Обзор о результатах рассмотрения обращений граждан,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми в первом полугодии 2017 года

В первом полугодии 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми зарегистрировано 4621 обращение, что на 25,6 % меньше, чем за аналогичный период 2016 года (6209 обращений). Из них: письменных обращений – 4422 (в том числе 2112 обращений в форме электронного документа), устных – 199. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 601 обращение (13%), в том числе 113 обращений, которые были направлены Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2016 года поступило из Правительства Пермского края 548 обращений, в том числе 256 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

Поступившие в первом полугодии 2017 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

главе города Перми – 877 обращений,

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 3460 обращений,

в территориальные органы администрации города Перми – 2241 обращение,

переадресовано по полномочиям – 169 обращений.

По видам обращений в первом полугодии 2017 года поступило:

заявлений – 4493 (97,23 % от общего количества обращений), что на 1540 обращений меньше, чем в аналогичном периоде 2016 года,

жалоб – 62 (1,34 % от общего количества обращений), что на 59 обращения меньше, чем в 1 полугодии 2016 года,

предложений – 66 (1,43 % от общего количества обращений), что на 11 обращений больше, чем в аналогичный период 2016 года.

От общего количества обращений 408 являются коллективными (8,8 % от общего количества поступивших обращений). В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 504 коллективных обращения (8,1 %).

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 21 повторное обращение – 0,4 % от общего количества обращений).

Причины повторных обращений граждан: 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 2017 года, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2016 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2016 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших; реабилитированные; чернобыльцы | 12 | 3 | +9 |
| Пенсионер, ветеран труда | 119 | 20 | +99 |
| Инвалиды общего заболевания | 183 | 105 | +78 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 82 | 86 | -4 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, военнослужащие | 10 | 7 | -3 |
| Малоимущие граждане | 5 | 10 | -5 |
| Воспитанники детского дома; дети-сироты | 4 | 4 | +0 |
| Вынужденный переселенец, беженец; без определенного места жительства | 1 | 1 | +0 |
| Домохозяйка | 13 | 28 | -15 |
| Студенты, учащиеся | 30 | 14 | +16 |
| Предприниматели | 28 | 31 | +3 |
| Рабочие | 71 | 135 | -64 |
| Служащие | 40 | 45 | -5 |
| Научная и творческая интеллигенция | 8 | 16 | -8 |
| Другие | 3409 | 5703 | -2294 |

Основные источники поступления обращений в сравнении с первым полугодием 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2016 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 2112 | 1706 | +406 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 488 | 292 | +196 |
| Прокуратура | 429 | 410 | +19 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, Пермская городская Дума, другие | 138 | 154 | -16 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 113 | 256 | -143 |
| Пермская городская Дума | 86 | 1358 | -1272 |
| Территориальные федеральные органы | 44 | 5 | +39 |
| Приволжский Федеральный округ | 40 | 59 | -19 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 30/18 | 44 | +4 |
| Общественные приемные | 17 | 25 | -8 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 12 | 44 | -32 |
| Законодательное собрание Пермского края | 5 | 8 | -3 |
| Общественные организации | 5 | 7 | -2 |
| Совет Федерации | 2 | 2 | -0 |
| Другие | 1082 | 1837 | -755 |

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» - 2904 вопросов, что на 903 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 918 вопросов, что на 825 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 522 вопроса, что на 42 вопроса больше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 378 вопросов, что на 155 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 48 вопросов, что на 38 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, относятся к разделам «Экономика» (61 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (19 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 11 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 8 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 2904 вопроса, что на 481 вопрос

меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

1. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 571

вопрос, что на 140 вопросов больше, чем в первом полугодии 2016 года;

1. «Информация и информатизация» – 48 вопросов, что на 13 больше,

чем в первом полугодии 2016 года;

4. «Финансы» – 15 вопросов, что на 1 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года.

Всего по разделу поступило 2904 вопроса, что на 903 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2016года.

В разделе «Экономика» 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 (1228 вопросов). Вопросы транспорта связаны с недовольством жителей качеством обслуживания, корректировкой схем маршрутов общественного транспорта, задержкой оформления и продажи проездных документов для льготных категорий пассажиров общественного транспорта, установкой и содержанием остановочных комплексов, отсутствием дорожных знаков и дорожной разметки (558 вопросов). О загрязнении природоохранных зон поступило 517 вопросов. О выделении земельных участков и имущественных паев – 115 вопросов. По вопросам торговли – 125 вопросов (недовольство от размещения торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями). По вопросам отлова безнадзорных животных, работы муниципального приюта поступило на рассмотрение 132 вопроса. По вопросам размещения рекламы – 48 вопросов.

Актуальными были обращения: о нарушении законодательства в сфере градостроительной деятельности – 78, о газификации – 58, об электрификации – 50, о канализировании поселений – 10, о водоснабжении –12, о жилищном строительстве – 14, о строительстве объектов социальной сферы – 50.

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище» – поступило 1283 вопроса, что на 460 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года. Из них наибольшее количество обращений поступило по темам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (326 вопросов), переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (87 вопросов), выполнение работ по капитальному ремонту (269 вопросов), оплата жилищно-коммунальных услуг (67 вопросов), содержание и ремонт общедомового имущества (94 вопроса), предоставление услуг ненадлежащего качества (83 вопроса), управление муниципальным имуществом (71 вопрос), ненадлежащая работа управляющих компаний, заключение договоров на содержание общедомового имущества (138 вопросов), согласование перепланировок, реконструкция жилых помещений (26 вопросов).

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 11 вопросов, что на 20 вопросов меньше, чем в первом

полугодии 2016 года,

1. «Труд и занятость населения» – 23 вопроса, что на 1 вопрос

меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 109

вопросов, как и в первом полугодии 2016 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 270 вопросов, что на 37 вопросов

меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 109

вопросов, что на 6 вопросов больше, чем в первом полугодии 2016 года.

Всего по разделу поступило 522 вопроса, что на 42 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2016 года.

Наибольшая часть вопросов в разделе «Социальная сфера» поступила по темам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения (98 вопросов), темам родительских прав, охраны семьи, материнства, отцовства и детства, заключения брака ( 11 вопросов), трудоустройства, трудового стажа ( 22 вопроса), работы дошкольных воспитательных учреждений (47 вопросов), получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (95 вопросов), о недовольстве повышением оплаты за содержание детей в детских дошкольных учреждениях (13 вопросов), о конфликтных ситуациях в образовательных учреждениях (9 вопросов), об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (17 вопросов). Актуальными также были обращения о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и вопросам лекарственного обеспечения – 36 обращений (переадресованы для рассмотрения по компетенции в Министерство здравоохранения Пермского края). По вопросам физической культуры и спорта поступило 73 обращения (о недовольстве работой учреждений, об устаревшем спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок).

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

1. «Конституционный строй» – 114 вопросов, что на 212 вопросов

меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

1. «Основы государственного управления» – 224 вопроса, что на 47

вопросов больше, чем в первом полугодии 2016 года,

1. «Гражданское право» – 36 вопросов, что на 11 вопросов больше,

чем в первом полугодии 2016 года,

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

на 1 больше, чем в аналогичном периоде 2016 года,

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 3 вопроса, что на 3 больше, чем в первом полугодии 2016 года.

Всего по разделу поступило 378 вопросов, что на 155 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2016 года. Наибольшее количество вопросов поступило по теме «Основы государственного управления» – 236 (об участии в муниципальных аукционах, просьбы о подарках, сувенирах, благодарности, приглашения, поздравления, просьбы о личном приеме должностными лицами, о рассмотрении обращений).

По теме «Конституционный строй» поступило 114 вопросов (о согласовании проведения митингов, пикетов, о желании принять участие в публичных слушаниях, о запросе сведений об обнародовании и опубликований постановлений администрации города Перми, об участии в общегородских мероприятиях).

По теме «Гражданское право» (за исключением международной защиты прав человека) поступило 36 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 и др.).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 48 вопросов, что на 38 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2016 года: вопросы увековечения памяти погибших воинов, о запросах архивных данных, об установке памятников, об охраны правопорядка, о соблюдении правил противопожарной безопасности, о конфликтных ситуациях с соседями.

Из поступивших 4621 обращения в первом полугодии 2017 года 3959 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 662 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 3959 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 383 случаях (9,6 % от количества рассмотренных обращений). В 3395 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (85,7 % от общего количества рассмотренных обращений). В 6 случаях (0,3 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 169 обращений (4,2 %).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 113 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих 123 вопроса. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 41 вопрос, что на 60 меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Экономика» – 56 вопросов, что на 61 меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 10 вопросов, что на 17 вопросов меньше, чем в 1 полугодии 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 13 вопросов, что на 11 меньше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 0 вопросов, что на 1 меньше, чем в первом полугодии 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 в первом полугодии 2016 года, относится к разделам «Экономика» (47 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (34 % от общего количества). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика», составило 8%, в разделе «Социальная сфера» – 11 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0 %.

Из поступивших 113 обращений в первом полугодии 2017 года исполнено 80 с результатом: поддержано – 4, разъяснено – 74, направлены для рассмотрения по компетенции – 2 обращения, 33 обращения 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 первом полугодии 2017 года в администрации города Перми рассмотрено 199 устных обращений, из них 138 обращений были рассмотрены лично главой 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» - 131 вопрос, что на 46 вопросов больше, чем в первом полугодии 2016 года,

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

по разделу «Социальная сфера» – 59 вопросов, что на 49 вопросов больше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 6 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем в первом полугодии 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 2 вопроса, как и в 1 полугодии 2016 года.

Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» – 131 вопрос: по земельным отношениям, об отлове безнадзорных животных и работе приюта для животных, о недовольстве размещением торговых точек, о неудовлетворительном транспортном обслуживании, о нарушении градостроительных норм, о восстановлении благоустройства.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 59 вопросов: о содержании общедомового имущества, о выполнении работ по капитальному ремонту многоквартирных домов (далее-МКД), об отсутствии контейнерных площадок и несвоевременном вывозе мусора, о жалобах на работу управляющих компаний, о предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, об обследовании жилищных условий, о предоставлении жилья по договору социального найма и о переселении из аварийного, ветхого жилья, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности проживания.

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

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 6 обращений (о социально-экономическом и культурном развитии микрорайонов города).

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 2 обращения (о создании памятника-монумента Солдату Великой Отечественной войны).

В первом полугодии 2017 года организованы и проведены в районах города 16 открытых встречи с населением, в ходе которых поступило 911 обращений от жителей. На большинство вопросов горожан ответы были даны на месте. Взято на контроль 72 обращения, которые рассмотрены в установленном порядке, по содержанию обращений были приняты соответствующие меры. Основная тематика поступивших обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

Была продолжена практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми Д.И.Самойловас жителями районов. Открытые приемы с участием 1110 жителей состоялись в Орджоникидзевском, Мотовилихинском, Индустриальном, Кировском районах, в пос.Новые Ляды.

В ходе приемов принято для рассмотрения 411 обращений, из них были взяты на контроль 130 обращений.

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 2017 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.