Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми в 3 квартале 2017 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 3 квартале 2017 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 3 кварталом 2016 года.

В 3 квартале 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 3168 обращений, что на 35,84 % больше, чем за аналогичный период 2016 года (2332 обращения). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 3106 (2271), устных – 62(61). Увеличилось количество обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании.

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 3 квартале 2017 года и распределенных по разделам общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 3281, что на 836 больше, чем в 3 квартале 2016 года.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 856 обращений (27,02%; за аналогичный период 2016 года-170), в том числе 176 обращений (48), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2016 года поступило из Правительства Пермского края 170 обращений, в том числе 48 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

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 (0,63 % от общего количества обращений).

Поступившие в 3 квартале 2017 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 127 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 2392 обращения,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1501 обращение,

переадресованы по полномочиям – 89 обращений.

По видам обращений в 3 квартале 2017 года поступило: заявлений – 3113 (98,27% от общего количества обращений), жалоб – 30 (0,95 % от общего количества обращений), предложений – 25 (0,78% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 161 являются коллективными (5,08%). В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 163 коллективных обращений (6,9%). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием, перепланировкой нежилых помещений), правомерности начисления платежей за коммунальные услуги, неудовлетворительной работы управляющих компаний, благоустройства пешеходных дорожек и проездов придомовых территорий, уличного освещения, газификации, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, организации транспортного обслуживания, работы муниципального приюта по содержанию безнадзорных животных, качества предоставления услуг в образовательных учреждениях и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 3 квартале 2017 года в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 3 кв. 2016 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 4 | 3 | +1 |
| Пенсионер, ветеран труда | 123 | 52 | +71 |
| Инвалиды общего заболева- ния | 85 | 39 | +46 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 72 | 45 | +27 |
| Участники боевых действий, воины-интерна- ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 8 | 7 | +1 |
| Воспитанники  детского дома | 5 | 3 | +2 |
| Домохозяйка | 28 | 8 | +20 |
| Студенты, учащиеся | 12 | 6 | +6 |
| Предприниматели | 116 | 2 | +114 |
| Рабочие | 108 | 35 | +73 |
| Служащие | 90 | 23 | +67 |
| Научная и творческая интеллигенция | 12 | 5 | +7 |
| Чернобыльцы | 1 | 2 | -1 |
| Реабилитированные | 4 | 1 | +3 |
| Другие | 2500 | 2101 | +399 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2017 года в сравнении с 3 кварталом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 3 кв. 2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1247 | 764 | +865 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 680 | 170 | +510 |
| Совет Федерации | 396 | 573 | - 177 |
| Прокуратура | 226 | 157 | +69 |
| Лично от граждан | 224 | 159 | +65 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 176 | 48 | +128 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 49 | 52 | -3 |
| Пермская городская Дума | 42 | 277 | -185 |
| Приволжский Федеральный округ | 33 | 40 | -7 |
| Территориальные федеральные органы | 33 | 33 | +0 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 4/23 | 20/10 | -3 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 20 | 20 |  |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 10 | 7 | +3 |
| Законодательное собрание Пермского края | 5 | 2 | +3 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 1922 вопроса, что на 314 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года (,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 796 вопросов, что на 15 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 333 вопроса, что на 85 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 201 вопрос, что на 72 вопроса больше, чем в 3 квартале 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 29 вопросов, что на 22 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2016 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2017 года, относятся к разделам «Экономика»

(59 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера»

(24 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 11 %, 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» – 1443 вопроса, что на 82 вопроса

больше, чем в 3 квартале 2016 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 264

вопроса, что на 44 вопроса больше, чем в 3 квартале 2016 года;

3.«Информация и информатизация» – 110 вопросов, что на 91 вопрос больше, чем в 3 квартале 2016 года;

4. «Финансы» – 105 вопросов, что на 99 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года.

Всего по данному разделу поступило в 3 квартале 2017 года 1922 вопроса, что на 316 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки мусора, кронирования деревьев, содержания автомобильных дорог и тротуаров, отсутствия ливневой канализации (719 вопросов), а также вопросы, связанные с работой общественного транспорта: неудовлетворительное качество обслуживания пассажиров, организация безопасного дорожного движения, установка и содержание остановок общественного транспорта, введение платных автостоянок и автопарковок (387 вопросов). 264 вопроса поступило по охране окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о неудовлетворительной работе муниципального приюта по содержанию безнадзорных животных и об организации отлова безнадзорных собак. О недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли поступило 88 вопросов.

По теме «Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности» поступило 178 вопросов: о законности ведения строительства, о соблюдении градостроительных нормативов, о нарушении благоустройства дворов в связи со строительством многоквартирных домов.

Также в обращениях заявителей интересовали вопросы: о газификации – 39, об электрификации – 24, о строительстве объектов социальной сферы – 66, о выделении земельных участков для садоводства, огородничества, индивидуального жилищного строительства – 38.

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 796 вопросов: предоставление услуг ненадлежащего качества (длительное отсутствие холодного, горячего водоснабжения и тепла), ненадлежащая работа управляющих компаний, содержание общедомового имущества, оплата жилищно-коммунальных услуг, выполнение работ по капитальному ремонту, обустройство контейнерных площадок; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов, вопросы оформления недвижимости.

Увеличение количества обращений по жилищным вопросам связано с тем, что с 01 июля 2017 года органы местного самоуправления Пермского края наделены отдельными государственными полномочиями по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот на основании Закона Пермского края от 10.05.2017 № 88-ПК «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей,оставшихся без попечения родителей».

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 12 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем

в 3 квартале 2016 года;

1. «Труд и занятость населения» – 7 вопросов, что на 5 вопросов

больше, чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 49 вопросов,

что на 7 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 220 вопросов, что на 64 вопроса

больше, чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­ 45

вопросов, что на 12 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступило 333 вопроса, что на 94 вопроса больше, чем в 3 квартале 2016 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (220 вопросов); об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (8 вопросов).

49 вопросов поступило по темам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения. По вопросам физической культуры и спорта поступил 31 вопрос: о недовольстве устаревшим спортивным оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

12 вопросов поступило по проблемам охраны материнства, отцовства и детства, о конфликтных ситуациях в семьях.

О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 11 вопросов. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

7 вопросов было направлено по проблемам трудоустройства.

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

1. «Конституционный строй» – 59 вопроса, что на 4 вопроса меньше,

чем в 3 квартале 2016 года;

1. Основы государственного управления» – 123 вопроса, что на 67

больше, чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Гражданское право» – 18 вопросов, что на 9 вопросов больше,

чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 1 вопрос, что на 1 больше, чем в 3 квартале 2016 года.

Наибольшее количество обращений в данном разделе поступило по вопросам государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства – 71. Также поступили обращения по вопросам, связанным с выборами и избирательной системой – 6, с правом на льготы, установленные государственными органами субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления – 14; с правом на жилище и его неприкосновенность – 18 обращений, по вопросам муниципальной службы – 17. О регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, об оформлении недвижимости в собственность, о договорах и других обязательствах поступило 18 обращений.

Всего по разделу поступил 201 вопрос, что на 72 вопроса больше, чем в 3 квартале 2016 года.

29 вопросов по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 22 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2016 года) распределились по темам:

1. «Оборона» – 4 вопроса, что на 1 меньше, чем в 3 квартале 2016 года;
2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 14 вопросов, что на 26

меньше, чем в 3 квартале 2016 года;

1. «Правосудие» – 5 вопросов, что на 1 больше, чем в 3 квартале 2016

года;

1. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 6

вопросов, что на 1 меньше, чем в 3 квартале 2016 года

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы контроля общественного порядка в ночное время, работы судебных приставов и сотрудников ГИБДД, конфликтных ситуаций с соседями, получении копий документов в органах записи актов гражданского состояния, увековечения памяти погибших воинов.

Из поступивших 3168 обращений в 3 квартале 2017 года 2088 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 991 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 2088 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 101 случае (4,83 % от количества рассмотренных обращений). В 1985 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (95,07 % от общего количества рассмотренных обращений). В 2 случаях (0,09 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 89 обращений (2,8% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 176 обращений (187 вопросов), адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 97 вопросов, что на 78 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 56 вопросов, что на 40 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года;

по разделу «Социальная сфера» – 25 вопросов, что на 20 вопросов больше, чем в 3 квартале 2016 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 9 вопросов, как и в 3 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 в 3 квартале 2016 года, относится к разделам «Экономика» (63 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях) и «Жилищно-коммунальная сфера» (30 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 5 %, в разделе «Социальная сфера» – 2 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0 %.

Из поступивших 176 обращений в 3 квартале 2017 года 108 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 3 обращения направлены для рассмотрения по компетенции, 65 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 108 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 2 случаях. В 106 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило по вопросам недовольства граждан несанкционированным размещением рекламной продукции в общественных местах – 54, о соблюдении законодательства градостроительной деятельности – 16, о работе общественного транспорта – 14, о благоустройстве придомовых территорий – 12, о строительстве и реконструкции дорог – 7.

31 вопрос о реализации прав граждан в улучшении жилищных условий поступил по теме «Жилище» и 21 вопрос о содержании общедомового имущества, предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества по теме «Коммунальное хозяйство» (раздел «Жилищно-коммунальная сфера»).

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам социального обеспечения и страхования – 10, о предоставлении мест в детских дошкольных учреждениях – 9, по вопросам укрепления материальной базы спортивных секций, стадионов, спортивных площадок – 5.

9 вопросов поступило в раздел «Государство, общество, политика» по проблемам государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административного управления и защиты имущественных прав граждан.

В 3 квартале 2017 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 62 устным обращениям. Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

«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, сайтах территориальных органов, через средства массовой информации, информационные стенды, через оперативный канал связи со специалистами районных администраций в сфере благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства – интерактивный ресурс «Решаем вместе», через проект «Управляем вместе», который представляет жителям города Перми возможность принять участие в реализации программы развития города Перми и направлять свои предложения по объектам благоустройства на последующие периоды. Также жители города Перми имеют возможность обращения через многофункциональные центры по предоставлению услуг и получения актуальной информации о жизни города Перми (городских новостей) через мобильные устройства «Автоинформатор gorodperm.ru» (найти Автоинформатор можно на главной странице официального сайта города Перми). Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

29 августа 2017 года состоялся открытый прием Главы города Перми Д.И.Самойлова с жителями Дзержинского района. В приеме участвовали депутаты Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, представители Пенсионного Фонда Российской Федерации по Пермскому краю, министерства здравоохранения и министерства социального развития Пермского края, фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов, руководители полиции, директора управляющих компаний. В приеме приняли участие 160 жителей Дзержинского района города Перми. Общее количество поступивших обращений – 66. На большую половину обращений были даны разъяснения в ходе приема. На контроль принято 27 обращений. Глава города Перми Д.И.Самойлов лично принял 17 обращений от жителей района, в т. ч. одно коллективное обращение (6 человек).

Основная тематика обращений в ходе открытого приема к Главе города Перми Д.И.Самойлову и руководителям подразделений администрации города Перми:

вопросы благоустройства: о решении проблем благоустройства и недобросовестном исполнении застройщиком обязательств по строительству и сдаче в эксплуатацию микрорайона Боровики; об отсыпке асфальтовой крошкой улиц Сортировочной, Генерала Наумова, Путейской 1-й и 2-й и других, о ремонте и строительстве тротуаров; об отсутствии освещения по ул.Надеждинской,110 и наружного освещения от ул.Хабаровской,56 до ул.Хабаровской,64; о сносе гаражей; об озеленении; о благоустройстве детских площадок на придомовых территориях;

вопросы жилищно-коммунального хозяйства: о включении в программу «Формирование комфортной городской среды»; о некачественной подаче горячего водоснабжения; о ремонте транзитного трубопровода, о капитальном ремонте домов, о бесхозных трубах в подвале дома; о передаче квартиры в собственность, о расселении аварийного жилья;

вопросы транспорта: об установке знаков и организации движения по

ул. Хабаровская от остановки «Боровики»; об обустройстве остановки автобуса № 6 (ул.Заречная).

Также жителей интересовали вопросы: о выделении земельных участков для многодетных семей, о выделении места ребенку в ясельной группе и денежных средств при рождении тройни, о расширении придомовой территории и межевании земельных участков, о смене разрешенного вида использования земельного участка, о самовольном строительстве и незаконном предпринимательстве, об обманутых дольщиках (ул.Пролетарская,41), о проблемах здравоохранения, об организации службы скорой помощи для животных, о работе муниципального приюта для безнадзорных собак и другие.

20 сентября 2017 года в каждом районе города Перми и поселке Новые Ляды состоялись в вечернее время встречи с жителями глав районных администраций. Задать вопрос руководству своего района пришли 368 жителей. На большинство вопросов ответы были даны на месте, на контроль поставлено 25 обращений. Ответы на них заявители получат в течение 30 дней после дополнительных проверок.

Основными темами обращений на сентябрьских встречах стали вопросы

благоустройства (приведение в порядок придомовых территорий, содержание пешеходных переходов, уличное освещение, кронирование деревьев, ремонт и строительство тротуаров, обустройство скверов), жилищно-коммунального хозяйства ( оплата коммунальных услуг, капитальный ремонт домов, сроки газификации, расселение из аварийного жилого фонда, работа управляющих компаний), торговли и потребительского рынка (организация ярмарок, работа объектов потребительского рынка), транспорта (безопасность дорожного движения, культура обслуживания), земельных отношений.

В целях дальнейшего 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 граждан и организаций, в том числе юридических лиц, при необходимости привлекались надзорные органы. Были проведены обучающие семинары и консультации для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и территориальных органах администрации города Перми. По итогам работы за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений, был организован в администрации города Перми текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.