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

 в III квартале 2024 года

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

 В III квартале 2024 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9413 обращений, что на 4 % больше, чем за аналогичный период 2023 года (9021 обращение).

Из всех поступивших в III квартале 2024 года обращений в устной форме поступило 202 обращения (2 % от общего количества обращений),
в письменной форме – 1110 обращений (12 % от общего количества обращений), в форме электронного документа – 8101 обращение (86 % от общего количества обращений).

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

Главе города Перми – 211 обращений (2 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 3195 обращения (34 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2175 обращений (23 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3832 обращения (41 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в III квартале 2024 года поступило: заявлений – 9156 (97,2 % от общего количества обращений), жалоб – 165 (1,8% от общего количества обращений), запросов информации – 38 (0,4 % от общего количества обращений), предложений – 11 (0,1 % от общего количества обращений), не обращений – 43 (0,5 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 181 являются коллективными (1,7 %), в аналогичном периоде 2023 года рассмотрено 90 (1%) коллективных обращений. 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 2024 года в сравнении с III кварталом 2023 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступившихв III квартале2023 г. | Количество обращений, поступившихв III квартале 2024 г. | Разница в ед.относительно III кв. 2023 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4946 | 4739 | – 207 |
| Лично от граждан | 326 | 183 | – 143 |
| Другие корреспонденты | 2336 | 2944 | + 608 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 875 | 906/66 | + 31 |
| Прокуратура | 198 | 246 | + 48 |
| Уполномоченный по правам человека/ ребенка/предпринимателей | 24/29/1 | 40/49/1 | + 16/+ 20/ + 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 68 |  92 | + 24 |
| Территориальные федеральные органы | 51 | 55 | + 4 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 18 | 28 | + 10 |
| Пермская городская Дума | 52 | 49 | – 3 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 14 | 10 | – 4 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе (г. Пермь) | 42 | 24 | – 18 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 12 | 9 | – 3 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, МЧС | 26 | 38 | + 12 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в III квартале 2024 года, составило 9479 (в III квартале 2023 года – 9450 вопросов), что на 29 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 5535 вопросов, что на 160 вопросов больше, чем в III квартале 2023 года;

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2644 вопроса, что на 165 вопросов меньше, чем в III квартале 2023 года;

 по разделу «Социальная сфера» – 822 вопроса, что на 20 вопросов меньше, чем в III квартале 2023 года;

 по разделу «Государство, общество, политика» – 228 вопросов, что на 11 вопросов больше, чем в III квартале 2023 года;

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 250 вопросов, что на 43 вопроса больше, чем в III квартале 2023 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в III квартале 2024 года, относится к разделам «Экономика» (58 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (28 % от общего количества вопросов).

 В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 3 %, «Государство, общество, политика» – 2 %.

По тематикам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по тематикам:

– «Хозяйственная деятельность» (5122 вопроса) по темам:

проблемы транспорта (1861): 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» (1376 вопроса): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров (536), уборке мусора (378), уличном освещении (214), озеленении территории (158), парковке автотранспорта вне организованных автостоянок (52), благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок (38);

«Градостроительство и архитектура» (190 вопросов) по вопросам согласования проектной документации по строительству социально значимых объектов, многоквартирных домов, религиозных сооружений, частных домовладений;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (328 вопросов): о предоставлении земельных участков (242).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1668 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» (976 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 (530), по вопросам приватизации жилищного фонда, деприватизации (386).

* «Социальная сфера» по теме:

– «Образование. Наука. Культура» (486 вопросов): об условиях проведения образовательного процесса (141), о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (116), конфликтных ситуациях в образовательных организациях (441).

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (145 вопросов): по вопросам рассмотрения обращений (73);

– «Конституционный строй» (42 вопроса): по вопросам местного самоуправления, работе ТОС (14), по проблемам общественных и религиозных объединений (7); по вопросам соблюдения Конституции, предоставлению копий Устава города Перми (7)

– «Гражданское право» (38 вопросов): по вопросам обращения имущества в государственную или частную собственность и распоряжение им.

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (179 вопросов): о нарушении правил парковки автотранспорта (98), охраны общественного порядка (26);

– «Оборона» (55 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 9413 обращений в III квартале 2024 года направлены для рассмотрения по компетенции 873 обращения (9,3 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 8540 обращений (90,7 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8540 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 618 случаях (7,2 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7917 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (92,7 % 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 III квартал 2024 года в сравнении с аналогичным периодом 2023 года:

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в III квартале 2024 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 2024 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми.

В ходе рабочих выездов в районы были организованы и проведены встречи Главы города Перми 10.07.2024 с жителями Орджоникидзевского района, 24.07.2024 с жителями Мотовилихинского района и 08.08.2024 с жителями Свердловского района. Основные тематики поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие вопросы.

Организованы личные приемы Главы города Перми с жителями в формате «Встреча с мэром» (принято 9 заявителей). Основная тематика поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы.

18 сентября 2024 года проведены встречи руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями в районах города Перми, в которых приняли участие 345 жителей города Перми, 50 обращений поставлено на контроль, по остальным обращениям даны разъяснения. Во время встреч поступили вопросы по благоустройству, жилищно-коммунальному хозяйству, социальной сфере, общественному транспорту.

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, 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.