Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми во 2 квартале 2016 года

Во 2 квартале 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 3668 обращений, что на 22,3 % больше, чем за аналогичный период 2015 года (2999 обращений). Из них: письменных обращений – 3588, устных – 80. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 345 обращений (9,4%), в том числе 167 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2015 года поступило из Правительства Пермского края 330 обращений, в том числе 105 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 62 обращения больше, чем во 2 квартале 2015 года.

Поступившие во 2 квартале 2016 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

главе администрации города Перми – 447 обращений,

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 2615 обращений,

в территориальные органы администрации города Перми – 1875 обращений,

переадресовано по полномочиям – 380 обращений.

По видам обращений во 2 квартале 2016 года поступило:

заявлений – 3604 (98,2 % от общего количества обращений), что на 1285 обращений больше, чем в аналогичном периоде 2015 года;

жалоб – 40 (1,09 % от общего количества обращений), что на 572 обращения меньше, чем во 2 квартале 2015 года;

предложений – 24 (0,7 % от общего количества обращений), что на 44 обращения меньше, чем в аналогичный период 2015 года.

От общего количества обращений 373 являются коллективными (10,1 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 130 коллективных обращений (3,5 %).

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (во 2 квартале 2016 года поступило 26 повторных обращений (0,7% от общего количества обращений).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во 2 квартале 2016 года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2015 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2015 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 1 | 42 | -41 |
| Пенсионер, ветеран труда | 95 | 66 | +29 |
| Инвалиды общего заболевания | 70 | 39 | +31 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 71 | 21 | +50 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 10 | 3 | +7 |
| Малоимущие граждане | 6 | 3 | +3 |
| Без определенного места жительства | 0 | 4 | -4 |
| Воспитанники детского дома | 3 | 2 | +1 |
| Вынужденный переселенец, беженец | 5 | 2 | +3 |
| Домохозяйка | 12 | 8 | +4 |
| Студенты, учащиеся | 10 | 7 | +3 |
| Предприниматели | 4 | 8 | -4 |
| Рабочие | 97 | 37 | +60 |
| Служащие | 14 | 22 | -8 |
| Научная и творческая интеллигенция | 13 | 9 | +4 |
| Другие | 3262 | 2726 | +536 |

Основные источники поступления обращений во 2 квартале 2016 года в сравнении со 2 кварталом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2015 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2015 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 895 | 785 | +110 |
| Сайт Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы И.В.Сапко | 865 | 961 | -96 |
| Пермская городская Дума | 682 | 468 | +214 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы И.В.Сапко | 407 | 221 | +186 |
| Прокуратура | 299 | 145 | +154 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 178 | 225 | -47 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 167 | 105 | +62 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федера- ции, Законодательное собрания Пермского края, Пермская городская Дума, другие) | 87 | 51 | +36 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 24 | 23 | +1 |
| Приволжский Федеральный округ | 16 | 9 | +7 |
| Общественные приемные | 15 | 3 | +3 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 7 | 0 | +7 |
| Законодательное собрание Пермского края | 6 | 1 | +5 |
| Общественные организации | 6 | 0 | +6 |
| Правительство  Российской Федерации | 5 | 1 | +4 |
| Территориальные федеральные органы | 3 | 0 | +3 |
| Правоохранительные органы | 3 | 1 | +2 |
| Совет Федерации | 2 | 0 | +2 |
| Органы исполнительной власти других субъектов РФ | 1 | 0 | +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 общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» – 2279 вопросов, что на 591 вопрос больше, чем во 2 квартале 2015 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1068 вопросов, что на 144 вопроса больше, чем во 2 квартале 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 321 вопрос, что на 48 вопросов больше, чем во 2 квартале 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 359 вопросов, что на 175 вопросов больше, чем во 2 квартале 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 49 обращений, что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2016 года, относятся к разделам «Экономика» (55,9% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26,2 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 7,8 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 8,8%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1,3%.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 2007 вопросов, что на 501 вопрос

больше, чем во 2 квартале 2015 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 239

вопросов, что на 39 вопросов больше, чем во 2 квартале 2015 года;

3.«Информация и информатизация» – 24 вопроса, что на 4 больше,

чем во 2 квартале 2015 года;

4. «Финансы» – 9 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем во 2 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступило во 2 квартале 2016 года 2279 вопросов, что на 591 обращение больше, чем во 2 квартале 2015 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, спортивных площадок, отсутствия уличного освещения, кронирования и вырубки деревьев, содержания автомобильных дорог и тротуаров, отсутствия ливневой канализации – 717 вопросов. По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта ( неудовлетворительное качество обслуживания и корректировка схем маршрутов общественного транспорта в новой маршрутной сети города – 234 вопроса), с организацией безопасного дорожного движения, с установкой дорожных знаков – 65 вопросов, с установкой и содержанием остановок общественного транспорта – 74 вопроса, с размещением автостоянок и автопарковок – 91 вопрос.

227 вопросов поступило по теме «Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности»: о законности ведения строительства, о соблюдении градостроительных нормативов,о нарушении благоустройства дворов в связи со строительством МКД.

38 вопросов поступило по отлову безнадзорных животных, жестокому отношению к животным, неудовлетворительной работе муниципального приюта. О загрязнении природоохранных зон поступило для рассмотрения 53 вопроса, по вопросам торговли – 108 вопросов, в том числе 98 обращений о недовольстве размещения торговых точек, нарушением правил торговли алкоголем и табачными изделиями. По вопросам выделения земельных участков и имущественных паев поступило 84 обращения.

Также в обращениях заявителей интересовали вопросы: о газификации – 33, об электрификации – 31, о строительстве объектов социальной сферы – 20, о жилищном строительстве – 11.

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

1068 вопросов, что на 144 вопроса больше, чем во 2 квартале 2015 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма – 270 вопросов, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов – 231 вопрос, выполнение работ по капитальному ремонту – 232 вопроса, оплата жилищно-коммунальных услуг, содержание и ремонт жилья – 59 вопросов, предоставление услуг ненадлежащего качества – 74 вопроса, ненадлежащая работа управляющих компаний, заключение договоров на содержание общедомового имущества – 43 вопроса, борьба с антисанитарией, обустройство контейнерных площадок и своевременный вывоз мусора – 199 вопросов.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 16 вопросов, что на 3 вопроса больше, чем во 2 квартале

2015 года;

1. «Труд и занятость населения» – 12 обращений, что на 4 вопроса

больше, чем во 2 квартале 2015 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 53 вопроса,

что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2015 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 195 вопросов, что на 53 вопроса

больше, чем во 2 квартале 2015 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­– 61

вопрос, что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступил 321 вопрос, что на 48 вопросов больше, чем во 2 квартале 2015 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения – 53 вопроса, вопросам родительских прав, охране семьи, материнства, отцовства и детства – 16 вопросов, работы дошкольных воспитательных учреждений – 18 вопрос, получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях – 56 вопросов, об организации досуга для школьников, предоставление информации о лагерях отдыха, кружках, секциях – 26 вопросов, об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры – 23 вопроса. Актуальными были обращения о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения (20 обращений). Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции. По вопросам физической культуры и спорта поступило 41 вопрос (о недовольстве работой учреждений, об устаревшем спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок).

Вопросы раздела «Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 292 вопроса, что на 208 вопросов

больше, чем во 2 квартале 2015 года;

1. Основы государственного управления» – 54 вопроса, что на 33

вопроса меньше, чем во 2 квартале 2015 года;

1. «Гражданское право» – 10 обращений, что на 4 вопроса меньше,

чем во 2 квартале 2015 года;

1. «Международные отношения. Международное право» – 3 вопроса,

что на 3 больше чем во 2 квартале 2015 года.

Всего по разделу 359 вопросов, что на 175 вопросов больше, чем во 2 квартале 2015 года. Из них 39 обращений жителей города Перми связаны с нарушением личных прав и свобод (ухудшение жизненных условий из-за строительства в непосредственной близости к домам и нарушением тишины в ночное время проведением дорожных работ, шум от рекламы торговых точек).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 49 вопросов, что на 1 обращение меньше, чем во 2 квартале 2015 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы охраны правопорядка – 24 вопроса (о контроле общественного порядка в ночное время, о взимании штрафа за нарушение сроков замены паспорта, о похищении документов с целью продажи комнаты), о принятии мер соблюдения правил противопожарной безопасности – 5 вопросов. Поступали вопросы о конфликтных ситуациях с соседями, неблагополучных семьях, безнадзорных детях (4 обращения).

Из поступивших 3668 обращений во 2 квартале 2016 года 3052 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 616 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 3052 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 95 случаях (3,2 % от количества рассмотренных обращений). В 2574 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (84,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 3 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 380 обращений (12,4%).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 167 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих 176 вопросов. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 55 вопросов, что на 10 больше, чем во 2 квартале 2015 года;

по разделу «Экономика» – 88 вопросов, что на 56 больше, чем во 2 квартале 2015 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 17 вопросов, что на 7 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 16 вопросов, что на 8 больше, чем во 2 квартале 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 0 вопросов, что на 1 меньше, чем во 2 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 во 2 квартале 2015 года, относится к разделам «Экономика» 56 % и «Жилищно-коммунальная сфера» 26,2 % (от общего количества вопросов содержащихся в обращениях 4076). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 8,8%, в разделе «Социальная сфера» – 7,9%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 1,2 %.

Из поступивших 167 обращений во 2 квартале 2016 года 149 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 18 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 149 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 4 случаях. В 143 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 2 обращения.

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 и тренинги для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и 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.