АНАЛИТИЧЕСКАЯ СПРАВКА

администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга   
к отчету о работе с обращениями граждан за 4 квартал 2023 года

В целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, а также оперативного реагирования на наиболее актуальные и сложные для граждан вопросы проводится прием граждан по личным вопросам главой администрации, первым заместителем главы администрации, заместителями главы администрации.

В 4 квартале 2023 года организован и проведен 31 личный прием руководителями администрации района, принято на личных приемах 68 человек, в том числе:

* главой администрации Оверчуком С.И. – 14 человек (7 приемов);
* первым заместителем главы администрации Комаровым И.Ю. – 9 человек  
  (7 приемов);
* заместителем главы администрации Чургановым Е.О. – 37 человек (13 приемов);
* заместителем главы администрации Бабаевой П.А. – 4 человека (3 приема);
* заместителем главы администрации Григорьевым Д.Г. – 4 человека (1 прием).

В ходе личных приемов заявителям были даны необходимые разъяснения   
в соответствии с действующим законодательством, оказано практическое   
и консультативное содействие в решении вопросов. Поручения главы администрации   
и заместителей главы администрации в ходе приемов поставлены на контроль, отработаны ответственными исполнителями в установленные сроки.

В отчетном периоде в администрацию Адмиралтейского района   
Санкт-Петербурга поступило **1912 обращений** граждан, содержащих 1972 вопроса, из них:

* 1046 письменных обращений;
* 747 обращений в форме электронного документа;
* 51 обращение – запись на личный прием;
* 68 обращений поступили в ходе личных приемов руководителями администрации.

По разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы, содержащиеся   
в обращениях граждан в отчетном периоде, распределились следующим образом:

**Информация по президентским тематикам (количество вопросов):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование тематики | Количество вопросов  3 кв. 2023 | Доля от общего количества вопросов, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 |
|  | Жилище | 925 | 46,9 |
|  | Экономика | 503 | 25,5 |
|  | Социальная сфера | 252 | 12,8 |
|  | Государство, общество, политика | 185 | 9,4 |
|  | Оборона, безопасность, законность | 107 | 5,4 |
|  | **ИТОГО вопросов:** | **1972** | **100** |

В разделе **«Жилище»** (925) наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем:

* «Коммунальное хозяйство» - 600 вопросов (64,9%);
* «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» - 271 вопрос (29,3%).

В теме «Коммунальное хозяйство» авторы обращений поднимали вопросы:

* содержания общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) – 248 вопросов;
* управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью – 55 вопросов;
* капитального ремонта общего имущества – 53 вопроса;
* перебои в теплоснабжении – 49 вопросов;
* оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в Фонд капитального ремонта – 43 вопроса;
* предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – 37 вопросов;
* эксплуатация и ремонт государственного, муниципального, ведомственного жилищного фонда, частного жилищного фонда – 27 вопросов.

В теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» авторы обращений поднимали вопросы:

* переустройство и (или) перепланировка жилого помещения – 80 вопросов;
* улучшение жилищных условий, предоставление жилых помещений по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся в жилых помещениях – 79 вопросов;
* правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) – 42 вопроса;
* переселение из подвалов, бараков, коммуналлок –   
  36 вопросов.

В разделе **«Экономика» (503),** наибольший интерес граждан вызывали вопросы, касающиеся тем:

* «Хозяйственная деятельность» - 422 вопроса (83,9%);
* «Информация и информатизация» – 31 вопрос (6,2%):
* «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 18 вопросов (3,6%).

Наибольший интерес граждан в тематике «Хозяйственная деятельность» вызывали вопросы, касающиеся тем:

* градостроительство и архитектура – 355 вопросов, в том числе: уборка снега, мусора и посторонних предметов (161 вопрос), комплексное благоустройство (126вопросов), благоустройство и ремонт подъездных дорог – 25 вопросов;
* транспорт – 32 вопроса: размещение гаражей, стоянок, автопарковок, безопасность дорожного движения;
* торговля – 14 вопросов в основном о деятельности субъектов торговли, торговых точках, организации торговли.

В **разделе «Социальная сфера» (252)** вопросы распределились следующим образом:

* «Здравоохранение» - 86 вопросов: работа медицинских учреждений и их сотрудников (26), лечение и оказание медицинской помощи (16).
* «Образование» – 62 вопроса: основное общее образование (22), проведение общественных мероприятий – 6 вопросов.
* «Социальное обеспечение и социальное страхование» - 59 вопросов: социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся   
  в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам (21), доступная среда – 9 вопросов, предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан (8).
* «Культура» – 22 вопроса: государственный контроль и надзор в сфере сохранения культурного наследия (15); конфликтная ситуация в учреждениях культуры – 5.
* «Труд и занятость» - 13 вопросов: трудовые конфликты, разрешение трудовых споров (5);
* «Семья» – 6 вопросов:, опека и попечительство (3), выплата пособий и компенсаций на ребенка (1).

Тематический **раздел «Государство, общество и политика» (185)** распределился следующим образом:

* «Основы государственного управления» - 165 вопросов (89,2%): личный прием высшими должностными лицами исполнительных органов государственной власти (59), благодарности (32), результаты рассмотрения обращений (22), деятельность органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации (27);
* «Международные отношения» - 5 вопросов (2,7%);
* «Конституционный строй» - 10 вопроса (5,4%).

**Раздел «Оборона, безопасность, законность» (107)** содержал основные вопросы:

* нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок – 33 вопроса;
* охрана общественного порядка – 22 вопроса;
* конфликты на бытовой почве – 13 вопросов.

С целью улучшения работы с обращениями граждан в администрации Адмиралтейского района Санкт-Петербурга проводятся следующие мероприятия:

- еженедельно на аппаратном совещании глава администрации обращает внимание руководителей структурных подразделений на своевременную и качественную подготовку ответов на обращения граждан;

- осуществляется постоянный контроль за состоянием исполнительской дисциплины заместителями главы администрации и руководителями структурных подразделений администрации (еженедельные справки предупредительного контроля).