 | 172/27 | + 106/+ 14 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 19 | 23 | + 4 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во II квартале 2024 года, составило 10464 (во II квартале 2023 года – 9156 вопроса), что на 14,3 % больше, чем в аналогичном периоде 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 Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц:

 по разделу «Экономика» поступило 6518 вопросов, что на 780 вопросов больше, чем во II квартале 2023 года;

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2483 вопроса, что на 353 вопроса больше, чем во II квартале 2023 года;

 по разделу «Социальная сфера» – 653 вопроса, что на 151 вопроса меньше, чем во II квартале 2023 года;

 по разделу «Государство, общество, политика» – 251 вопрос, что на 30 вопросов меньше, чем во II квартале 2023 года;

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 559 вопросов, что на 356 вопросов больше, чем во II квартале 2023 года.

Наибольшее количество вопросов относится к разделам «Экономика» (63 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (24 % от общего количества вопросов).

 В разделе «Социальная сфера» количество вопросов составило 6 % от общего количества вопросов, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 5 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 2 %.

По тематикам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по тематикам и вопросам:

– «Хозяйственная деятельность» (6017 вопросов) по темам и вопросам:

проблемы транспорта (2206): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, безналичной оплаты проезда, блокировку транспортных карт, перенос поездок по льготному проездному документу, об установке дорожных знаков и дорожной разметки и содержания транспортной инфраструктуры, размещении гаражей и автопарковок;

«Комплексное благоустройство» (1497 вопросов), о благоустройстве придомовой территории, ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров (726), озеленении (187), уличном освещении (137);

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (444 вопроса) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе мусора с придомовых территорий и другое;

 «Градостроительство и архитектура» (368 вопроса) по вопросам согласования проектной документации по строительству социально значимых объектов, многоквартирных домов, культовых сооружений, частных домовладений;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (380 вопросов): о предоставлении земельных участков (283).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по тематикам и вопросам:

«Коммунальное хозяйство» (1503 вопроса): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, о содержании общего имущества, неудовлетворительной работе управляющих компаний, борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО;

«Жилище» (980 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, обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделении жилья молодым семьям (575), приватизации помещений жилищного фонда, риэлторской деятельности в жилищном фонде, разрешение жилищных споров (405) .

* «Социальная сфера» по тематике:

– «Образование. Наука. Культура» (413 вопросов), в том числе об условиях организации общеобразовательного процесса (165), о поступлении в общеобразовательные учреждения (78), о конфликтных ситуациях в образовательных организациях (63);

* «Государство, общество, политика» по тематике:

– «Основы государственного управления» (135 вопросов), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (40);

* «Оборона, безопасность, законность» по тематике:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (475 вопросов), в том числе о нарушении правил парковки автотранспорта (385), об охране общественного порядка (25).

Среди обращений, поступивших во II квартале 2024 года, наиболее резонансными были вопросы «О несогласие с запретом парковок электросамокатов в центре города» (385 обращений), «О несогласие со строительством мечети в микрорайоне Верхняя Курья» (368 обращений).

Из поступивших 10425 обращений во II квартале 2024 года направлены для рассмотрения по компетенции 1154 обращения (11 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 9271 обращение (89 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 9271 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 642 случаях (6,93 % от общего количества рассмотренных обращений), в 8625 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93,03 % от общего количества рассмотренных обращений), в 4 случаях (0,04 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам во II 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.

Во II квартале 2024 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам должностными лицами администрации города Перми.

Организовано и проведено 2 личных приема Главы города Перми в формате «Встречи с мэром» (10.04.2024 и 15.05.2024), в ходе которых принято на контроль 7 обращений.

Во II квартале 2024 года в ходе рабочего выезда в районы были организованы и проведены встречи Главы города Перми 10.04.2024 года с жителями Свердловского района, 03.06.2024 года с жителями Кировского района, 07.06.2024 года с жителями Ленинского района. Основные тематики поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы. В ходе проведения встреч Главы города с жителями районов было поставлено на контроль 64 обращения.

17 апреля 2024 года проведены встречи руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями в районах города Перми, в которых приняли участие 373 жителя города Перми, 81 обращение поставлено на контроль, по остальным обращениям даны разъяснения. 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 проводятся 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.

Результат проведенной работы положительно влияет на повышение качества работы с обращениями граждан и удовлетворенность жителей работой администрации города Перми.