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

администрации города Перми в 4 квартале 2017 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2017 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 4 кварталом 2016 года.

В 4 квартале 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 2654 обращения, что на 27,9 % больше, чем за аналогичный период 2016 года (1914 обращений). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 2518 (1674), устных – 136 (57). Увеличилось количество обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании.

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 4 квартале 2017 года и распределенных по разделам общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 2759, что на 608 больше, чем в 4 квартале 2016 года.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 445 обращений (16,76 % от общего количества поступивших обращений). За аналогичный период 2016 года поступило из Правительства Пермского края 147 обращений, в том числе 39 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 (0,18 % от общего количества обращений).

Поступившие в 4 квартале 2017 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 164 обращения,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 2059 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1175 обращений,

переадресованы по полномочиям – 97 обращений.

По видам обращений в 4 квартале 2017 года поступило: заявлений – 2540 (95,7 % от общего количества обращений), жалоб – 77 (2,9 % от общего количества обращений), предложений – 37 (1,4 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 178 (6,7%) являются коллективными.

В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 137 коллективных обращений (7,9%). 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 4 квартале 2017 года, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2016 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные | 8 | 2 | +6 |
| Пенсионер, ветеран труда | 113 | 60 | +53 |
| Инвалиды общего  заболевания | 63 | 51 | +12 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 43 | 24 | +19 |
| Участники боевых действий, воины-интерна- ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 9 | 4 | +5 |
| Воспитанники  детского дома | 14 | 1 | +13 |
| Домохозяйка | 13 | 1 | +12 |
| Студенты, учащиеся | 11 | 8 | +3 |
| Предприниматели | 46 | 3 | +43 |
| Рабочие | 93 | 25 | +68 |
| Служащие | 45 | 13 | +32 |
| Научная и творческая интеллигенция | 12 | 4 | +8 |
| Другие граждане | 10 | 352 | -342 |
| Не установлено | 2174 | 1210 | +964 |

Основные источники поступления обращений граждан в 4 квартале 2017 года в сравнении с 4 кварталом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1186 | 862 | +324 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 302 | 108 | +194 |
| Совет Федерации | 1 | 0 | +1 |
| Прокуратура | 190 | 150 | +40 |
| Лично от граждан | 180 | 166 | +14 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 143 | 39 | +104 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 59 | 44 | +15 |
| Пермская городская Дума | 39 | 12 | +27 |
| Приволжский Федеральный округ | 29 | 32 | -3 |
| Территориальные федеральные органы | 22 | 15 | +7 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 28 | 14 | +14 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 32 | 11 | +21 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 6 | 7 | -1 |
| Законодательное собрание Пермского края | 2 | 4 | +2 |
| Другие источники поступления | 435 | 267 | +168 |

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

по разделу «Экономика» поступило 1596 вопросов, что на 469 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 714 вопросов, что на 97 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 261 вопрос, что на 56 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 169 вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 19 вопросов, что на 9 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2017 года, относится к разделам «Экономика» и

«Жилищно-коммунальная сфера».

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 6%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1%.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1131 вопрос, что на 249 вопросов

больше, чем в 4 квартале 2016 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 245

вопросов, что на 9 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года;

3.«Информация и информатизация» – 50 вопросов, что на 42 вопроса больше, чем в 4 квартале 2016 года;

4. «Финансы» – 169 вопросов, что на 168 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года.

Всего по данному разделу поступило в 4 квартале 2017 года 1596 вопросов, что на 469 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки мусора, снега и наледи с придомовых территорий, тротуаров и автомобильных дорог (459 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 (310 вопросов). 245 вопросов поступило по охране окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о работе муниципального приюта по содержанию безнадзорных животных и об организации отлова безнадзорных собак. О недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли поступило 70 вопросов. 50 вопросов поступило о недовольстве размещением рекламы.

По теме «Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности» поступило 97 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 – 33, об электрификации – 72, о строительстве объектов социальной сферы – 16, о выделении земельных участков для садоводства, огородничества, индивидуального жилищного строительства – 34.

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 714 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 8 вопросов, что на 2 вопроса больше, чем

в 4 квартале 2016 года;

1. «Труд и занятость населения» – 7 вопросов, что на 2 вопроса мень-

ше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 50 вопросов,

что на 10 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 157 вопросов, что на 58 вопросов

больше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – ­ 39

вопросов, что на 8 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступил 261 вопрос, что на 56 вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (135 вопросов); об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (20 вопросов).

50 вопросов поступило по темам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения. По вопросам физической культуры и спорта поступило 19 вопросов: о недовольстве устаревшим спортивным оборудованием, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, об обустройстве и заливке дворовых ледовых катков.

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

О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 20 вопросов. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

7 вопросов было направлено по проблемам трудоустройства.

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

1. «Конституционный строй» – 50 вопросов, что на 28 вопросов

меньше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. Основы государственного управления» – 94 вопроса, что на 14

вопросов больше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. «Гражданское право» – 25 вопросов, что на 10 вопросов больше,

чем в 4 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступил 169 вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года.

19 вопросов по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 9 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года) распределились по темам:

1. «Оборона» – 2 вопроса, как и в 4 квартале 2016 года;
2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 12 вопросов, что на 6

вопросов меньше, чем в 4 квартале 2016 года;

1. «Правосудие» – 2 вопроса, что на 6 меньше, чем в 4 квартале 2016

года;

1. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 3

вопроса, что на 4 больше, чем в 4 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 2654 обращений в 4 квартале 2017 года 2159 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 398 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 2159 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 128 случаях (5,9 % от количества рассмотренных обращений). В 2025 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (93,8 % от общего количества рассмотренных обращений). В 6 случаях (0,3 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 97 обращений.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 143 обращения (165 вопросов), адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных обращений – 0.

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 4 квартале 2016 года, относится к разделам «Экономика» (48,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26,6 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера» – 17 %, в разделе «Государство, общество и политика» составило 7,3 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,6 %.

Из поступивших 143 обращений в 4 квартале 2017 года 110 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 1 обращение направлено для рассмотрения по компетенции, 32 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 110 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 2 случаях. В 108 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений.

В 4 квартале 2017 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 136 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». 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.

В 4 квартале 2017 года состоялись открытые приемы Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями Свердловского района (26.10.2017) и Ленинского района (23.11.2017), в ходе которых поступили обращения от более 400 жителей города. В приемах 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.

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

вопросы благоустройства: о решении проблем благоустройства придомовой территории дома по ул. Николая Островского, 93д ; об отсутствии наружного освещения в микрорайоне Южный; о сносе незаконно установленных гаражей у дома по ул. Полины Осипенко д.51 и переносе контейнерной площадки; о благоустройстве детских площадок на придомовых территориях; о решении проблем благоустройства ул. Борцов Революции, своевременной уборке снега и наледи с придомовых территорий, тротуаров и автомобильных дорог; о благоустройстве детской площадки на придомовой территории дома ул. Пермская, 160; о размещении рекламы на фасадах домов и остановочных комплексах; о благоустройстве пешеходного тротуара у остановки «Разгуляй»;

вопросы жилищно-коммунального хозяйства: о включении в программу «Формирование комфортной городской среды»; о строительстве газопровода в микрорайоне Малые реки; о ремонте наружной сети теплоснабжения расположенного над рекой Егошиха, о капитальном ремонте домов, о бесхозных трубах в подвале дома; о передаче квартиры в собственность, о расселении из аварийного жилья по ул. Еловая,5 и Мозырьский переулок,1; о капитальном ремонте домов по ул. Окулова,5 и 6; об обустройстве водоотведения, газификации и вывозе ТБО в микрорайоне Разгуляй.

Также жителей интересовали вопросы: о выделении земельных участков для многодетных семей, о развитии территории квартала № 117, о застройке ул. Окулова, о расширении придомовой территории и межевании земельных участков, о смене разрешенного вида использования земельного участка, о законности выселения семьи из квартиры, об оформлении прав собственности на дом и земельный участок, о реконструкции стадиона «Юность», о предоставлении помещений для ТОС «Верхняя Курья» и «Камская долина», о строительстве реабилитационного центра, о выделении денежных средств при рождении тройни, о самовольном строительстве и незаконном предпринимательстве, о работе муниципального приюта для безнадзорных собак и другие.

В ходе общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2017 года к руководителям администрации города Перми обратилось 258 жителей города. Основная тематика обращений:вопросы земельных отношений, межевания и планировки территорий**,** обустройства придомовых территорий, ремонта дорог и тротуаров, сноса аварийных домов, работы управляющих компаний, капитального ремонта домов, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, газификации, установки и содержании остановок общественного транспорта, законности размещения торговых объектов и др.

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.

1