Обзор о результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми во 2 квартале 2017 года

Во 2 квартале 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми зарегистрировано 2694 обращения, что на

26,5 % меньше, чем за аналогичный период 2016 года (3668 обращений). Из них: письменных обращений – 2582 (в том числе 1114 обращений в форме электронного документа), устных – 112.

Для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края

в администрацию города Перми поступило 359 обращений (13,3%), в том числе 72 обращения, которые были направлены Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2016 года поступило из Правительства Пермского края 345 обращений, в том числе 167 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

Поступившие во 2 квартале 2017 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

главе города Перми – 532 обращения,

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 2140 обращений,

в территориальные органы администрации города Перми – 1278 обращений,

переадресовано по полномочиям – 89 обращений.

Обращений поступило по видам:

заявлений –2617 (97,14% от общего количества обращений), что на 987 обращений меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года;

жалоб – 27 (1,0 % от общего количества обращений), что на 13 обращений меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

предложений – 50 (1,86 % от общего количества обращений), что на 26 обращения больше, чем в аналогичный период 2016 года.

От общего количества обращений 238 являются коллективными (8,8 %). В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 373 коллективных обращений (10,1 %).

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 2017 года поступило 13 повторных обращений (0,5% от общего количества обращений), что на 13 обращений меньше, чем во втором квартале 2016 года.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во 2 квартале 2017 года в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2016 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших; реабили- тированные; чернобыльцы | 10 | 1 | -9 |
| Пенсионер, ветеран труда | 55 | 95 | -40 |
| Инвалиды общего заболевания | 106 | 70 | +36 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 49 | 71 | +22 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 5 | 10 | -5 |
| Малоимущие граждане | 5 | 6 | -1 |
| Воспитанники детского дома | 1 | 3 | -2 |
| Вынужденный переселенец, беженец | 0 | 5 | -5 |
| Домохозяйка | 11 | 12 | -1 |
| Студенты, учащиеся | 20 | 10 | +10 |
| Предприниматели | 24 | 4 | +20 |
| Рабочие | 53 | 97 | -44 |
| Служащие | 25 | 14 | +11 |
| Научная и творческая интеллигенция | 5 | 13 | -8 |
| Другие | 2325 | 3262 | -937 |

Основные источники поступления обращений во 2 квартале 2017 года в сравнении со 2 кварталом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1114 | 895 | +219 |
| Прокуратура | 305 | 299 | +6 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 287 | 178 | +109 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федера- ции, Законодательное собрания Пермского кр | 75 | 87 | -12 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 72 | 167 | -97 |
| Пермская городская Дума | 36 | 682 | -648 |
| Территориальные федеральные органы | 32 | 3 | +29 |
| Приволжский Федеральный округ | 19 | 16 | +3 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 17/11 | 18/6 | +4 |
| Политические партии | 16 | 6 | +10 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 7 | 7 | +0 |
| Общественные приемные | 6 | 15 | -9 |
| Общественные организации | 5 | 6 | -1 |
| Правительство  Российской Федерации | 5 | 5 | +0 |
| Правоохранительные органы | 5 | 3 | +2 |
| Совет Федерации | 2 | 2 | +0 |
| Органы исполнительной власти других субъектов Российской Федерации | 2 | 1 | +1 |
| Другие | 648 | 407 | +241 |

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» – 1593 вопроса, что на 686 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 855 вопросов, что на 213 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 310 вопросов, что на 11 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 222 вопроса, что на 137 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 27 обращений, что на 22 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2016 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2017 года, относятся к разделам «Экономика»

(53 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера»

(29 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 10 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 7 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1235 вопросов, что на 772 вопроса

меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 322

вопроса, что на 83 вопроса больше, чем во 2 квартале 2016 года;

3.«Информация и информатизация» – 28 вопросов, что на 4 больше,

чем во 2 квартале 2016 года;

4. «Финансы» – 8 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2016 года.

Всего по разделу «Экономика» поступило во 2 квартале 2017 года 1593 вопроса, что на 686 меньше, чем во 2 квартале 2016 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 – 533 вопроса. По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта ( 345 вопросов: неудовлетворительное качество обслуживания и корректировка схем маршрутов общественного транспорта в новой маршрутной сети города – 106 вопросов, с организацией безопасного дорожного движения, с установкой дорожных знаков – 33 вопроса, с установкой и содержанием остановок общественного транспорта – 28 вопросов, с размещением автостоянок и автопарковок – 67 вопросов).

95 вопросов связано с темой «Дорожное хозяйство» (неудовлетворенность граждан качеством автомобильных дорог, ведением ремонтных дорожных работ с нарушением технологии).

84 вопроса 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 многоквартирныъх домов (далее-МКД).

77 вопросов поступило по отлову безнадзорных животных, жестокому отношению к животным, о работе муниципального приюта. О загрязнении природоохранных зон поступило для рассмотрения 223 вопроса, по вопросам торговли – 88 вопросов: о недовольстве размещением торговых точек, нарушением правил торговли алкоголем и табачными изделиями. По вопросам бытового обслуживания населения поступило 28 вопросов (закрытие общественных городских бань). По вопросам выделения земельных участков и имущественных паев поступило 84 обращения.

Заявителей также интересовали вопросы: о газификации – 40, об электрификации – 25, о строительстве объектов социальной сферы – 27, о жилищном строительстве – 11.

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

855 вопросов, что на 213 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов – 190 вопросов, выполнение работ по капитальному ремонту – 222 вопроса, оплата жилищно-коммунальных услуг, содержание и ремонт жилья – 38 вопросов, предоставление услуг ненадлежащего качества, в том числе обращения, связанные с перебоями в водоснабжении, газоснабжении, с работой канализации и теплоснабжения – 96 вопросов; о ненадлежащей работе управляющих компаний, о заключении договоров на содержание общедомового имущества поступило 49 вопросов, о борьбе с антисанитарией, обустройству контейнерных площадок и своевременному вывозу мусора – 128 вопросов.

64 вопроса поступило по проблемам, связанным с жилищным фондом: приватизацией государственного и муниципального жилья, управлением жилищным фондом, изменением назначения использования помещений в связи с переводом помещений из жилых в нежилые, согласованием перепланировок и реконструкций.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 3 вопроса, что на 13 вопроса меньше, чем во 2 квартале

2016 года;

1. «Труд и занятость населения» – 13 вопросов, что на 1 вопрос

больше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 41 вопрос,

что на 12 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 187 вопросов, что на 8 вопросов

меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 66

вопросов, что на 5 вопросов больше, чем во 2 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступило 310 вопросов, что на 11 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2016 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения (40 вопросов), вопросам родительских прав, охране семьи, материнства, отцовства и детства (3 вопроса), работы дошкольных воспитательных учреждений (12 вопросов), получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (102 вопроса), об организации досуга для школьников, предоставление информации о лагерях отдыха, кружках, секциях (27 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 (25 обращений). Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции. По вопросам физической культуры и спорта поступил 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» – 58 вопросов, что на 234 вопроса

меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. Основы государственного управления» – 136 вопросов, что на 82

вопроса больше, чем во 2 квартале 2016 года;

1. «Гражданское право» – 25 вопросов, что на 15 вопросов больше,

чем во 2 квартале 2016 года;

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

что на 2 меньше, чем во 2 квартале 2016 года.

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 2 вопроса, что на 2 больше, чем в аналогичном периоде 2016 года.

Всего по разделу поступило 222 вопроса, что на 137 вопросов больше, чем во 2 квартале 2016 года. Наибольшее количество вопросов поступило по теме «Основы государственного управления» – 136 (об участии в муниципальных аукционах, просьбы о подарках, сувенирах, благодарности, приглашения, поздравления, просьбы о личном приеме должностными лицами, о рассмотрении обращений);

58 обращений поступило по теме «Конституционный строй» (о согласовании проведения митингов, пикетов, о желании принять участие в публичных слушаниях, о запросе сведений об обнародовании и опубликовании Постановлений администрации города Перми, об участии в общегородских мероприятиях).

25 обращений поступило по теме «Гражданское право» по вопросам нарушения личных прав и свобод (ухудшение жизненных условий из-за строительства в непосредственной близости к домам и нарушения тишины в ночное время, проведения дорожных работ, шума от рекламы торговых точек, нарушения имущественных прав, об оформлении права муниципальной собственности).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 27 вопросов, что на 22 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2016 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы безопасности и охраны правопорядка – 17 вопросов (об оказании помощи в розыске родственников, проживающих в Перми, о контроле общественного порядка в ночное время, о принятии мер в отношении людей без определенного места жительства, о мошенничестве ЖСК «Триумф-2» в отношении дольщиков, о запрете курения и о нахождении людей в нетрезвом состоянии в общественным местах, о законности установки ограждения МКД, о конфликтных ситуациях с соседями, неблагополучных семьях).

7 вопросов поступило по теме «Правосудие» об оказании помощи в возврате денежных средств от организаций за неоказанные услуги по договору, об исполнении судебных решений, о сносе незаконной постройки по решению суда.

Из поступивших 2694 обращений во 2 квартале 2017 года 2034 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 660 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 2034 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 102 случаях (5,02 % от количества рассмотренных обращений). В 1833 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (90,12 % от общего количества рассмотренных обращений). В 10 случаях (0,5 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 89 обращений (4,36%).

Наибольшее количество обращений поступило от жителей города Перми, проживающих: в Мотовилихинском районе – 365 обращений, в Свердловском районе – 329 обращений, в Дзержинском районе – 231 обращение, в Индустриальном районе – 199 обращений. От жителей Орджоникидзевского района поступило 145 обращений и жителей Кировского района – 138 обращений. 173 обращения поступило от жителей, проживающих в Пермском крае и других субъектах Российской Федерации.

Вопросы, волнующие жителей Мотовилихинского района, были связаны с транспортной проблемой микрорайонов Висим и Вышка-2, благоустройством дворов, придомовых территорий, нехваткой объектов социально-культурного назначения, газификацией микрорайона Запруд. Жители Свердловского района (в том числе поселка Ново-Бродовский) писали о благоустройстве и развитии инфраструктуры, о недовольстве содержанием автомобильных дорог, ремонте дороги Пермь - Новые Ляды, о низком качестве предоставленных жилищно-коммунальных услуг. Жители Дзержинского и Индустриального, Ленинского районов чаще обращались с вопросами восстановления благоустройства, незаконного размещения торговых объектов и автостоянок, нарушения тишины и порядка посетителями кафе и рекламным шумом от торговых точек, расположенных вблизи жилых домов, о недовольстве ведением строительства высотных МКД во дворах домов и уменьшении придомовой территории. От жителей всех районов города поступали вопросы, касающиеся улучшения жилищных условий, предоставления детям мест в детских дошкольных учреждениях, получения компенсации за путевки в детские оздоровительные лагеря отдыха, отключения горячего и холодного водоснабжения, транспортного обслуживания населения, строительства объектов социального назначения.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 72 обращения (77 вопросов), адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 27 вопросов, что на 28 меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

по разделу «Экономика» – 35 вопросов, что на 53 меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 5 вопросов, что на 12 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2016 года;

по разделу «Социальная сфера» – 10 вопросов, что на 6 меньше, чем во 2 квартале 2016 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 2016 года, относится к разделам «Экономика» -45,5 % и «Жилищно-коммунальная сфера» -35,0 % (от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика», составило 6,5 %, в разделе «Социальная сфера» – 13,0 %.

Из поступивших 72 обращений во 2 квартале 2017 года 46 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 26 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 46 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными. В 44 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений. Переадресовано для рассмотрения по компетенции 1 обращение.

В администрации города Перми во втором квартале 2017 года была продолжена работа по совершенствованию механизма «обратной связи» с населением: ежемесячно, по утвержденному графику, был организован личный прием граждан и проведение прямых телефонных линий с участием всех руководителей администрации города Перми; в первый и третий вторники каждого месяца с 17.00 час. до 19.00 час. руководители территориальных органов администрации города Перми в установленном порядке принимали жителей на личных приемах; жители города Перми по интересующим вопросам обращались в администрацию города Перми через официальный сайт администрации города Перми в интернет-приемную (раздел «Гражданам»), к главам администраций районов через Интернет-приемную на сайтах районов; в рубрике «Вопрос –ответ» на официальном сайте администрации города Перми жители могли получать ответы на наиболее часто задаваемые вопросы в администрацию города Перми.

По-прежнему были востребованы жителями города Перми открытые приемы главами районных администраций в вечернее время: так, 17 мая 2017 года встречи с населением состоялись во всех районах города Перми, на которых было принято 452 обращения, из них 44 были взяты на контроль.

Актуальными на встречах были:

- вопросы благоустройства **(**о ремонте и строительстве тротуаров; о содержании территории частного сектора; о ремонте сквера «Уральских добровольцев»; о развитии и благоустройстве эспланады; о необходимости туалетов на набережной р.Камы; об установке урн; о кронировании деревьев; о ликвидации свалок мусора; об отсутствии освещения по ул. 2-й Сосьвинской; о благоустройстве придомовой территории по ул.Автозаводской,27,27/1,27/2 и ул. Генерала Панфилова, 6/1; о новых детских площадках; об организации вывоза ТБО в микрорайоне «Камский»; о состоянии мостового перехода по ул.Молдавской; об освещении сквера 250-летия Перми; о парковке транспорта во дворах домов);

- вопросы жилищно-коммунального хозяйства (о недовольстве работой управляющих компаний; о проведении общих собраний собственников; о перерасчете оплаты за электроэнергию; о выселении из маневренного фонда и постановке на жилищный учет; о переводе жилого помещения в нежилое по ул.Закамской,46; о строительстве газопровода в частном секторе микрорайона Кислотные дачи; о капитальном ремонте дома по ул. Петропавловской, 78);

**-** вопросы транспорта ( о загазованности воздуха автобусами маршрута № 7 во время простоя на конечной остановке; об организации маршрута общественного транспорта, соединяющего микрорайон Верхняя Курья с центром Мотовилихи; об увеличении рейсов автобусного маршрута № 7; об установке остановочного комплекса «Мастерские» на ул.Чердынской);

**-** вопросы торговли и потребительского рынка (демонтаж павильона по ул.Крисанова,25 и пристроя по ул.Ленина,98; о законности размещения мини-рынка, автомойки в микрорайоне «Авиагородок»; о незаконной стихийной торговле на улицах города);

**-** другие вопросы ( о межевании территории под МКД; о порядке оформления земельного участка в СНТ; о передаче земельного участка в микрорайоне «Авиагородок» от Министерства обороны в муниципальную собственность; о незаконном строительстве по ул.Крисанова,16а, ул.Газосварщиков, ул.Космонавта Леонова, 66,68; о строительстве детского сада в микрорайоне Верхняя Курья и по ул.Генерала Доватора,32; о наполняемости дошкольных учреждений и об устройстве детей в ДОУ; о путевках в детский лагерь; о создании ТОС; о строительстве спортивной площадки по ул.Луначарского,94; о захоронении домашних животных; о предоставлении некачественных медицинских услуг, о ликвидации поликлиники в Ленинском районе, о записи к узким специалистам (врачам); вопросы правопорядка).

Руководители администрации города Перми приняли участие в 2 открытых приемах Главы города Перми (Индустриальный и Кировский районы, начало работы с 18.00 час.). Данный формат «обратной связи» с жителями города Перми позволяет напрямую, без предварительной записи, обратиться со своей проблемой или предложением как к Главе города Перми, так и его заместителям, депутатам, а также к руководителям подразделений администрации города Перми, управляющих компаний, представителям министерств и ведомств, организаций краевого уровня. Такие встречи помогают совместно быстрее и эффективнее устранять проблемы, реагировать на критику, определять главные направления развития городского хозяйства, поддерживать интересные предложения горожан.

Основная тематика обращений граждан на состоявшихся приемах во втором квартале 2017 года: вопросы жилищно-коммунальной сферы, благоустройства, транспорта, социальной сферы, земельных отношений, градостроительства и архитектуры.

В администрации города Перми уделялось большое внимание совершенствованию информационной системы «Обращения жителей города Перми», позволяющей организовывать качественную работу исполнителей по регистрации, учету, контролю за ходом и результатами рассмотрения обращений жителей города Перми. Также жители города участвовали в управлении городом, контролировали своевременность и качество проводимых работ на объектах городского хозяйства через интерактивный ресурс «Решаем вместе», который разработан в дополнение к имеющимся сервисам «обратной связи» с населением, дающими возможность жителям выразить свое мнение, задать вопрос, обозначить позицию по городским вопросам.

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.