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

во II квартале 2025 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во II квартале 2025 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со II кварталом 2024 года.

Во II квартале 2025 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8443 обращения, что на 19 % (на 1982 обращения) меньше, чем за аналогичный период 2024 года (10425 обращений).

Из всех поступивших во II квартале 2025 года обращений в устной форме поступило 152 обращения (2 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1485 обращений (17 % от общего количества), в форме электронного документа – 6806 обращений (81 % от общего количества).

Поступившие во II квартале 2025 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 128 обращений (1 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 3924 обращения (47 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1712 обращений (20 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 2679 обращений (32% от общего количества поступивших обращений).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Количество обращений, зарегистрированных в администрации города Перми, струкурированных по видам обращений**  **за II квартал 2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024 года** | | | |
| Вид обращения | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2024 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2025г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2024 г. |
| Заявление | 10282 | 8240 | – 2042 |
| Жалоба | 99 | 69 | +38 |
| Предложение | 5 | 39 | +34 |
| Запрос информации | 39 | 85 | +46 |
| Благодарность | 0 | 10 | +10 |
| ИТОГО: | 10425 | 8443 | –1982 |

От общего количества обращений 178 являются коллективными (2,2 %), в аналогичном периоде 2024 года рассмотрено 61 коллективное обращение (0,7 %). 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 2025 года в сравнении со II кварталом 2024 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2024 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2025г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2024 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 5224 | 3601 | –1623 |
| Лично от граждан | 240 | 263 | +23 |
| Другие корреспонденты | 3684 | 1439 | –2245 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 600 | 765 | +165 |
| Прокуратура | 172 | 159 | –13 |
| Уполномоченный по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 28/36/0 | 38/33/1 | +10/–3/+1 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 37 | 47 | +10 |
| Территориальные федеральные органы | 91 | 84 | –7 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 38 | 21 | –17 |
| Пермская городская Дума | 46 | 31 | –15 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 7 | 21 | +14 |
| Аппарат Президента Российской Федерации/Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 172/27 | 142/18 | –30/–9 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 23 | 12 | –11 |
| ФГИС «ЕПГУ» | 0 | 1768 | +1768 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во II квартале 2025 года, составило 8486, что на 11,4 % меньше, чем в аналогичном периоде 2024 года (10464 вопроса).

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 5473 вопроса, что на 1045 вопросов меньше, чем во II квартале 2024 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1925 вопросов, что на 558 вопросов меньше, чем во II квартале 2024 года;

по разделу «Социальная сфера» – 629 вопросов, что на 24 вопроса меньше, чем во II квартале 2024 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 188 вопросов, что на 63 вопроса меньше, чем во II квартале 2024 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 271 вопрос, что на 288 вопросов меньше, чем во II квартале 2024 года.

Наибольшее количество вопросов относится к разделам «Экономика» (64 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (23 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов составило 8 % от общего количества вопросов, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 3 %, 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» (5473 вопроса) по темам и вопросам:

проблемы транспорта (1333 вопроса): 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 содержании транспортной инфраструктуры, размещении гаражей и автопарковок;

«Комплексное благоустройство» (1359 вопросов), о благоустройстве придомовой территории, общественных мест отдыха;

«Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов» (520 вопросов) о вывозе мусора с контейнерных площадок, своевременной уборке и вывозе мусора с придомовых территорий;

«Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров (598 вопросов);

«Озеленение» о сохранении газонов, деревьев, создании парков и скверов (195);

«Парковка автотранспорта вне организованных автостоянок» о парковке автотранспорта на придомовых территориях, газонах (108 вопросов);

«Торговля» (105 вопросов), в том числе об организации торговли, размещении торговых точек (91 вопрос).

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (493 вопроса): о предоставлении земельных участков (413).

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

«Коммунальное хозяйство» (1168 вопросов): 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» (757 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 (436), о приватизации помещений жилищного фонда, риэлторской деятельности в жилищном фонде, разрешении жилищных споров (321).

* «Социальная сфера» по тематике:

– «Образование. Наука. Культура» (629 вопросов), в том числе об условиях организации общеобразовательного процесса (66), о поступлении в общеобразовательные учреждения (124), о конфликтных ситуациях в образовательных организациях (80);

* «Государство, общество, политика» по тематике:

– «Основы государственного управления» (92 вопроса), в том числе по вопросам рассмотрения обращений (53);

– «Конституционный строй» (58 вопросов), в том числе по вопросам общественных и религиозных объединений (39).

* «Оборона, безопасность, законность» по тематике:

– «Безопасность и охрана правопорядка» (222 вопроса), в том числе о нарушении правил парковки автотранспорта (138), об охране общественного порядка (27).

Среди обращений, поступивших во II квартале 2025 года, наиболее резонансными были вопросы «О законности передачи земельного участка по ул. Верхне-Курьинская, 3 в частную собственность и несогласии со строительством мечети» (35 обращений).

Из поступивших 8443 обращений во II квартале 2025 года направлены для рассмотрения по компетенции 902 обращения (11 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 7541 обращение (89 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7541 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 532 случаях (7,05 % от общего количества рассмотренных обращений), в 7004 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (92,88 % от общего количества рассмотренных обращений), в 5 случаях (0,07 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

**Результаты рассмотрений обращений граждан в администрации города Перми за II квартал 2025 года в сравнении с аналогичным периодом 2024 года:**

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам во II квартале 2025 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 2025 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» (16.05.2025 и 17.06.2025), в ходе которых принято на контроль 7 обращений.

Во II квартале 2025 года в ходе рабочего выезда в районы были организованы и проведены встречи Главы города Перми 08.04.2025 года с жителями Мотовилихинского района, 26.06.2025 года с жителями Орджоникидзевского 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 32 обращения.

21 мая 2025 года проведены встречи руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями в районах города Перми, в которых приняли участие 305 жителей, 70 обращений 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.