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

в IV квартале 2024 года

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

В IV квартале 2024 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8720 обращений, что на 0,3 % меньше, чем за аналогичный период 2023 года (8722 обращения).

Из поступивших в IV квартале 2024 года обращений граждан:

в устной форме – 191 (2 % от общего количества обращений),

в письменной форме – 1852 (21 % от общего количества обращений),

в форме электронного документа – 6677 (77 % от общего количества обращений).

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

Главе города Перми – 149 обращений (2 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2896 обращений (33 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1947 обращений (22 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3728 обращения (43 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в IV квартале 2024 года поступило:

заявлений – 8589 (98,5 % от общего количества обращений),

жалоб – 81 (1 % от общего количества обращений),

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

запросов информации – 32 (0,3 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 171 являются коллективными (2 %), в аналогичном периоде 2023 года рассмотрено 183 (2,1 %) 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 2024 года в сравнении с IV кварталом 2023 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в IV квартале  2023 года | Количество обращений, поступивших  в IV квартале 2024 года | Разница в ед.  относительно IV квартала 2023 года |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4910 | 4670 | – 240 |
| Лично от граждан | 501 | 252 | – 249 |
| Другие корреспонденты | 2193 | 2110 | – 83 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 524 | 708 | + 184 |
| Прокуратура | 252 | 478 | + 226 |
| Уполномоченный  по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 28/37/0 | 37/29/0 | +9 /– 8/ 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 28 | 78 | + 50 |
| Территориальные федеральные органы | 43 | 179 | + 136 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 20 | 39 | + 19 |
| Пермская городская Дума | 72 | 42 | – 30 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 15 | 19 | + 4 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации  в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 99 | 79 | – 20 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в IV квартале 2024 года, составило 8875 (в IV квартале 2023 года – 8725 вопросов), что на 150 вопросов больше, чем в аналогичный период 2023 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 5216 вопросов, что на 234 вопроса больше, чем в IV квартале 2023 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2286 вопросов, что на 244 вопроса меньше, чем в IV квартале 2023 года;

по разделу «Социальная сфера» – 814 вопросов, что на 71 вопрос больше, чем в IV квартале 2023 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 283 вопроса, что на 24 вопроса меньше, чем в IV квартале 2023 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 276 вопросов, что на 123 вопроса больше, чем в IV квартале 2023 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в IV квартале 2024 года, относится к разделам «Экономика» (59 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 % 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» – 3 %.

По тематикам вопросы разделов распределились следующим образом:



Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

– «Экономика» по тематикам:

– «Хозяйственная деятельность» (4491 вопрос) по темам:

«Транспорт» (1805): 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» (1123 вопроса): о благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (411 вопросов): об уборке снега, наледи, мусора с придомовых территорий, автомобильных дорог, пешеходных дорожек;

«Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» (260 вопросов): о ремонте межквартальных проездов, подъездных дорог и пешеходных тротуаров;

«Уличное освещение» (234 вопроса): об отсутствии уличного освещения в местах общего пользования, улицах, на придомовых территориях;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (614 вопросов): об использовании и охране земель (232 вопроса);

«Охрана и использование животного мира» (252 вопроса): по проблемам безнадзорных животных в городе, о своевременном отлове и содержании в муниципальном приюте, содержании животных в зоопарке;

– «Информация и информатизация» (88 вопросов): о размещении рекламы (47);

– «Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами» (29).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1263 вопроса): 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» (1023 вопроса): об обеспечении жильем нуждающихся 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» (814 вопросов): об организации образовательного процесса (126), о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (98), о конфликтных ситуациях в общеобразовательных учреждениях (93). По теме «Культура» (55 вопросов): о материально-техническом содержании объектов культуры, организации и проведении культурно-массовых мероприятий. По теме «Физическая культура и спорт» (93 вопроса): о строительстве спортивных площадок и ледовых катков во дворах, о ремонте стадионов и обновлении спортивного инвентаря, работе тренеров спортивных секций. По теме «Здравоохранение» (48 вопросов): о проблеме записи на прием к врачу, об отсутствии в поликлиниках узких специалистов, о лекарственном обеспечении, о качестве оказания медицинской помощи, ремонте медицинских учреждений.

– «Социальное обеспечение и социальное страхование» (94 вопроса): о предоставлении дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации, в том числе предоставлении земельных участков многодетным семьям и другое (50), социальном обслуживании (18), трудовом стаже и пенсионном обеспечении (14);

– «Семья» (71 вопрос): о регистрации актов гражданского состояния (26), охране семьи, материнства, отцовства и детства (25), соблюдении прав и обязанностей родителей и детей (15).

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (196 вопросов): по вопросам рассмотрения обращений (76), поступления на муниципальную службу (15);

– «Конституционный строй» (59 вопросов): о соблюдении и защите прав человека, соблюдении законодательства СССР, РСФСР (20), о проблемах территориального самоуправления, деятельности представительных ОМСУ, их должностных лиц (19);

– «Гражданское право» (26 вопросов): по вопросам обращения имущества в государственную или частную собственность и распоряжении им (19).

* «Оборона, безопасность, законность» по тематикам:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (212 вопросов): о нарушении правил парковки автотранспорта, нарушении правил общественного порядка;

– «Оборона» (48 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 8720 обращений в IV квартале 2024 года направлено для рассмотрения по компетенции 820 обращений (9,4 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 7900 обращений (90,6 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7900 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 475 случаях (6% от общего количества рассмотренных обращений), в 7419 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93,9 % от общего количества рассмотренных обращений), в 6 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

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

30.10.2024 в ходе рабочего выезда была организована и проведена встреча Главы города Перми с жителями поселка Новые Ляды. Основные тематики поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства и другие вопросы. На контроль взято 17 обращений, по остальным вопросам были даны разъяснения в ходе встречи.

Организованы личные приемы Главы города Перми с жителями в формате «Встреча с мэром» (принято 16 заявителей). Основные тематики поступивших вопросов: транспортная доступность, вопросы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства, расселение аварийных домов и другие интересующие жителей вопросы.

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.