

## **Информация об обращениях граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2022 году**

Работа с обращениями граждан в Думе города Владивостока осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В Думе города Владивостока, деятельность, связанная с обращениями граждан, ведется отдельно от других направлений документационного обеспечения.

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;
- 6) подготовка отчета и аналитическая работа с обращениями.

### **4.1. Общие сведения об обращениях**

В отчетном периоде в Думу города Владивостока -  
*поступило:*

|               | отчетный период              | количество обращений |
|---------------|------------------------------|----------------------|
| V созыв       | 2022 г. (с 01.01. по 10.09.) | 443                  |
| VI созыв      | 2022 г. (с 11.09 по 31.12)   | 333                  |
| <b>ИТОГО:</b> | 2022 г.                      | <b>776</b>           |

*по способу доставки:*

| через Интернет-приемную | средствами почтовой связи | лично от граждан |
|-------------------------|---------------------------|------------------|
| 622                     | 51                        | 103              |

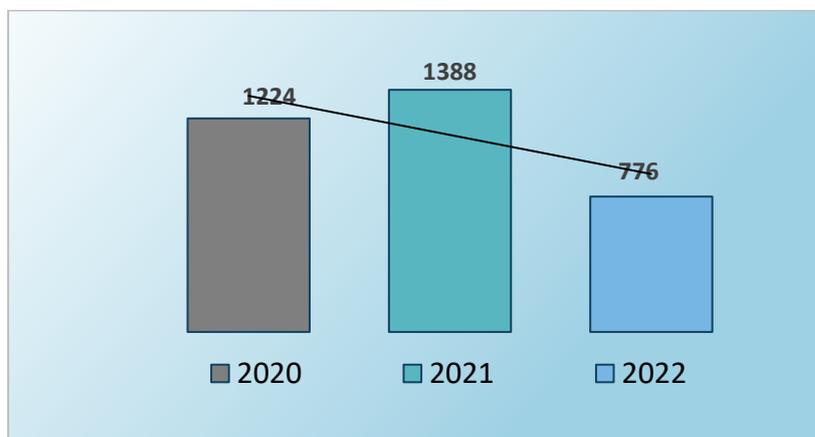
**по количественному составу заявителей и повторности обращений:**

| персональные | коллективные | анонимные | первичные | повторные |
|--------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| 711          | 62           | 3         | 733       | 43        |

**по характеру обращений:**

|  |     |
|--|-----|
| заявления<br>(просьбы гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, либо критика деятельности указанных органов)          | 750 |
| жалобы<br>(просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц)   | 5   |
| предложения<br>(рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, улучшению социально-экономических и иных сфер деятельности) | 1   |
| не обращения<br>(благодарности, для ознакомления, не имеющие смысла)   | 20  |

*Диаграмма 4.1. Количество обращений граждан, поступивших в 2020-2022 годах*



Количество обращений, поступивших в 2022 году в Думу по отношению к предыдущим периодам снизилось. Одной из причин является смещение приоритетов работы депутатов непосредственно на округ. Жители напрямую обращаются к своему депутату во время проведения личных приемов в общественных приемных на избирательных округах, на проводимых совместных встречах с гражданами по месту жительства. Это дает возможность получать эффективную обратную связь и оперативно принимать верные решения с учетом мнения и интересов жителей.

По способу доставки в 2022 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.

*Сравнение по способу доставки в 2020-2022 годах:*

|                           | 2020 г.       | 2021 г.       | 2022 г.      |
|---------------------------|---------------|---------------|--------------|
| Интернет-приемная         | 1039<br>(85%) | 1231<br>(89%) | 622<br>(80%) |
| средствами почтовой связи | 78<br>(6%)    | 62<br>(4%)    | 51<br>(7%)   |
| лично от граждан          | 107<br>(9%)   | 95<br>(7%)    | 103<br>(13%) |

В отчетном периоде увеличилось количество коллективных обращений, по сравнению с аналогичным периодом прошлого года их доля увеличилась на 3% доля повторных обращений осталась на уровне прошлого года. Наибольшее количество коллективных и повторных обращений поступило по разделам «Благоустройство и дорожная деятельность» и «Жилищно-коммунальное хозяйство».

*Сравнение по количеству коллективных, повторных обращений в 2020-2022 годах*

|              | 2020 г.       | 2021 г.       | 2022 г.      |
|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Персональных | 1133<br>(93%) | 1325<br>(95%) | 711<br>(92%) |
| Коллективных | 90<br>(7%)    | 63<br>(5%)    | 62<br>(8%)   |
| Анонимных    | 1             | -             | 3            |
| Первичных    | 1118<br>(91%) | 1304<br>(94%) | 733<br>(94%) |
| Повторных    | 105<br>(9%)   | 84<br>(6%)    | 43<br>(6%)   |

#### **4.2. Темы вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2022 году**

Основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан с разбивкой по тематическим разделам:

##### **«Жилищно-коммунальная сфера» - 261 (34%):**

предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (в том числе электро-, водо-, теплоснабжение, канализация), уборка мусора, снега, капитальный ремонт и пользование жилищным фондом, содержание общедомового имущества, работа управляющих организаций, вопросы территориально общественного самоуправления, улучшение жилищных условий.

##### **«Благоустройство и дорожная деятельность» – 222(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.

**«Социальная сфера» - 70 (9%):**

вопросы образования, ремонт образовательных учреждений, социальное обеспечение и предоставление льгот, оказание материальной и финансовой помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями, физическая культура и спорт, вопросы здравоохранения, культуры.

**«Градостроительство и архитектура, вопросы, землепользования» - 46 (6%):**

возражения граждан против строительства, ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания, строительство объектов социальной сферы, внесение изменений в правила землепользования и застройки ВГО, архитектура и проектирование.

**«Транспорт» - 47 (6%):**

транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок), борьба с аварийностью, установка и содержание остановок общественного транспорта, организация и функционирование автостоянок и автопарковок.

**«Деятельность Думы» 49 (6%):**

работа депутатов, благодарности и оценка деятельности, предложения по совершенствованию правовых актов.

**«Безопасность и охрана общественного порядка» - 26 (3%):**

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

**«Государство, общество, политика» - 9 (1%):**

жалобы на работу государственных и муниципальных учреждений, регистрационный учет, восстановление документов, вопросы избирательной системы.

**«Природные ресурсы, охрана окружающей среды» - 18 (2%):**

незаконная рубка леса, санитарная обрезка деревьев, загрязнение окружающей среды, водное хозяйство и экология, создание приютов для безнадзорных животных.

**«Приватизация, арендные отношения» - 11 (2%):**

вопросы аренды, передачи имущества, предоставление помещений.

**«Иные вопросы» - 17 (2%).**

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

Диаграмма 4.2. Тематика вопросов, поднятых в обращениях граждан в 2022 году



Таблица 6. Количество обращений граждан по тематическим разделам, поступивших в 2020-2022 годах

| Темы обращений                              | 2020 г.      | 2021 г.      | 2022 г.      |
|---|--------------|--------------|--------------|
| Жилищно-коммунальная сфера                  | 302<br>(24%) | 517<br>(38%) | 261<br>(34%) |
| Благоустройство и дорожная деятельность     | 438<br>(36%) | 437<br>(31%) | 222<br>(29%) |
| Социальная сфера                            | 95<br>(8%)   | 96<br>(7%)   | 70<br>(9%)   |
| Деятельность Думы                           | 54<br>(4%)   | 48<br>(4%)   | 49<br>(6%)   |
| Транспорт                                   | 79<br>(7%)   | 63<br>(5%)   | 47<br>(6%)   |
| Градостроительство, землепользование        | 95<br>(8%)   | 112<br>(8%)  | 46<br>(6%)   |
| Безопасность и охрана общественного порядка | 39<br>(3%)   | 35<br>(3%)   | 26<br>(3%)   |

|  |            |              |            |
|--|------------|--------------|------------|
| Природные ресурсы, охрана окружающей среды | 33<br>(3%) | 22<br>(1,6%) | 18<br>(2%) |
| Приватизация, арендные отношения           | 12<br>(1%) | 10<br>(0,7%) | 11<br>(1%) |
| Государство, общество, политика            | -          | 28<br>(2%)   | 9<br>(1%)  |
| Иные вопросы                               | -          | -            | 17<br>(3%) |

Анализ обращений 2022 года по тематике содержащихся в них вопросов показывает, что наибольшее количество обращений поступают по разделам «Жилищно-коммунальная сфера», «Благоустройство городских территорий и дорожное строительство» и «Социальная сфера».

В сравнении с аналогичным периодом 2021 года на 4% уменьшилось количество обращений раздела «Жилищно-коммунальная сфера». Наиболее частыми были вопросы, касающиеся уборки мусора (снега) - 58, перебоев электроснабжения, водоснабжения, отсутствия отопления – 52, ненадлежащего содержания общего имущества (затопление подвальных помещений, ремонт лифтов, кровли) – 31, обеспечения граждан жильем – 27, капитального ремонта жилищного фонда – 26, создания органов территориального самоуправления – 26 и других вопросов.

Отмечается незначительное снижение количества вопросов на 2% по разделу «Благоустройство городских территорий и дорожного строительства». В этой группе многочисленными были обращения по вопросам благоустройства и ремонта подъездных дорог, тротуаров, пешеходных дорожек, лестниц, подпорных стен – 84, вопросы комплексного благоустройства, в том числе обустройства придомовых территорий, строительства детских и спортивных площадок, уличного освещения, создания и благоустройства скверов и парков – 81, дорожного строительства и ремонта автомобильных дорог местного значения – 62.

По сравнению с 2021 годом на 2 % увеличилось количество обращений раздела «Социальная сфера». Актуальными были вопросы социального обеспечения и социального обслуживания (выплата пенсий и пособий, предоставление дополнительных льгот, оказание материальной помощи, создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными возможностями) - 29, работы и ремонта образовательных учреждений – 15, физической культуры и спорта (укрепление материальной базы спорта) - 14.

Увеличилось количество вопросов по разделу «Транспорт». Поступали обращения с просьбами и предложениями по организации безопасного дорожного движения, транспортной доступности отдельных микрорайонов, отклики о работе общественного транспорта, платных автопарковок.

В 2022 году продолжилась работа депутатов по информированию граждан по вопросам создания органов территориального общественного самоуправления. Важность и необходимость развития ТОС обусловлена, прежде всего, тем, что оно

способствует вовлечению граждан в процесс самоуправления, ведению конструктивному диалогу с органами власти для решения общих проблемных вопросов и участия в программах поддержки.

Так в 2022 году в Думу города Владивостока поступили обращения инициативных групп граждан по установлению границ ТОС. По результатам рассмотрения депутатами Думы приняты решения по утверждению границ территориального общественного самоуправления: «Сабанеева 13», «Арсеньева», «Грин Парк», «Тунгусская», «Нерчинская 42», «Чайка», «Пологая 72» «Русская 95», «Ватутина 4».

### 4.3. Организация личных приемов председателя Думы

В отчетном периоде было проведено **9** личных приемов граждан председателем Думы, на которых было принято **25** человек.

На личных приемах граждане поднимали вопросы по темам:

«Земельные вопросы, арендные отношения» - оказание содействия в поиске и предоставлении помещений в аренду для осуществления деятельности общественных организаций, получение земельных участков, продление аренды помещения для спортивного центра.

«Жилищно-коммунальная сфера» - улучшение жилищных условий, в том числе предоставлении жилых помещений по договору социального найма и жилых помещений жилищного фонда коммерческого использования.

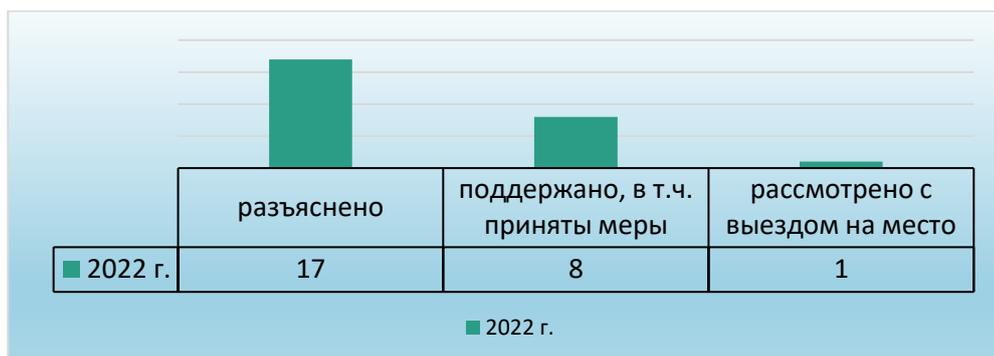
«Благоустройство и дорожная деятельность» – благоустройство придомовых территорий и общественных пространств, проведение ремонта памятника, вопросы озеленения.

«Транспорт» - организация нового маршрута общественного транспорта, а также совершенствование обслуживания на железнодорожном транспорте.

«Деятельность Думы» - проведение консультаций и разъяснений по вопросам присвоения звания «Почетный гражданин города Владивостока», 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: 4.3. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в ходе проведения личных приемов в 2022 году.*



#### 4.4. Общее состояние исполнения обращений граждан

Таблица 7. Сведения об исполнении обращений граждан, поступивших на рассмотрение в комитеты и депутатам Думы города Владивостока в 2021 году

| Исполнитель   | Всего обращений | Исполнено  | В работе  |
|---------------|-----------------|------------|-----------|
| Комитеты Думы | 56              | 55         | 1         |
| Депутаты Думы | 720             | 711        | 9         |
| <b>Итого</b>  | <b>776</b>      | <b>766</b> | <b>10</b> |

| Комитеты  | Всего обращений | Исполнено | Находятся в работе |
|---|-----------------|-----------|--------------------|
| Комитет по местному самоуправлению, правопорядку и законности   | 23              | 22        | 1                  |
| Комитет по городскому хозяйству                                 | 8               | 8         | 0                  |
| Комитет по социальной политике и делам ветеранов                | 24              | 24        | 0                  |
| Комитет по экономической политике и муниципальной собственности | 1               | 1         | 0                  |
| Комитет по бюджету, налогам и финансам                          | 0               | 0         | 0                  |

По результатам рассмотрения письменных, устных и электронных обращений граждан, поступивших за отчетный период в Думу города Владивостока

- разъяснено (по результатам рассмотрения признано решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления, жалобы) – 574 (74%);
- поддержано (предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению, в том числе приняты меры) – 153 (20 %);
- перенаправлено по компетенции - 39 (5%);
- не поддержано (отказано) – 5 (1%)
- оставлено без ответа (не обращения, присланные для сведения, анонимные) 5 (1%);

Диаграмма: 4.5. Сведения о результатах исполнения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2022 году.



Диаграмма: 4.6. Сведения о сроках рассмотрения обращений граждан, поступивших в Думу города Владивостока в 2020-2022 годах.

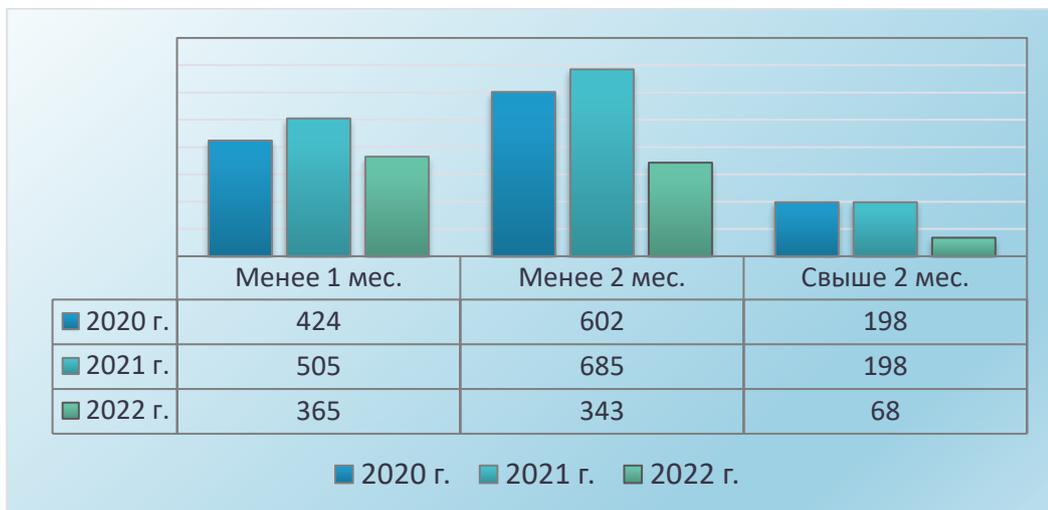


Таблица 8. Документооборот по работе с обращениями граждан

| Наименование группы документов   | Количество документов |
|--|-----------------------|
| <b>Поступило:</b><br>обращений граждан   | 776                   |
| входящей корреспонденции по обращениям граждан   | 699                   |
| <b>Направлено:</b><br>запросов в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам | 748                   |
| уведомлений и ответов гражданам  | 1187                  |
| <b>Переписка</b><br>депутатов по работе на округе  | 1081                  |
| <b>ИТОГО:</b>  | <b>4491</b>           |

В 2022 году официально в Думу города Владивостока от жителей города поступило **14** благодарностей в адрес депутатов Думы, из них **6** в адрес депутатов нового созыва.

Положительно отмечена работа депутатов за оказанную помощь по вопросам благоустройства городских территорий, дворов, а именно:

- активное участие в благоустройстве территории по ул. Русская в районе многоквартирных домов №№ 66-72;

- содействие в установке нового лестничного марша возле дома по ул. Кирова, д. 14/1;

- установку скамейки рядом с домами по ул. Русская №№ 48-52, бетонных полусфер для упорядочения парковки автомобильного транспорта возле дома № 4 по ул. Давыдова;

Дана положительная оценка деятельности депутатам в решении жилищно-коммунальных вопросов:

- оказываемую помощь в решении проблемы по замене изношенных инженерных сетей тепло и водоснабжения в домах по ул. Первая и ул. Вторая п. Трудовое;

- решение вопроса о промывке наружных сетей водоснабжения по ул. Давыдова, д. 29 а;

- содействие в проведении ремонта кровли в доме № 21 по проспекту Красного Знамени;

- установку новых почтовых ящиков в доме № 44 по проспекту Красного Знамени

- содействие в установке контейнеров для вывоза ТБО возле дома № 59 по Партизанскому проспекту.

Отмечены благодарностью родителей и педагогических коллективов за помощь оказанную депутатами:

- в установке уличного освещения на территории МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №76 с изучением восточных языков г. Владивостока» по ул. Писаревская, 6;

- за оказанную спонсорскую помощь (приобретение и установка посудомоечной машины) в МБДОУ «Детский сад № 121 общеразвивающего вида г. Владивостока» по ул. *Интернациональная, 52.*

Жители благодарили депутатов:

- за взаимодействие в проведении культурных и праздничных мероприятий;
- за внимательное отношение к просьбам ветеранов, организацию досуга людей старшего поколения;

- за организацию экскурсий в Мемориальный дом-музей семьи Сухановых, выставку «Владивосток конфетный»;

- за открытие спортивного центра для людей старшего поколения в районе ул. Сабанеева;

- за взаимодействие и поддержку коллектива хора «С песней по жизни».

Работе с обращениями граждан и приему избирателей депутатами Думы города Владивостока уделяется особое внимание. По обращениям граждан проводятся совместные выездные совещания председателя Думы, депутатов Думы, представителей профильных управлений администрации города на место проблемы. Обсуждаются варианты ее решения и возможного финансирования.

Особое внимание депутаты Думы уделяют вопросам благоустройства, поступающим от жителей. На основании полученных инициативных предложений депутатами формируется их перечень, который направляется в администрацию города Владивостока для исполнения в рамках выделенного финансирования.

Депутаты Думы активно взаимодействуют с общественными организациями и оказывают помощь в организации и проведении тематических и праздничных мероприятий.