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

в III квартале 2025 года

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

В III квартале 2025 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8308 обращений, что на 12 % (на 1105 обращений) меньше, чем за аналогичный период 2024 года (9413 обращений).

Из всех поступивших в III квартале 2025 года обращений в устной форме поступило 135 обращений (2 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1586 обращений (19 % от общего количества обращений), в форме электронного документа – 6587 обращений (79 % от общего количества обращений).

Поступившие в III 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 – 3713 обращения (45 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1729 обращений (21 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 2687 обращений (32 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в III квартале 2025 года поступило: заявлений – 8130 (98 % от общего количества обращений), жалоб – 83 (1 % от общего количества обращений), запросов информации – 33 (0,4 % от общего количества обращений), предложений – 10 (0,1 % от общего количества обращений). Благодарностей и других писем, не содержащих заявлений, жалоб и предложений – 52.

От общего количества обращений 191 являются коллективными (2,3 %), в аналогичном периоде 2024 года рассмотрено 181 (1,7 %) коллективное обращение. 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 2025 года в сравнении с III кварталом 2024 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в III квартале  2024 г. | Количество обращений, поступивших  в III квартале 2025 г. | Разница в ед.  относительно III кв. 2024 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4739 | 3931 | – 808 |
| Лично от граждан | 183 | 298 | + 115 |
| Другие корреспонденты | 2944 | 1727 | – 1217 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 972 | 1733 | + 761 |
| Прокуратура | 246 | 194 | – 52 |
| Уполномоченный  по правам человека/ ребенка/  предпринимателей | 40/49/1 | 25/31/0 | – 15/– 18/ + 0 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края и другие) | 92 | 72 | – 20 |
| Территориальные федеральные органы | 55 | 48 | – 7 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 28 | 110 | + 10 |
| Пермская городская Дума | 49 | 17 | – 32 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 10 | 43 | + 33 |
| Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации  в Приволжском федеральном округе  (г. Пермь) | 24 | 46 | + 22 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 9 | 7 | – 2 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, МЧС | 38 | 26 | – 12 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в III квартале 2025 года, составило 8335 (в III квартале 2024 года – 9479 вопросов), что на 1144 вопроса меньше, чем в аналогичный период 2024 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 5027 вопросов, что на 508 вопросов меньше, чем в III квартале 2024 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2068 вопросов, что на 576 вопросов меньше, чем в III квартале 2024 года;

по разделу «Социальная сфера» – 782 вопроса, что на 40 вопросов меньше, чем в III квартале 2024 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 197 вопросов, что на 31 вопрос меньше, чем в III квартале 2024 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 261 вопрос, что на 11 вопросов больше, чем в III квартале 2024 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в III квартале 2025 года, относится к разделам «Экономика» (61 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (25 % 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» (5027 вопросов) по темам:

проблемы транспорта (1134): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, безналичную оплату проезда, блокировку транспортных карт, перенос поездок по льготному проездному документу, об установке дорожных знаков и дорожной разметки и содержании транспортной инфраструктуры, размещении автопарковок, изменении маршрутов общественного транспорта;

– «Комплексное благоустройство» (1376 вопроса): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров (520), уборке мусора (358), уличном освещении (153), озеленении территории (128), парковке автотранспорта вне организованных автостоянок (107), благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок (106);

«Градостроительство и архитектура» (201 вопрос) по вопросам согласования проектной документации по строительству социально значимых объектов, многоквартирных домов, религиозных сооружений, частных домовладений;

«Торговля» (158 вопросов) о размещении нестационарных торговых объектов, организации торговли, нарушении правил торговли;

– «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (461 вопрос): о предоставлении земельных участков, рассмотрении земельных споров, изъятии земельных участков в муниципальную собственность, об аренде земельных участков (410);

– «Информация и информатизация» (147 вопросов) об использовании информации и информационных ресурсов (сайтов) и размещении рекламы.

* «Жилищно-коммунальная сфера» по темам:

– «Коммунальное хозяйство» (1205 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» (863 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 (538), по вопросам приватизации жилищного фонда, деприватизации (325).

* «Социальная сфера» по теме:

– «Образование. Наука. Культура» (516 вопросов): об условиях проведения образовательного процесса (119), о поступлении в образовательные организации (192), о контроле качества в сфере образования (54), конфликтных ситуациях в образовательных организациях (46).

* «Государство, общество, политика» по темам:

– «Основы государственного управления» (136 вопросов): по вопросам рассмотрения обращений (79), административных правонарушениях (34);

– «Конституционный строй» (21 вопрос): по вопросам местного самоуправления, работе ТОС, по проблемам общественных и религиозных объединений; по вопросам соблюдения Конституции, предоставлению копий Устава города Перми;

– «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» (198 вопросов): о нарушении правил парковки автотранспорта (111), охраны общественного порядка (28);

– «Оборона» (46 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, выплаты за участие в боевых действиях, установке памятников погибшим воинам и другие вопросы.

Из поступивших 8308 обращений в III квартале 2025 года направлены для рассмотрения по компетенции 784 обращения (9,4 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений), 7524 обращения (90,6 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7524 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 518 случаях (6,9 % от общего количества рассмотренных обращений), в 6996 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (93 % от общего количества рассмотренных обращений), в 10 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

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

Информирование жителей города Перми по особо значимым вопросам в III квартале 2025 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 2025 года ежемесячно, по утвержденному графику, организованы прямые телефонные линии и приемы жителей по личным вопросам руководителями администрации города Перми.

Организованы личные приемы Главы города Перми с жителями в формате «Встреча с мэром» (принято 7 заявителей) и личные приемы жителей заместителями Главы города Перми (принято 24 заявителя). Основная тематика 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 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.