

## ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

Для повышения эффективности работы органов местного самоуправления необходима обратная связь с населением, важной частью которой является обращения граждан. Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Работа с обращениями граждан включает в себя:

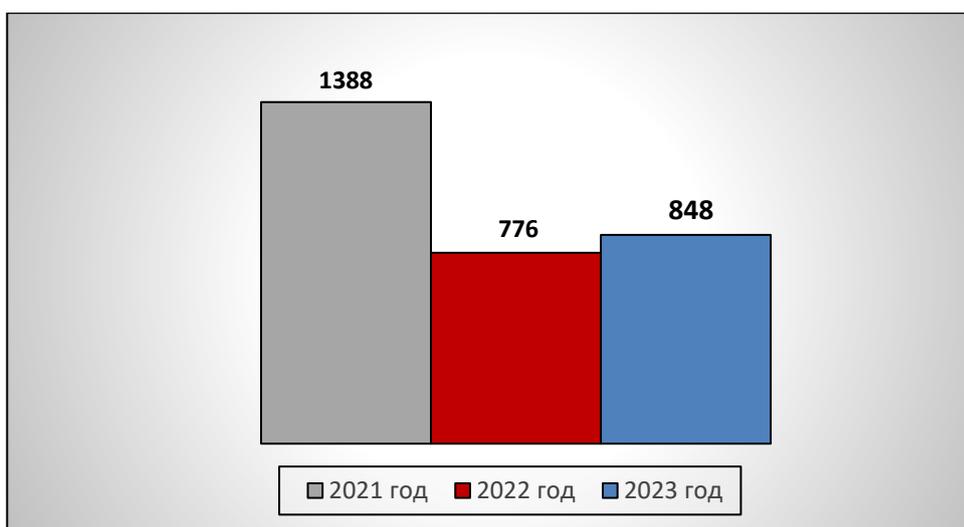
- 1) прием, регистрация, учет поступивших обращений;
- 2) рассмотрение и исполнение обращений;
- 3) организация личного приема граждан;
- 4) контроль за исполнением обращений;
- 5) формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;
- б) подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

### **4.1. Сведения об обращениях граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2023 году**

За прошедший период 2023 года в Думу города Владивостока поступило **848** обращений граждан.

В сравнении с аналогичными периодами предыдущих годов данный показатель увеличился на 9% (на 72 обращения) по отношению к 2022 году и остался меньше показателя 2021 года на 39% (на 540 обращений).

*Диаграмма 4.1. Количество обращений граждан, поступивших в 2021-2023 годах*



Из общего количества обращений, зарегистрированных в отчетном периоде, по способу доставки обращения были получены:

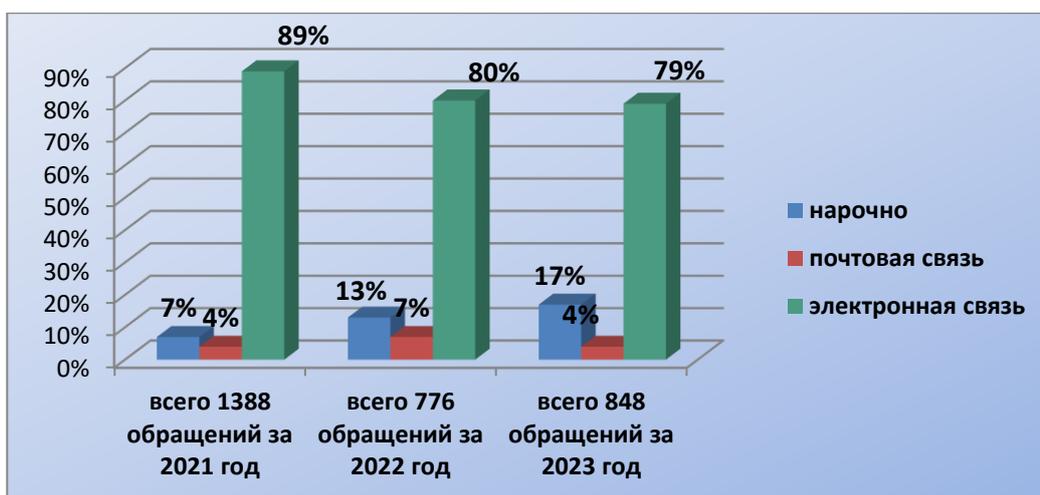
| через Интернет-приемную | средствами почтовой связи | лично от граждан |
|-------------------------|---------------------------|------------------|
| 669                     | 36                        | 143              |

Наибольшее количество обращений поступило через Интернет-приемную на официальном сайте Думы и составило 79% от общего числа обращений.

*Таблица 4.1. Количество поступивших обращений по способу доставки в 2021-2023 годах*

| Период | Всего обращений за период | Способ доставки   |                |                  |
|--------|---------------------------|-------------------|----------------|------------------|
|        |                           | электронная связь | почтовая связь | лично от граждан |
| 2021   | 1388                      | 1231 (89%)        | 62 (4%)        | 95 (7%)          |
| 2022   | 776                       | 622 (80%)         | 51 (7%)        | 103 (13%)        |
| 2023   | 848                       | 669 (79%)         | 36 (4%)        | 143 (17%)        |

*Диаграмма 4.2. Динамика поступления устных, письменных и электронных обращений граждан в 2021-2023 годах*



По способу доставки в 2023 году увеличилось количество обращений, поступивших в Думу города Владивостока лично от граждан. Данный показатель вырос на 4% по сравнению с 2020 годом и на 8% по сравнению с 2021 годом. Однако наибольшее число обращений продолжают поступать в электронной форме на официальный электронный адрес Думы и Интернет-приемную Думы.

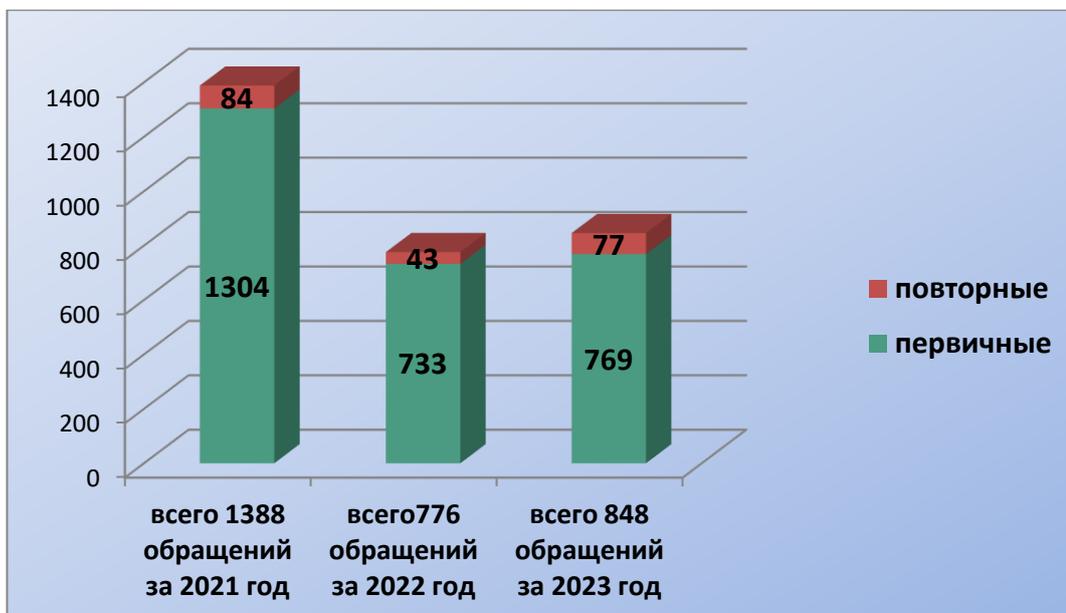
По количественному составу заявителей и повторности обращений в отчетном периоде зарегистрировано обращений:

| персональных | коллективных | анонимных | первичных | повторных |
|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 774          | 71           | 1         | 769       | 77        |

Таблица 4.2. Сравнение по количеству коллективных, повторных обращений в 2021-2023 годах

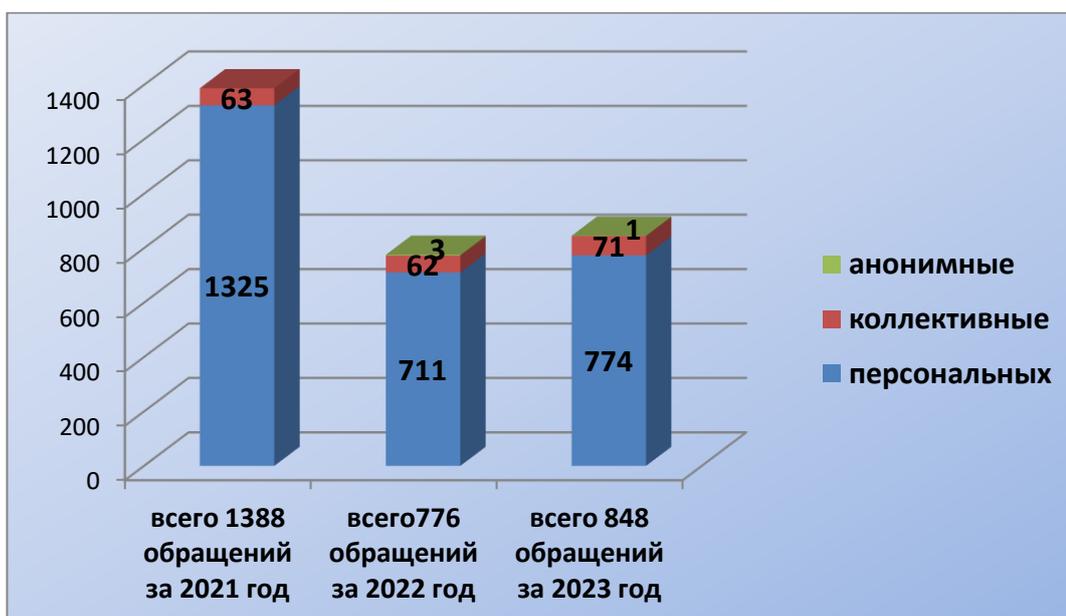
|              | 2021 г.    | 2022 г.   | 2023 г.   |
|--------------|------------|-----------|-----------|
| Персональных | 1325 (95%) | 711 (92%) | 714 (91%) |
| Коллективных | 63 (5%)    | 62 (8%)   | 71 (8%)   |
| Анонимных    | -          | 3         | 1         |
| Первичных    | 1304 (94%) | 733 (94%) | 769 (91%) |
| Повторных    | 84 (6%)    | 43 (6%)   | 77 (9%)   |

Диаграмма 4.3. Первичные и повторные обращения за 2021-2023 годы



Доля повторных обращений в общем количестве по сравнению с аналогичным периодом 2021, 2022 годов увеличилась на 3%

*Диаграмма 4.4. Индивидуальные и коллективные обращения за 2021-2023 годы*



Доля коллективных обращений в общем количестве по сравнению с аналогичным периодом прошлого года осталась на прежнем уровне 8% (71 обращение за 2023, 62 – за 2022 год).

#### 4.2. Тематика вопросов в обращениях граждан в 2023 году

Вопросы, с которыми обращаются граждане в Думу города Владивостока разнообразны, их тематика касается практически всех сфер жизнедеятельности.

Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, распределились по следующим разделам:

***«Благоустройство и дорожная деятельность» – 242(29%):***

комплексное благоустройство территорий, ремонт автомобильных дорог и внутриквартальных проездов, ремонт лестничных маршей, пешеходных дорожек и тротуаров, строительство детских и спортивных площадок, уличное освещение, обустройство придомовых территорий, создание и благоустройство скверов и парков.

***«Жилищно-коммунальная сфера» - 227 (27%):***

некачественное предоставление коммунальных услуг, уборка мусора, снега в зимний период, капитальный ремонт жилищного фонда, содержание общедомового имущества, улучшение жилищных условий, жалобы на работу управляющих организаций.

***«Государство, общество, политика. Местное самоуправление» - 146 (17%):***

вопросы территориально общественного самоуправления, жалобы на работу государственных и муниципальных учреждений, работа депутатов, благодарности и оценка деятельности, предложения по совершенствованию правовых актов.

***«Социальная сфера» - 61 (7%):***

социальное обеспечение и предоставление дополнительных льгот, вопросы образования, оказание материальной и финансовой помощи, вопросы здравоохранения, культуры, увековечивание памяти выдающихся людей.

***«Градостроительство, земельные отношения» - 60 (7%):***

возражения граждан против строительства, ухудшение условий проживания в связи со строительством, вопросы жилищного строительства, предоставление земельных участков.

***«Транспорт» - 57 (7%):***

транспортное обслуживание населения (изменение схемы автобусных маршрутов, нарушение графика движения), установка и содержание остановок общественного транспорта, организация и функционирование автостоянок и автопарковок.

***«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 20 (2%):***

незаконная рубка леса, санитарная обрезка деревьев, загрязнение окружающей среды, расчистка русел рек.

***«Безопасность и охрана общественного порядка» - 16 (2%):***

нарушение тишины и покоя, нарушение и охрана общественного порядка, обеспечение безопасности (работа органов внутренних дел).

***«Приватизация, арендные отношения» - 10 (1%):***

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

***«Иные вопросы» - 9 (1%).***

Распределение наиболее часто встречающихся тем в обращениях граждан представлено на следующей диаграмме:

*Диаграмма 4.5. Тематическая структура обращений граждан в 2023 году*



Таблица 4.3. Количество обращений граждан, поступивших в 2021-2023 годах, по тематическим разделам

| Темы обращений  | 2021 г.   | 2022 г.   | 2022 г.   |
|---|-----------|-----------|-----------|
| Жилищно-коммунальная сфера                              | 517 (38%) | 261 (34%) | 227 (27%) |
| Благоустройство и дорожная деятельность                 | 437 (31%) | 222 (29%) | 242 (29%) |
| Государство, общество, политика. Местное самоуправление | 76 (6%)   | 58 (7%)   | 146 (17%) |

|   |           |         |         |
|---|-----------|---------|---------|
| Социальная сфера                            | 96 (7%)   | 70 (9%) | 61 (7%) |
| Градостроительство, земельные отношения     | 112 (8%)  | 46 (6%) | 60 (7%) |
| Транспорт                                   | 63 (5%)   | 47 (6%) | 57 (7%) |
| Природные ресурсы, охрана окружающей среды  | 22 (1,6%) | 18 (2%) | 20 (2%) |
| Безопасность и охрана общественного порядка | 35 (3%)   | 26 (3%) | 16 (2%) |
| Приватизация, арендные отношения            | 10 (0,7%) | 11 (1%) | 10 (1%) |
| Иные вопросы                                | -         | 17 (3%) | 9 (1%)  |

Анализ обращений 2023 года показывает, что больше половины всех обращений поступают по вопросам разделов «Благоустройство, дорожная деятельность» и «Жилищно-коммунальная сфера».

Наиболее актуальными для жителей были вопросы:

*В сфере благоустройства и дорожной деятельности:*

- ремонт внутриквартальных проездов;
- вопросы комплексного благоустройства и строительства дорог;
- ремонт пешеходных дорожек, тротуаров, лестниц;
- обустройство уличного освещения;
- строительство детских и спортивных площадок.

*В сфере жилищно-коммунального хозяйства:*

- жалобы на перебои в электро-, водо- и теплоснабжении;
- уборка и вывоз мусора на городских и придомовых территориях;
- содержание общего имущества (канализация, протекание кровли, содержание мест общего пользования);
- капитальный ремонт жилищного фонда;
- содержание сетей ливневой канализации.

В связи с растущей популярностью территориального общественного самоуправления (ТОСов) и общественной деятельности по благоустройству

дворов и микрорайонов увеличилось количество обращений тематического раздела «Государство, общество, политика. Местное самоуправление».

В 2023 году в Думу города Владивостока поступило 41 обращение от инициативных групп по созданию и установлению границ ТОСов. Доля таких обращений увеличилась на 116% по сравнению с аналогичным периодом прошлого года. Такая высокая социальная активность говорит о желании людей участвовать в принятии решений, направленных на улучшение условий жизни и создание комфортной среды для проживания. Среди проектов, предложенными ТОСами Владивостока, – спортивные и детские площадки, скверы, парковочные зоны и дороги.

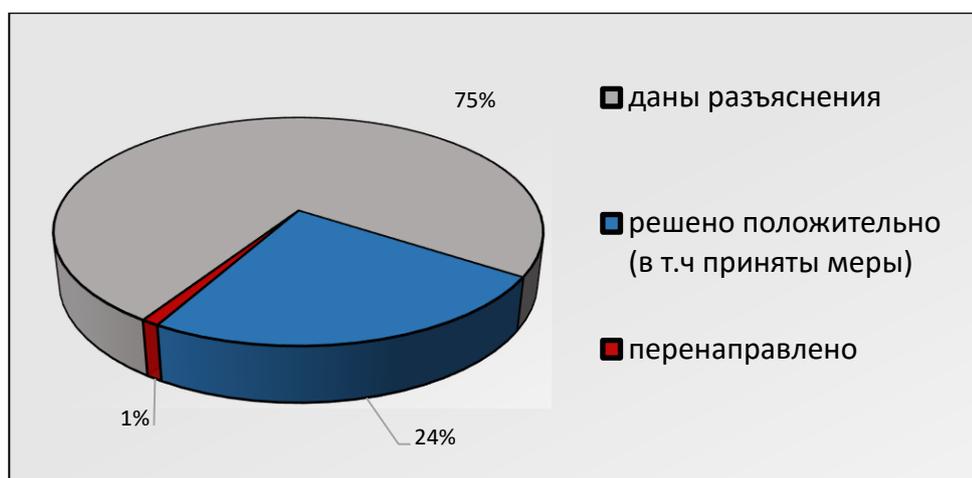
#### **4.3. Результаты рассмотрения обращений граждан**

По каждому обращению депутатами Думы проводится необходимая работа: изучаются документы, выясняются все обстоятельства, при необходимости организовываются выезды. По результатам рассмотрения заявителям даны обоснованные ответы с разъяснениями и информацией о принятых мерах.

По итогам рассмотрения обращений граждан, поступивших в отчетном периоде в Думу города Владивостока

- даны разъяснения (*заявитель проинформирован о порядке реализации предложения или удовлетворения заявления, жалобы*) – 634 (75%);
- поддержано (*предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе приняты меры*) – 202 (24 %);
- перенаправлено по компетенции - 12 (1%).

*Диаграмма 4.6. Итоги рассмотрения обращений граждан за 2023 год*



В 2023 году официально в Думу города Владивостока от жителей города поступило **28** благодарностей в адрес депутатов Думы.

#### **4.4. Организация личных приемов председателя Думы.**

В отчетном периоде было проведено **9** личных приемов граждан председателем Думы, на которых было принято **26** человек.

На личных приемах граждане поднимали вопросы по темам:

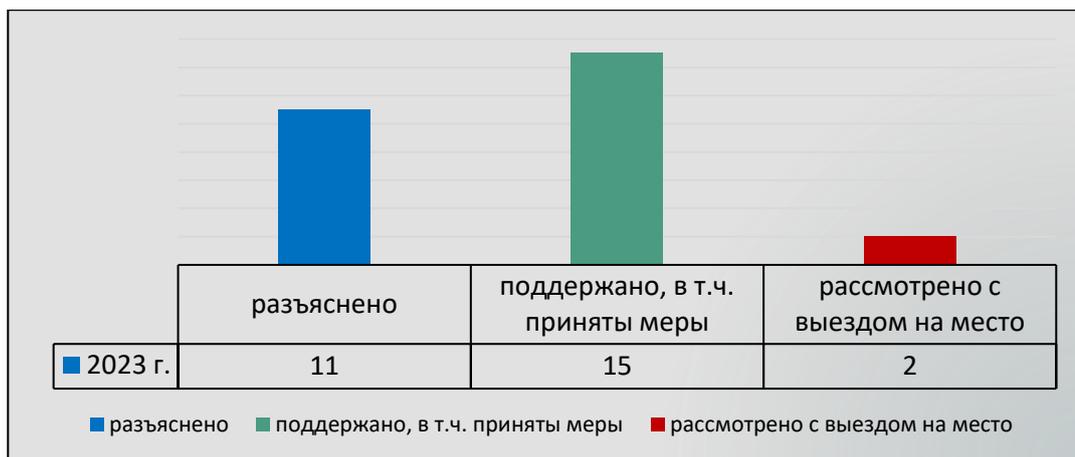
«Жилищно-коммунальная сфера» - капитальный ремонт и пользование жилищным фондом, содержание общедомового имущества, работа управляющих организаций, улучшение жилищных условий.

«Благоустройство и дорожная деятельность» – благоустройство придомовых территорий и общественных пространств, вопросы озеленения.

«Социальная сфера» - вопросы пенсионного обеспечения, проведение консультаций и разъяснений по вопросам возбуждения ходатайств о награждении почетным знаком Приморского края «Семейная доблесть».

По каждому обращению была проведена необходимая работа: проводились совещания с приглашением должностных лиц администрации города изучались документы, направлялись запросы в соответствующие инстанции.

*Диаграмма: 4.7. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в ходе проведения личных приемов в 2023 году*



#### 4.5. Документооборот по работе с обращениями граждан

В отчетном периоде документооборот по работе с обращениями граждан составил **5324** документа и по сравнению с аналогичным периодом 2022 года увеличился на **833 (19%)** документа.

*Таблица 4.4. Документооборот по работе с обращениями граждан по видам документов*

| Наименование группы документов  | Количество документов |
|---|-----------------------|
| Поступило:<br>обращений граждан   | 848                   |
| входящей корреспонденции по обращениям граждан  | 912                   |
| Направлено:<br>запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам | 834                   |
| уведомлений и ответов гражданам   | 1326                  |
| Переписка депутатов по работе на округе   | 1404                  |
| <b>ИТОГО:</b>   | <b>5324</b>           |

Работа с обращениями граждан является одним из важных направлений деятельности Думы. Почти половина всего документооборота (46%) Думы составляют документы, связанные с работой по обращениям граждан.