

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:

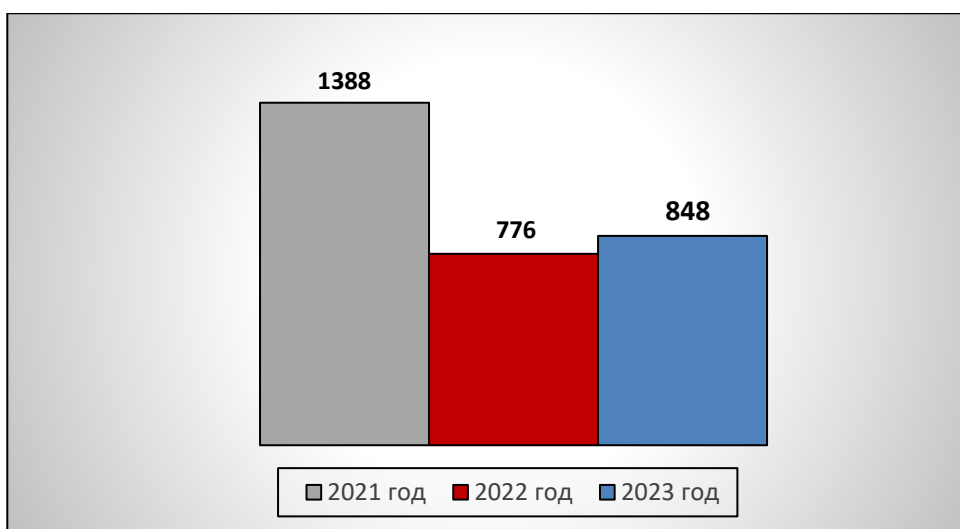
- 1) прием, регистрация, учет поступивших обращений;
- 2) рассмотрение и исполнение обращений;
- 3) организация личного приема граждан;
- 4) контроль за исполнением обращений;
- 5) формирование и хранение дел, организация оперативного хранения документов;
- б) подготовка отчета и аналитическая работа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

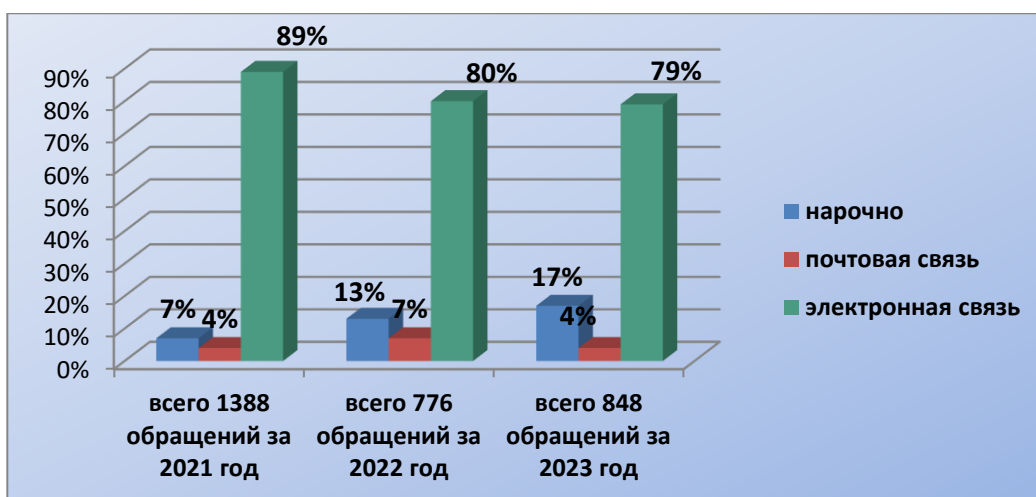
через Интернет-приемную	средствами почтовой связи	лично от граждан
669	36	143

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.

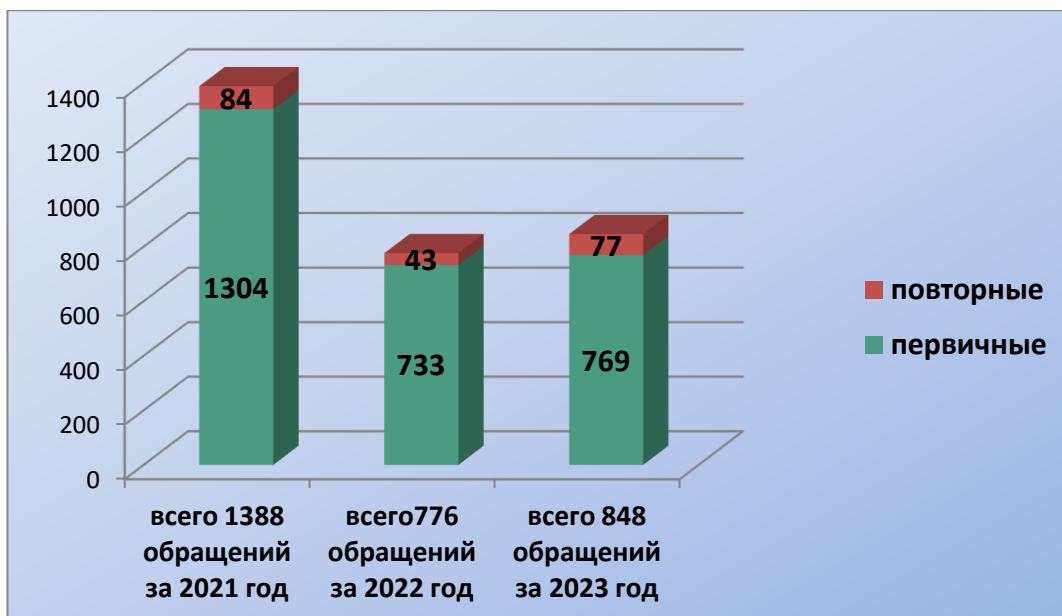
По количественному составу заявителей и повторности обращений в отчетном периоде зарегистрировано обращений:

персональных	коллективных	анонимных	первичных	повторных
774	71	1	769	77

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

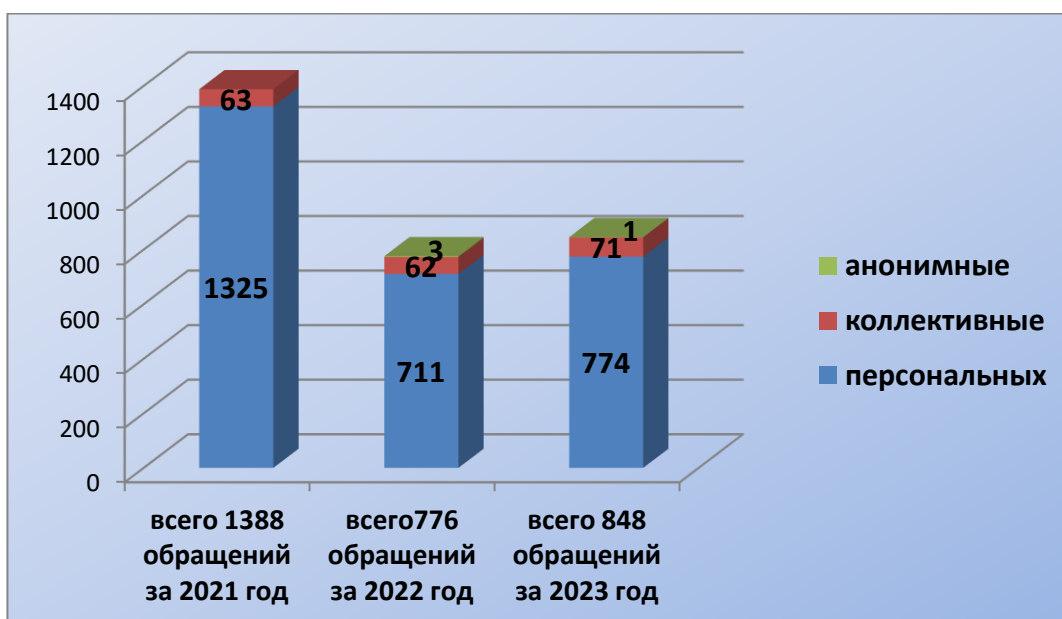
	2021 г.	2022 г.	2023 г.
Персональных	1325 (95%)	711 (92%)	714 (91%)
Коллективных	63 (5%)	62 (8%)	71 (8%)
Анонимных	-	3	1
Первичных	1304 (94%)	733 (94%)	769 (91%)
Повторных	84 (6%)	43 (6%)	77 (9%)

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

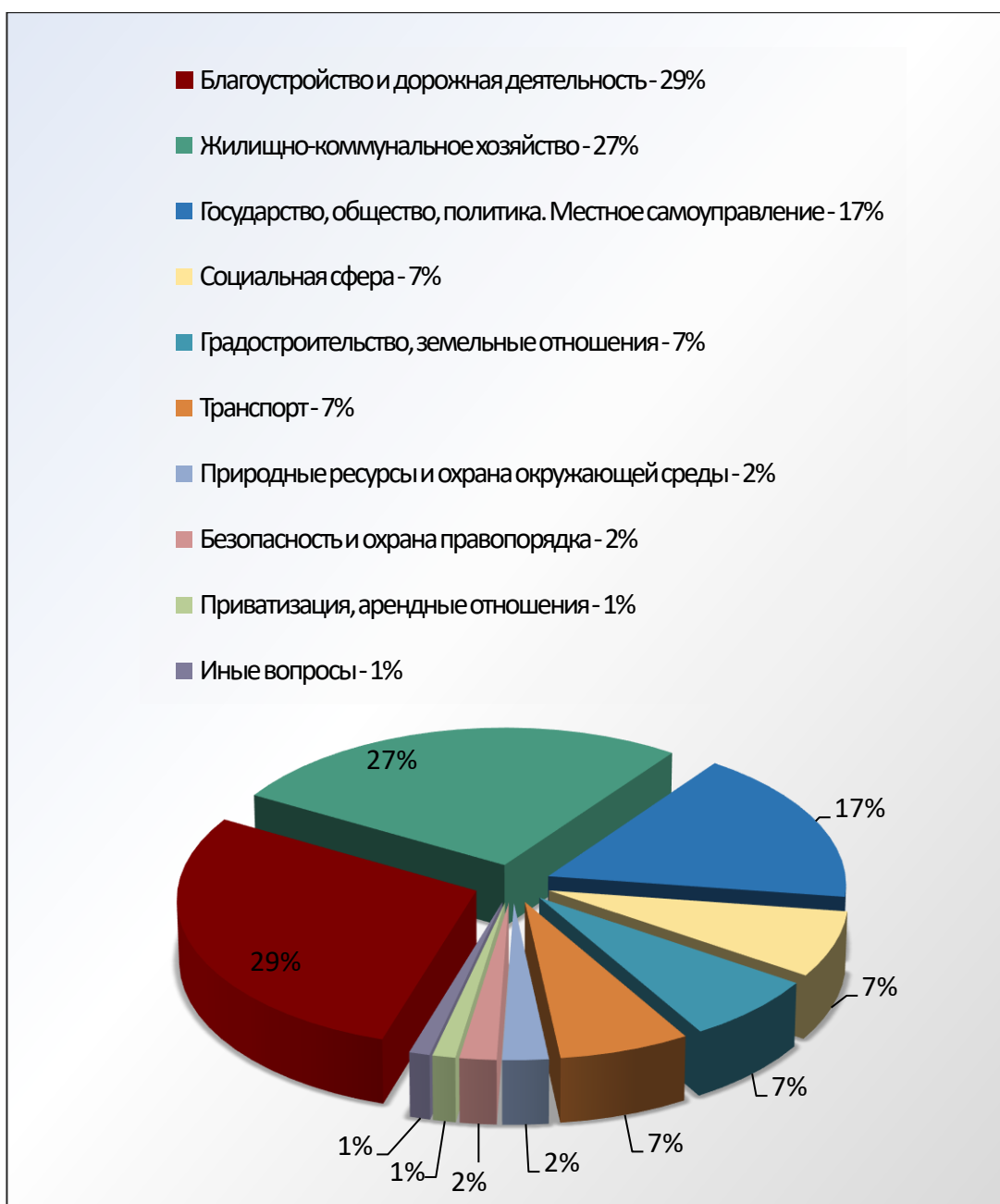


Таблица 4.3. Количество обращений граждан, поступивших в 2021-2023 годах, по тематическим разделам

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.

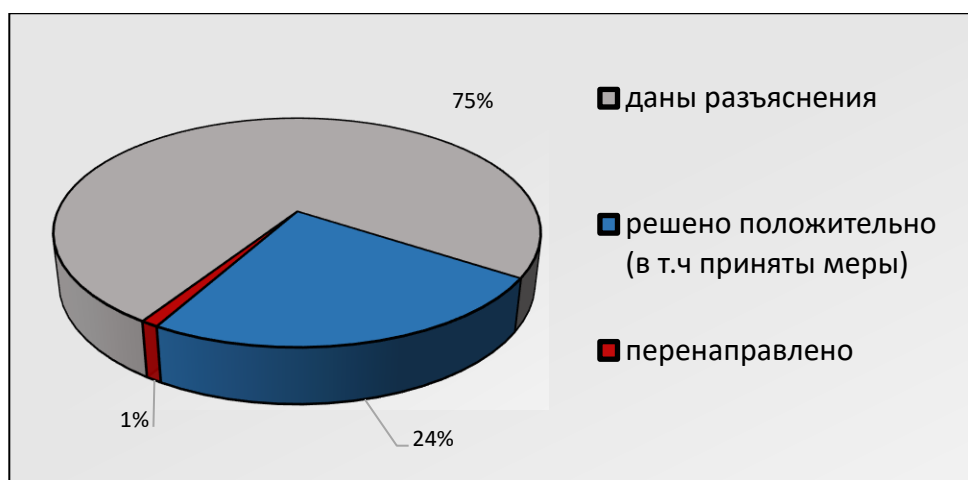
4.3. Результаты рассмотрения обращений граждан

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:

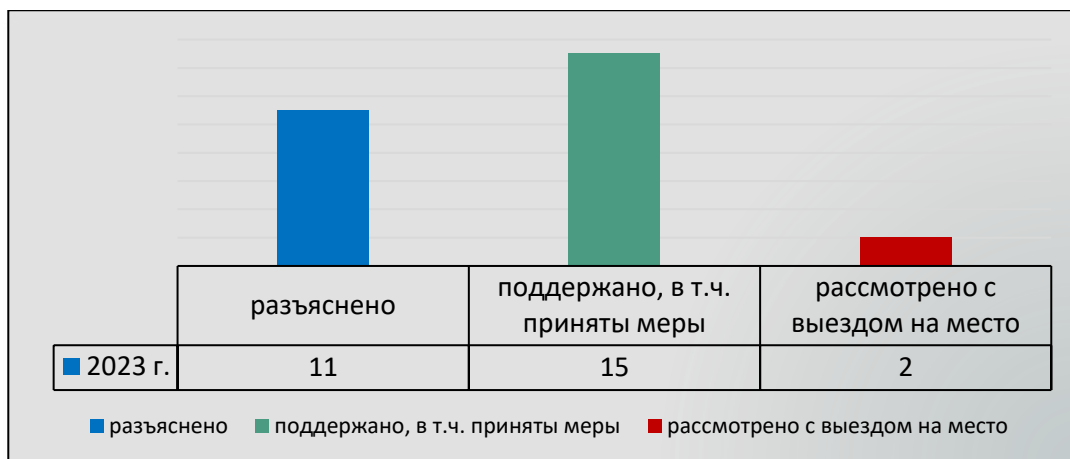
«Жилищно-коммунальная сфера» - капитальный ремонт и пользование жилищным фондом, содержание общедомового имущества, работа управляющих организаций, улучшение жилищных условий.

«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: обращений граждан	848
входящей корреспонденции по обращениям граждан	912
Направлено: запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам	834
уведомлений и ответов гражданам	1326
Переписка депутатов по работе на округе	1404
ИТОГО:	5324

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.