Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

 администрации города Перми в 1 квартале 2016 года

 В 1 квартале 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 2488 обращений, что на 3,8 % больше, чем за аналогичный период 2015 года (2395 обращений). Из них: письменных обращений – 2433, устных – 55. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 88 обращений (3,5%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2015 года поступило из Правительства Пермского края 65 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 23 обращения меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

 Поступившие в 1 квартале 2016 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

главе администрации города Перми – 243 обращения,

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 1420 обращений,

в территориальные органы администрации города Перми – 1068 обращений,

переадресовано по полномочиям – 231 обращение.

По видам обращений в 1 квартале 2016 года поступило:

заявлений – 2411 (77 % от общего количества обращений), что на 529 обращений больше, чем в аналогичном периоде 2015 года;

 жалоб – 46 (2 % от общего количества обращений), что на 448 обращение меньше, чем в 1 квартале 2015 года;

 предложений – 31 (1 % от общего количества обращений), что на 12 обращений больше, чем в аналогичный период.

От общего количества обращений 134 являются коллективными (5,3 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 130 коллективных обращений (5,4 %).

В 1 квартале 2016 года поступило 14 повторных обращений (0,6% от общего количества обращений), что на 41 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов содержит полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 1 квартале 2016 года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших в 1 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших в 1 кв. 2015 г. | Разница в ед.относительно 1 кв. 2015 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших  | 1 | 12 | -11 |
| Пенсионер, ветеран труда | 58 | 60 | -2 |
| Инвалиды общего заболевания | 35 | 35 | 0 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 20 | 32 | -12 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 6 | 10 | -4 |
| Малоимущие граждане | 4 | 4 | 0 |
| Без определенного места жительства | 1 | 0 | +1 |
| Воспитанники детского дома | 4 | 2 | +2 |
| Вынужденный переселенец, беженец | 5 | 0 | +5 |
| Домохозяйка | 16 | 17 | -1 |
| Студенты, учащиеся | 3 | 12 | -9 |
| Предприниматели | 19 | 6 | +13 |
| Рабочие | 35 | 33 | +2 |
| Служащие | 21 | 14 | +7 |
| Другие | 2260 | 2158 | + 102 |

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2016 года в сравнении с 1 кварталом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Корреспонденты | Количество обращений, поступивших в 1 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших в 1 кв. 2015 г. | Разница в ед.относительно 1 кв. 2015 г. |
| Сайт Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы И.В.Сапко  | 715 | 647 | + 68 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 811 | 653 | +158 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы И.В.Сапко  | 111 | 234 | -123 |
| Пермская городская Дума | 632 | 641 | -9 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федера- ции, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы, другие депутаты)  | 71 | 64 | -7 |
| Совет Федерации  | 0 | 1 | +1 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 1 | +2 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 88 | 65 | + 23 |
| ПравительствоРоссийской Федерации | 3 | 4 | -1 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 24 | 26 | -2 |
| Приволжский Федеральный округ | 8 | 4 | + 4 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 5 | 3 | + 2 |
| Территориальные федеральные органы | 4 | 6 | -2 |
| Общественные организации | 2 | 1 | +1 |
| Общественные приемные | 3 | 3 | 0 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 15 | 23 | -8 |
| Прокуратура | 103 | 119 | -16 |
| Правоохранительные органы | 2 | 4 | -2 |
| Органы исполнительной власти других субъектов РФ | 2 | 1 | + 1 |

 С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типовым классификатором обращений:

по разделу «Экономика» - 1599 вопросов, что на 317 вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 741 вопрос, что на 39 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 266 вопросов, что на 51 вопрос больше, чем в 1 квартале 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 174 вопроса, что на 95 вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 37 обращений, что на 2 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2016 года, относятся к разделам «Экономика» (57% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 % от общего количества вопросов).

 В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 6%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1%.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

 Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1389 вопросов, что на 313 вопросов

больше, чем в 1 квартале 2015 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 192

вопроса, что на 16 вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года;

 3.«Информация и информатизация» – 11 вопросов, что на 3 больше,

чем в 1 квартале 2015 года;

4. «Финансы» – 7 вопросов, что на 13 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

 Всего по разделу поступило в 1 квартале 2016 года 1599 вопросов, что на 317 обращений больше, чем в 1 квартале 2015 года.

 В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки снега с придомовой территории, отсутствия уличного освещения – 694 вопроса. Вопросы транспорта связаны с недовольством жителей качеством обслуживания, корректировкой схем маршрутов общественного транспорта в новой маршрутной сети города, задержкой оформления и продажи проездных документов для льготных категорий пассажиров общественного транспорта – 466 вопросов. По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с отловом безнадзорных животных, жестоким отношением к животным, неудовлетворительной работой муниципального приюта – 53 вопроса. О загрязнении природоохранных зон поступил 121 вопрос. По вопросам торговли поступило 67 вопросов (недовольство от размещения торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями). По вопросам выделения земельных участков и имущественных паев поступило 45 обращений.

 Также в обращениях поступили вопросы с просьбой: о газификации – 39, об электрификации – 22, о жилищном строительстве – 34, о строительстве объектов социальной сферы – 25.

 Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище» –

741 вопрос, что на 39 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2015 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – 279 вопросов, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов – 61 вопрос, оплата жилищно-коммунальных услуг, содержание и ремонт жилья – 61 вопрос, предоставление услуг ненадлежащего качества – 58 вопросов, ненадлежащая работа управляющих компаний, заключение договоров на содержание общедомового имущества – 50 вопросов, согласование перепланировок, реконструкция жилых помещений – 29 вопросов.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 15 вопросов, что на 5 вопросов больше, чем в 1 квартале

2015 года;

1. «Труд и занятость населения» – 23 обращения, что на 5 вопросов

больше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 60 вопросов,

 что на 4 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 126 вопросов, что на 46 вопросов

 больше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­– 42

вопроса, что на 14 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступило 266 вопросов, что на 51 вопрос больше, чем в 1 квартале 2015 года.

 Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения – 59 вопросов, вопросам родительских прав, охране семьи, материнства, отцовства и детства – 15 вопросов, работы дошкольных воспитательных учреждений – 21 вопрос, получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях – 14 вопросов, о недовольстве повышением оплаты за содержание детей в детских дошкольных учреждениях – 17 вопросов, о конфликтных ситуациях в образовательных учреждениях – 15 вопросов, об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры – 11 вопросов. Актуальными были обращения о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения (24 обращения). Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции. По вопросам физической культуры и спорта поступило 18 вопросов (о недовольстве работой учреждений, об устаревшем спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок).

 Вопросы раздела «Государство, общество и политика» распределились на 5 тем:

1. Основы государственного управления» – 123 вопроса, что на 97

 вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Конституционный строй» – 34 вопроса, что на 14 вопросов больше,

чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Гражданское право» – 15 обращений, что на 14 вопросов меньше,

чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Международные отношения. Международное право» – 1 вопрос,

как и в 1 квартале 2015 года;

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных званий и иных званий» – 1 вопрос ( в 1 квартале 2015 года – 3 вопроса).

 Всего по разделу 174 вопроса, что на 95 вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года. Наибольшая часть вопросов жителей города Перми в данном разделе связана с нарушением личных прав и свобод, связанных с ухудшением жизненных условий из-за строительства в непосредственной близости к домам и нарушением тишины в ночное время (работа снегоуборочной техники, дорожные работы, шум от рекламы торговых точек).

 По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 37 вопросов, что на 2 обращения меньше, чем в 1 квартале 2015 года, в том числе по темам:

1. «Безопасность и охрана правопорядка» – 22 вопроса, что на 9

вопросов больше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Уголовное право. Исполнение наказаний» – 1 вопрос, что на

вопрос больше, чем в 1 квартале 2015 года;

1. «Правосудие» – 7 вопросов, что на 12 вопросов меньше, чем в 1

 квартале 2015 года;

1. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 1 вопрос,

что на 3 меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

 В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы охраны правопорядка – 12 вопросов, соблюдения правил противопожарной безопасности – 7 вопросов. Поступали вопросы о конфликтных ситуациях с соседями, неблагополучных семьях, безнадзорных детях – 5 вопросов, жалобы на бездействие сотрудников полиции – 5 вопросов, об исполнении решений суда – 7 вопросов, предложения по улучшению работы ГИБДД – 3 вопроса.

 Из поступивших 2488 обращений в 1 квартале 2016 года 2052 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 436 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 2052 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 190 случаях (9,2 % от количества рассмотренных обращений). В 1629 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (79,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 2 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 88 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 44 вопроса, что на 14 больше, чем в 1 квартале 2015 года;

по разделу «Экономика» – 30 вопросов, что на 7 больше, чем в 1 квартале 2015 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 10 вопросов, что на 4 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 7 вопросов, что на 2 больше, чем в 1 квартале 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, что на 1 меньше, чем в 1 квартале 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и в 1 квартале 2015 года, относится к разделам «Жилищно-коммунальная сфера» (47,8 % от общего количества) и «Экономика» (32,6 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 10,9%, в разделе «Социальная сфера» –7,6 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» –1,1 %.

 24 февраля 2016 года организованы и проведены в районах города 8 открытых встреч с населением, в ходе которых поступило 359 обращений от жителей, из них было взято на контроль 32 обращения, которые были рассмотрены в установленном порядке.

 Основная тематика обращений на встречах с жителями: об уборке и вывозе снега; о содержании автомобильных дорог и тротуаров; о благоустройстве придомовых территорий; об уборке мусора и несанкционированных свалках; о кронировании и вырубке деревьев; об отсутствии ливневой канализации;

о нарушении благоустройства дворов в связи со строительством МКД; о не-

санкционированном размещении автостоянок и парковок; жалобы на работу управляющих компаний; о завышенных тарифах на оплату коммунальных услуг; о смене формы управления МКД; о расселении аварийного жилого фонда; о капитальном ремонте домов; о перепланировке помещений без разрешения; о расселении домов по ул. Пермская, 60, 66; о восстановлении маршрутов троллейбуса № 2 и автобуса № 25; о вводе новых транспортных маршрутов; об отсутствии бани в Индустриальном районе; о строительство детской поликлиники, бассейна и кинотеатра в Кировском районе; о недовольстве размещением кафе и торговых киосков в Ленинском районе; о нарушении правил торговли.

 «Обратная связь» с населением осуществлялась через личные приемы руководителей администрации города Перми в соответствии с утвержденными графиками, через «прямые телефонные линии», через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте администрации города Перми, через оперативный канал связи со специалистами районных администраций в сфере благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства – интерактивный ресурс «Решаем вместе».

 В целях совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами в администрации города Перми специалисты подразделений администрации города Перми по-прежнему использовали возможность выезда на место совместно с заявителями, к рассмотрению обращений при необходимости привлекались надзорные органы и организации. Были проведены обучающие семинары для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан, в 7 территориальных органах администрации города Перми. Осуществлялось консультирование специалистов, по итогам работы за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.