Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми во втором полугодии 2016 года

Во втором полугодии 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми (далее – отдел) зарегистрировано 4061 обращение, что на 29,8 % меньше, чем за аналогичный период 2015 года (5788 обращений). Из них: письменных обращений – 3943, устных – 118. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 321 обращение (7,9%), в том числе 87 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 112 обращений меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Поступившие в отдел во втором полугодие 2016 года обращения граждан направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – главе администрации города Перми – 653 обращения,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 2698 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2065 обращений,

переадресовано по полномочиям – 381 обращение.

По видам обращений во втором полугодии 2016 года поступило:

заявлений – 3930 (96,8 % от общего количества обращений), что на 1694 обращения меньше, чем в аналогичном периоде 2015 года,

жалоб – 76 (1,8 % от общего количества обращений), что на 39 обращений меньше, чем во втором полугодии 2015 года,

предложений – 55 (1,4 % от общего количества обращений), что на 6 обращений больше, чем в аналогичный период 2015 года.

От общего количества обращений 298 являются коллективными (7,3 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 312 коллективных обращений (5,4 %).

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 42 повторных обращений – 1,03% от общего количества обращений).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 полу-годии 2016 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2015 г. | Разница в ед.  относительно 2 полугодия 2015 г. |
| Пенсионер, ветеран труда | 99 | 476 | - 377 |
| Инвалиды общего заболевания | 87 | 83 | +4 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 66 | 93 | -27 |
| Рабочие | 43 | 1325 | - 1282 |
| Служащие | 21 | 21 | +0 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 15 | 51 | - 36 |
| Студенты | 12 | 12 | + 0 |
| Малоимущие граждане | 10 | 2 | + 8 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 7 | 3 | +4 |
| Научная и творческая интеллигенция | 7 | 8 | - 1 |
| Дети-сироты | 4 | 1 | +3 |
| Домохозяйка | 4 | 18 | -14 |
| Предприниматели | 3 | 16 | -13 |
| Без определенного места жительства | 2 | 0 | +2 |
| Другие | 108 | 14 | -94 |
| Не установлено | 3573 | 3665 | -92 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2016 года в сравнении со вторым полугодием 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 полуго-дии 2016 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2015 г. | Разница в ед.  относительно 2 полугодия 2015 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1636 | 1641 | -5 |
| Сайт Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы, call-центр города Перми | 740 | 1757 | -1017 |
| Пермская городская Дума | 606 | 668 | 62 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 321 | 530 | -209 |
| Пркуратура | 307 | 303 | +4 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы И.В.Сапко | 108 | 358 | -250 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 78 | 199 | -121 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 88 | 121 | -33 |
| Приволжский Федеральный округ | 73 | 69 | +4 |
| Территориальные федеральные органы | 48 | 18 | +30 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 44 | 60 | -16 |
| Общественные приемные | 30 | 16 | +14 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС ПК, МЧС ПК | 15 | 12 | +3 |
| Законодательное собрание Пермского края | 6 | 10 | -4 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 4 | 18 | -14 |
| Общественные организации | 1 | 3 | -2 |
| Совет Федерации Российской Федерации | 0 | 5 | -5 |

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» - 2984 вопроса, что на 263 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 1318 вопросов, что на 1286 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 440 вопросов, что на 80 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 279 вопросов, что на 12 вопросов больше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 63 вопроса, что на 15 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, относится к разделам «Экономика» (69 % 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» – 5%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 2499 вопросов, что на 203 вопроса

меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 452

вопроса, что на 31 вопрос меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

3.«Информация и информатизация» – 26 вопросов, что на 28 меньше,

чем во втором полугодии 2015 года;

4. «Финансы» – 7 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 2984 вопроса, что на 263 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, восстановления нарушенного благоустройства после проведения земляных работ, обустройства детских игровых площадок, уборки придомовой территории – 849 вопросов; ­отсутствия уличного освещения – 75; газификации – 51. 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, размещением автостоянок и автопарковок (651 вопрос). О загрязнении природоохранных зон поступило 362 вопроса. О выделении земельных участков и имущественных паев – 72 вопроса. По вопросам торговли – 188 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 – 24 вопроса.

Актуальными были обращения: о нарушении законодательства в сфере градостроительной деятельности – 80 вопросов, о жилищном строительстве – 16, о строительстве объектов социальной сферы (детских садов, больниц, школ) – 34, строительстве и реконструкции мостов, дорог – 17 вопросов.

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище» – поступило 1318 вопросов, что на 1286 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по темам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из аварийного ветхого жилья (352 вопроса), борьба с антисанитарией, своевременная уборка мусора, обустройство контейнерных площадок (187 вопросов), выполнение работ по капитальному ремонту (59 вопросов), оплата жилищно-коммунальных услуг (86 вопросов), содержание и ремонт общедомового имущества канализации, кровли, вентиляции (72 вопроса), предоставление услуг ненадлежащего качества (131 вопрос), подготовка жилищного фонда к зиме (своевременный запуск тепла) – 67, управление муниципальным имуществом (28 вопросов), ненадлежащая работа управляющих компаний, заключение договоров на содержание общедомового имущества (37 вопросов).

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 21 вопрос, что на 3 вопроса больше, чем во втором

полугодии 2015 года;

1. «Труд и занятость населения» – 9 вопросов, что на 7 вопросов

меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 101

вопрос, что на 1 вопрос больше, чем во втором полугодии 2015 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 265 вопросов, что на 14 вопросов

меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­ 57

вопросов, что на 15 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 440 вопросов, что на 80 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по темам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения (102 вопроса), работы дошкольных воспитательных учреждений (15 вопросов), получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (100 вопросов), недовольства повышением оплаты за содержание детей в детских дошкольных учреждениях (11 вопросов), конфликтных ситуацийх в образовательных учреждениях (13 вопросов), темам родительских прав, охраны семьи, материнства, отцовства и детства, заключения брака (21 вопрос), трудоустройства, трудового стажа (9 вопросов), укрепления материальной базы учреждений культуры, реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (19 вопросов). Актуальными также были обращения о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и вопросам лекарственного обеспечения – 20 обращений (переадресованы для рассмотрения по компетенции в Министерство здравоохранения Пермского края). По вопросам физической культуры и спорта поступило 37 обращений (о недовольстве работой учреждений, об устаревшем спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, открытии новых спортивных площадок, ледовых катков).

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

«Конституционный строй» – 279 вопросов, что на 12 вопросов больше,

чем во втором 2015 года;

«Основы государственного управления» – 128 вопросов, что на 6

вопросов больше, чем во втором полугодии 2015 года;

«Гражданское право» – 24 вопроса, что на 11 вопросов меньше,

чем во втором полугодии 2015 года.

Всего по разделу поступило 279 вопросов, что на 12 вопросов больше, чем во втором полугодии 2015 года.

По теме «Конституционный строй» наибольшее количество обращений

связано 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.) – 87 вопросов, о нарушении прав человека на благоприятную окружающую среду и возмещением ущерба от экологических правонарушений поступило для рассмотрения 18 вопросов. По вопросам муниципальной службы, уточнения трудового стажа поступило 42 вопроса, о получении гражданства ­ 12 вопросов, о работе общественных и религиозных объединений – 9 вопросов.

Наибольшее количество вопросов темы «Основы государственного управления» касались деятельности государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административного-политического строительства – 56 вопросов (проведение муниципальных конкурсов, аукционов – 23 вопросов, работа многофункциональных центров – 3 вопроса, об арендных отношениях – 11 вопросов и др.). О работе с обращениями граждан поступило 72 обращения (благодарности в адрес территориальных и функциональных органов администрации города Перми – 26 обращений, о деятельности территориальных и функциональных органов администрации города Перми и их руководителей – 12 обращений и т.д.).

По теме «Гражданское право» поступило 24 обращения, которые касались регистрации прав собственности на недвижимое имущество и сделок с ним.

По теме «Международные отношения. Международное право» поступило 1 обращение с предложением сотрудничества в социально-культурной сфере (использования фотоматериалов для печати и оформления сайта администрации города Перми).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 63 вопроса, что на 15 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

Основные темы поступивших обращений по вышеуказанному разделу:

«Оборона» - 7 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем во втором 2015 года;

«Безопасность и охрана правопорядка» – 43 вопроса, что на 5 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

«Правосудие» – 12 вопросов, что на 16 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2015 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы: об охране общественного правопорядка и пожарной безопасности (43 вопроса),об увековечении памяти погибших воинов, запросы архивных данных, установка памятников - 9 вопросов, об исполнении судебных решений – 12 вопросов.

От общего количества поступивших обращений граждан 3766 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 295 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 3766 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 153 случаях (4,06 % от количества рассмотренных обращений). В 3225 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (85,6 % от общего количества рассмотренных обращений). В 7 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 87 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Из 87 обращений количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 32 вопроса, что на 60 меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Экономика» – 32 вопроса, что на 21 меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 13 вопросов, что на 4 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 9 вопросов, что на 13 меньше, чем во втором полугодии 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 3 вопроса, как и в аналогичном периоде 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 втором полугодии 2015 года, относится к разделам «Экономика» (36 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (36% от общего количества обращений). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 15 %, в разделе «Социальная сфера» – 10 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 3 %.

Из 87 обращений исполнено 78 обращений с результатом: поддержано – 4, разъяснено – 74; 9 находятся на рассмотрении.

«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.

Информирование населения осуществлялось через размещение информации на официальном сайте администрации города Перми, на стендах в территориальных и функциональных органах администрации города Перми, через проведение пресс-конференций, «круглых столов», встреч с жителями и др.

Во втором 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.