Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми в первом полугодии 2016 года

В первом полугодии 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 6209 обращений, что на 17,3 % больше, чем за аналогичный период 2015 года (5296 обращений). Из них: письменных обращений – 6075, устных – 134. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 256 обращений (4,2%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2015 года поступило из Правительства Пермского края 170 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 86 обращения больше, чем в 1 полугодии 2015 года.

Поступившие обращения направлены на рассмотрение:

главе администрации города Перми – 694 обращения,

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 4340 обращений,

в территориальные органы администрации города Перми – 2960 обращений,

переадресовано по полномочиям – 638 обращение.

По видам обращений в первом полугодии 2016 года поступило:

заявлений – 6033 (97,3 % от общего количества обращений), что на 1915 обращений больше, чем в аналогичном периоде 2015 года,

жалоб – 121 (1,9 % от общего количества обращений), что на 972 обращения меньше, чем в 1 полугодии 2015 года,

предложений – 55 (0,8 % от общего количества обращений), что на 30 обращений больше, чем в аналогичный период 2015 года.

От общего количества обращений 512 являются коллективными (8,2 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 270 коллективных обращений (5,1 %).

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 (поступило за анализируемый период 41 повторное обращение –0,6% от общего количества обращений). Причины повторных обращений: ответ не содержит информации на все поставленные вопросы, ответ содержит необъективную информацию, не указаны сроки исполнения мероприятий, не даны рекомендации, запланированные мероприятия не выполнены в срок, сроки перенесены, работы выполнены некачественно, не в полном объеме.

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2016 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2015 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2015 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 3 | 47 | -44 |
| Пенсионер, ветеран труда | 20 | 56 | -36 |
| Инвалиды общего заболевания | 105 | 70 | +35 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 86 | 40 | +46 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 7 | 14 | -7 |
| Малоимущие граждане | 10 | 5 | +5 |
| Без определенного места жительства | 1 | 4 | ­–3 |
| Воспитанники детского дома | 1 | 0 | +1 |
| Вынужденный переселенец, беженец | 1 | 2 | –1 |
| Дети-сироты | 3 | 4 | –1 |
| Домохозяйка | 28 | 8 | +20 |
| Студенты, учащиеся | 14 | 7 | +7 |
| Предприниматели | 31 | 8 | +23 |
| Рабочие | 135 | 37 | +98 |
| Служащие | 45 | 22 | +23 |
| Научная и творческая интеллигенция | 16 | 5 | ­+11 |
| Другие | 5703 | 4967 | +736 |

Основные источники поступления обращений в сравнении с первым полугодием 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2016 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2015 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2015 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1706 | 1412 | +294 |
| Сайт Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы И.В.Сапко | 1578 | 1582 | + 68 |
| Пермская городская Дума | 1358 | 1247 | +111 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы И.В.Сапко | 514 | 455 | +59 |
| Прокуратура | 410 | 263 | +147 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 292 | 447 | \_155 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 256 | 170 | +86 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федера- ции, Законодательное собрание Пермского края, Пермская городская Дума, другие) | 154 | 201 | -47 |
| Приволжский Федеральный округ | 59 | 56 | +3 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 44 | 65 | +25 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 44 | 41 | +3 |
| Общественные приемные | 25 | 6 | +19 |
| Законодательное собрание Пермского края | 8 | 1 | +7 |
| Общественные организации | 7 | 7 | 0 |
| Территориальные федеральные органы | 5 | 4 | +1 |
| Совет Федерации | 2 | 3 | -1 |

Распределение вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, проанализировано по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Поступило:

по разделу «Экономика» - 3807 вопросов, что на 836 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 1743 вопроса, что на 38 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 564 вопроса, что на 76 вопрос больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 533 вопроса, что на 208 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 86 вопросов, что на 2 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, относятся к разделам «Экономика» (61,35% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (28,07 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9,08 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 8,5%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 0,02%.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 3385 вопросов, что на 768 вопросов

больше, чем в первом полугодии 2015 года,

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 431

вопрос, что на 55 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года;

3.«Информация и информатизация» – 35 вопросов, что на 6 больше,

чем в первом полугодии 2015 года;

4. «Финансы» – 16 вопросов, что на 9 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 3807 вопросов, что на 836 обращений больше, чем в первом полугодии 2015 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки придомовой территории, отсутствия уличного освещения, ливневой канализации, кронирования деревьев, восстановления нарушенного благоустройства после проведения земляных работ – 1412 вопросов. 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, установкой и содержанием остановочных комплексов, отсутствием дорожных знаков и дорожной разметки (1147 вопросов). О загрязнении природоохранных зон поступил 431 вопрос. О выделении земельных участков и имущественных паев – 271 вопрос. По вопросам торговли – 175 вопросов (недовольство от размещения торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями). По вопросам отлова безнадзорных животных, неудовлетворительной работы муниципального приюта поступил на рассмотрение 91 вопрос. По вопросам размещения рекламы – 45 вопросов.

Актуальными были обращения: о нарушении законодательства в сфере градостроительной деятельности – 232, о газификации – 73, об электрификации – 73, о канализировании поселений – 10, о водоснабжении –15, об отоплении МКД – 9, о жилищном строительстве – 16, о строительстве объектов социальной сферы – 45.

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище» – поступило 1743 вопроса, что на 38 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по темам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (505 вопросов), переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (242 вопроса), выполнение работ по капитальному ремонту (283 вопроса), оплата жилищно-коммунальных услуг (120 вопросов), содержание и ремонт общедомового имущества (135 вопросов), предоставление услуг ненадлежащего качества(133 вопроса), управление муниципальным имуществом (84 вопроса), ненадлежащая работа управляющих компаний, заключение договоров на содержание общедомового имущества (49 вопросов), согласование перепланировок, реконструкция жилых помещений (29 вопросов).

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 31 вопрос, что на 8 вопросов больше, чем в первом

полугодии 2015 года,

1. «Труд и занятость населения» – 24 вопроса, что на 11 вопросов

больше, чем в первом полугодии 2015 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 109

вопросов, что на 9 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2015 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 307 вопросов, что на 79 вопросов

больше, чем в первом полугодии 2015 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­– 103

вопроса, что на 15 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 564 вопроса, что на 76 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по темам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения (109 вопросов), темам родительских прав, охраны семьи, материнства, отцовства и детства, заключения брака ( 31 вопрос), трудоустройства, трудового стажа ( 24 вопроса), работы дошкольных воспитательных учреждений (36 вопросов), получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (65 вопросов), о недовольстве повышением оплаты за содержание детей в детских дошкольных учреждениях (22 вопроса), о конфликтных ситуациях в образовательных учреждениях (15 вопросов), об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (34 вопроса). Актуальными также были обращения о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и вопросам лекарственного обеспечения – 44 обращения (переадресованы для рассмотрения по компетенции в Министерство здравоохранения Пермского края). По вопросам физической культуры и спорта поступило 59 обращений (о недовольстве работой учреждений, об устаревшем спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок).

Основные темы поступивших обращений по разделу «Государство, общество и политика»:

«Конституционный строй» – 326 вопросов, что на 1 вопрос меньше,

чем в первом 2015 года,

: «Основы государственного управления» – 177 вопроса, что на 33

вопроса больше, чем в первом полугодии 2015 года,

«Гражданское право» – 25 вопросов, что на 18 вопросов меньше,

чем в первом полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 533 вопросов, что на 208 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года. По теме «Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека) поступило 55 вопросов, связанных с нарушением прав жителей и свобод (ухудшение жизненных условий из-за строительства в непосредственной близости к домам, нарушение тишины в ночное время от работы уборочной спецтехники, шум от рекламы торговых точек, конфликтные ситуации с соседями, организующими шумные ночные вечеринки и др.).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 86 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2015 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы : увековечение памяти погибших воинов, запросы архивных данных, установка памятников (17 вопросов), охрана правопорядка (14 вопросов), соблюдение правил противопожарной безопасности (7 вопросов).

От общего количества поступивших 5727 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 482 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 5727 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 307 случаях (5,4 % от количества рассмотренных обращений). В 4776 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (83,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 6 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 256 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» – 101 вопрос, что на 26 больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Экономика» – 117 вопросов, что на 62 больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 27 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем в 1 полугодии 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 24 вопроса, что на 11 больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, что на 2 меньше, чем в первом полугодии 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 первом полугодии 2015 года, относится к разделам «Экономика» (44%) и «Жилищно-коммунальная сфера» (38,7% от общего количества). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 9%, в разделе «Социальная сфера» – 8%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,3 %.

Из 256 обращений исполнено 247 обращений с результатом: поддержано – 4, разъяснено – 243.

«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 первом полугодии 2016 года в администрацию города Перми поступило 134 устных обращения, из них 33 обращения были рассмотрены лично главой администрации города Перми Д.И. Самойловым.

Вопросы, содержащиеся в устных обращениях, распределились по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» - 85 вопросов, что на 16 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 43 вопроса, что на 16 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 10 вопросов, что на 9 вопросов больше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 5 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 2 вопроса, что на 1 вопрос больше, чем в первом полугодии 2015 года.

Наибольшее количество вопросов поступило по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» : о содержании общедомового имущества – 6 вопросов, о выполнении работ по капитальному ремонту МКД – 6 вопросов, о ненадлежащем содержании придомовой территории, несвоевременном вывозе мусора, отсутствии контейнерных площадок – 4 вопроса, жалобы на управляющие компании – 2, о предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества – 2 вопроса, об обследовании жилищных условий, о предоставлении жилья по договору социального найма и о переселении из аварийного, ветхого жилья – по 7 вопросов, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности проживания – 4 вопроса.

По разделу «Экономика» 30 вопросов поступило по теме благоустройства придомовых территорий, по земельным отношения – 12, об отлове безнадзорных животных и работе приюта для животных – 2, о недовольстве размещением торговых точек –5, о неудовлетворительном транспортном обслуживании – 20, о нарушении градостроительных норм – 4 обращения.

По разделу «Социальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по вопросам детского дошкольного образования и предоставления мест в детские дошкольные учреждения – 6, о предоставления дополнительных льгот, установленных законодательством – 4, по вопросам здравоохранения – 2, по вопросам физической культуры и спорта – 2, об укреплении материальной базы учреждений культуры – 2 обращения.

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 5 обращений по темам: о недовольстве работой территориальных органов администрации города Перми, о социально-экономическом и культурном развитии микрорайонов города.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 2 обращения (о недовольстве работой системы вызова экстренных служб и о ненадлежащем содержании воинских памятников, захоронений).

Из поступивших 134 устных обращений в первом полугодии 2016 года 124 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 10 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 124 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 14 случаях (11,3 % от количества рассмотренных обращений). В 92 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (74,2 % от общего количества рассмотренных обращений). В одном случае обращение (0,8 %) направлено для рассмотрения по компетенции.

В первом полугодии 2016 года организованы и проведены в районах города 24 открытых встречи с населением, в ходе которых поступило 1241 обращение от жителей. На большинство вопросов горожан ответы были даны на месте. Взяты на контроль 100 обращений, которые рассмотрены в установленном порядке, по содержанию обращений были приняты соответствующие меры.

Основная тематика обращений на встречах с жителями была связана с решением вопросов благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, потребительского рынка: ремонт дорог, внутриквартальных проездов, строительство тротуаров, благоустройство придомовых территорий, в т.ч.после раскопок; проблемы ливневой канализации; законность размещения гаражей; содержание детских площадок; водоотведение в микрорайоне Средняя Курья; кронирование деревьев и вырубка зеленых насаждений; вывоз мусора и бытовых отходов; аварийное состояние моста через речку Заборная (Кировский район); обустройство противоскоростных валов на дорогах частного сектора; отсутствие освещения между домами по ул.КИМ, 43 и ул.Индустриализации,22; оплата коммунальных услуг и за капитальный ремонт; неудовлетворительное состояние контейнерных площадок;установка ограждений на придомовых территориях; законность перевода жилого помещения в нежилое; газификация частного сектора (Орджоникидзевский район); материальная помощь многодетным семьям; предоставление путевки в реабилитационный центр инвалидам; получение мест в детские образовательные учреждения; организация летнего отдыха детей; строительство школы в Кировском районе; реконструкция и открытие стадиона «Авангард»; процедура и сроки расселения аварийных домов; законность размещения рекламных объектов, торговых павильонов, автостоянок на газонах; продление рейсов автобусов № 35,32 (до ст.Пермь-2), увеличение времени работы автобуса № 65, изменение маршрута движения автобуса № 21, безопасность на дорогах, введение новых автобусных маршрутов (Орджоникидзевский район),обустройство остановок.

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.

Информирование населения осуществлялось через размещение информации на официальных сайтах [www.gorodperm.ru](http://www.gorodperm.ru), стендах в подразделениях администрации города Перми, в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь», через проведение пресс-конференций, «круглых столов», встреч с жителями.

В первом полугодии 2016 года в соответствии с планом работы были проведены обучающие семинары, выездные совещания и тренинги для специалистов подразделений администрации города Перми, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан. 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.