Информационно-статистический обзор обращений граждан и общественных объединений, в том числе юридических лиц, поступивших на рассмотрение

в администрацию города Перми во 2 квартале 2018 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений отделом по работе с обращениями граждан администрации города Перми проведен анализ обращений, поступивших в функциональные и территориальные органы, функциональные подразделения администрации города Перми (далее – администрация города Перми) во 2 квартале 2018 года. По результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению со 2 кварталом 2017 года.

В информационно-статистическом обзоре приведено распределение количества вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во 2 квартале 2018 года, по разделам, тематикам и вопросам в соответствии с Типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан и общественных объединений (далее – Типовой классификатор обращений), утвержденным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

Во 2 квартале 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 11293 обращения, что на 6,8 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (7705 обращений). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 10016 (6640), устных – 1277 (1065).

Анализ ответов на обращения во 2 квартале 2018 года показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,4 % от общего количества обращений).

Поступившие во 2 квартале 2018 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 182 обращения,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 978 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 6437 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3696 обращений,

переадресовано по полномочиям – 647 обращений.

По видам обращений во 2 квартале 2018 года поступило:

заявлений – 10453 (92,57 % от общего количества обращений),

жалоб – 528 (4,67 % от общего количества обращений),

предложений – 312 (2,76 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 482 обращения являются коллективными (4,3 %). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 520 коллективных обращений (4,6 %).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во 2 квартале 2018 года, в сравнении со 2 кварталом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2017 г. |
| Другие граждане | 10852 | 7282 | + 3570 |
| Пенсионеры,ветераны труда | 87 | 69 | +18 |
| Многодетные семьи, много- детные матери; одинокие матери (отцы) | 82 | 65 | +17 |
| Предприниматели | 79 | 32 | + 47 |
| Рабочие | 45 | 56 | - 11 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 40 | 1 | + 39 |
| Инвалиды общего заболева- ния | 38 | 117 | - 79 |
| Служащие | 19 | 25 | - 14 |
| Научная и творческая интеллигенция | 13 | 8 | - 5 |
| Студенты, учащиеся | 11 | 19 | - 8 |
| Участники боевых дейст- вий, воины-интернациона-, листы, ветераны вооружен- ных сил и МВД, чернобыльцы | 9 | 8 | + 1 |
| Домохозяйки | 8 | 11 | - 3 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, мало-имущие граждане | 6 | 4 | + 2 |
| Ветераны (инвалиды) Вели- кой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитирован-ные, чернобыльцы | 4 | 8 | - 4 |

Основные источники поступления обращений во 2 квартале 2018 года в сравнении со 2 кварталом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2017 г. |
| Лично от граждан | 6725 | 3882 | + 2843 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 2108 | 1822 | + 286 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 908 | 445 | + 463 |
| Прокуратура | 526 | 378 | + 148 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 510 | 72 | + 438 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 124 | 52 | + 72 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 119 | 160 | - 41 |
| Территориальные федеральные органы | 93 | 44 | + 49 |
| Другие источники | 61 | 59 | + 2 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 37 | 15 | + 22 |
| Общественные приемные, общественные организа-  ции, политические партии | 27 | 31 | - 4 |
| Приволжский Федеральный округ | 26 | 19 | + 7 |
| Законодательное собрание Пермского края | 14 | 10 | + 4 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 8 | 16 | - 8 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 7 | 0 | + 7 |

Из 11293 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми во 2 квартале 2018 года, поступило от жителей города Перми 7149 обращений (63,3 % от общего количества обращений; 4634 обращений во 2 квартале 2017 года- 60,2 %), от жителей Пермского края – 4008 (2971) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 136 (100) обращений.

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типовым классификатором обращений граждан.

По разделу «Экономика» поступило 7374 вопросов (65 %), что на 3140 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2211 вопросов (19 %), что на 12 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1298 вопросов (11%), что на 180 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 311 вопросов (3 %), что на 196 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 264 вопроса (2%), что на 177 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 6048 вопросов, что на 2755 вопросов

больше, чем во 2 квартале 2017 года,

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

573 вопроса, что на 261 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

3. «Информация и информатизация» – 734 вопросов, что на 653 вопроса больше, чем во 2 квартале 2017 года,

4. «Финансы» – 18 вопросов, что на 8 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

5. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 1 вопрос, что на 1 больше, чем в аналогичный период 2017 года.

Всего по разделу «Экономика» поступило во 2 квартале 2018 года 7374 вопроса, что на 3140 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года.

В данном разделе наибольшее количество вопросов касалось проблем торговли и потребительского рынка (3034 вопроса): о несогласии с Решением Пермской городской Думы от 27.03.2018 № 45 «О внесении изменений в Правила благоустройства и содержания территории в городе Перми» (2806 вопросов), о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (188 вопросов), о нарушении прав потребителей, о торговле некачественным товаром (40 вопросов).

Актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, ремонта пешеходных тротуаров, уборки мусора, уличного освещения, содержания автомобильных дорог и тротуаров, мест для массового отдыха, озеленения, кронирования деревьев, организации мест выгула собак (773 вопроса).

По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта (618 вопросов): неудовлетворительное качество обслуживания пассажиров (234 вопроса), организация безопасного дорожного движения (150 вопросов), установка и содержание остановок общественного транспорта (100 вопросов), введение платных автостоянок и автопарковок (78 вопросов), эксплуатация и сохранность автомобильных дорог, строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений (ремонт Коммунального моста; 56 вопросов).

Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об организации отлова безнадзорных животных (573 вопроса).

В разделе «Информация и информатизация» (734 вопроса) наибольшее количество вопросов поступило о несанкционированном размещении рекламы, рекламных конструкций (721 вопрос).

Также в обращениях жителей города интересовали вопросы: о соблюде-

нии градостроительных норм при строительстве и выдаче разрешений на строительство – 167, о газификации – 33, о строительстве объектов социальной сферы – 19, о строительстве и реконструкции дорог – 106, о развитии инфраструктуры связи и качества оказания услуг связи (установка вышек сотовой связи) – 22.

18 вопросов поступило по теме «Финансы»: по налогам (12 вопросов), формированию и исполнению местного бюджета (6 вопросов).

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

По данной теме поступило 2211 вопросов, что на 12 вопросов меньше, чем за 2 квартал 2017 года. Наибольшее количество вопросов в данном разделе поступило по проблемам коммунального хозяйства и обеспечения граждан жилищем (улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов) – 1451 вопрос и 600 вопросов соответственно.

В тематике «Коммунальное хозяйство» наиболее актуальными были вопросы муниципального жилищного фонда, связанные с предоставлением информации, копий документов по муниципальному жилью, продаже комнат (319 вопросов), а также с предоставлением услуг ненадлежащего качества:

перебои в подаче электроснабжения, водоснабжения, газоснабжения, водоотведения и канализования; устранение аварийных ситуаций и подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям (176 вопросов); ненадлежащая работа управляющих компаний (172 вопроса); содержание общедомового имущества (231 вопрос); своевременный вывоз мусора, обустройство контейнерных площадок, проведение дератизации (265 вопросов); оплата жилищно-коммунальных услуг, нарушение прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), получение субсидий на оплату ЖКУ (59 вопросов); выполнение работ по капитальному ремонту и включение многоквартирных домов в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов (79 вопросов).

117 вопросов поступило от жителей города Перми по приватизации жилищного фонда и деприватизации, по проблемам перевода помещений из жилых в нежилые, риэлторской деятельности, жилищных споров.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 27 вопросов, что на 11 вопросов больше, чем

во 2 квартале 2017 года,

1. «Труд и занятость населения» – 13 вопросов, что на 9 вопросов

меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 138

вопросов, что на 27 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 869 вопросов, что на 194

вопроса больше, чем во 2 квартале 2017 года,

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

вопросов, что на 43 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило 1298 вопросов, что на 180 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по проблемам: получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работе, нехватка мест в дошкольных общеобразовательных организациях (765 вопросов), поступление в общеобразовательные организации начального образования, основного общего образования, среднего и высшего образования (101 вопрос), материально-техническое обеспечение образовательных учреждений, в т.ч. доставка обучающихся в образовательные учреждения, организация питания в образовательных учреждениях, культурно-досуговой деятельность (51 вопрос), проведение общеобразовательного процесса, государственной итоговой аттестации обучающихся, об общеобразовательных стандартах и контроле в сфере образования (43 вопроса), конфликтные ситуации в общеобразовательных учреждениях и организациях (21 вопрос), социальная поддержка педагогических работников (12 вопросов), создание, реорганизация и ликвидация общеобразовательных организаций (12 вопросов).

138 вопросов поступило по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, выдачи сертификатов на летний оздоровительный отдых.

27 вопросов связано с проблемами охраны семьи, материнства, отцовства и детства, регистрацией актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 28 вопросов:

о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков), о проведении спортивных мероприятий.

29 вопросов поступило о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения. Обращения с данными вопросами были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

33 вопроса поступило по проблемам укрепления материальной базы учреждений культуры и организации их деятельности.

3 вопроса поступило по проблемам трудоустройства.

Значимые вопросы раздела«Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. Основы государственного управления» – 144 вопроса, что на 198

вопросов меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

2. «Конституционный строй» – 83 вопроса, что на 6 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

3.«Гражданское право» – 83 вопроса, что на 11 вопросов больше,

чем во 2 квартале 2017 года.

Наибольшее количество обращений темы «Основы государственного управления»касались государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического устройства, процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, работы многофункциональных центров, оказания государственных и муниципальных услуг, организации и проведения торгов (144 вопроса).

По теме «Конституционный строй» поступило 83 вопроса: о работе органов местного самоуправления и территориальных общественных самоуправлений (24 вопроса), об организации и проведении парада 9 Мая 2018 года и шествия Бессмертного полка, об организации и проведении праздника «День города» (12 вопросов), о выделении помещений для общественных и религиозных объединений, проведении Крестного хода (7 вопросов), об увековечении памяти выдающихся людей, исторических событий, установке мемориальных досок, о реставрации памятников (9 вопросов), о переименовании улиц, предприятий, организаций (8 вопросов), об избирательной системе и выборах Президента Российской Федерации (4 вопроса), о проведении пикетов, митингов, публичных мероприятий (9 вопросов).

По теме «Гражданское право» поступило 83 вопроса ( регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им, оформление недвижимости в собственность).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 264 вопроса, что на 177 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года.

Значимые вопросы данного раздела:

1.«Безопасность и охрана правопорядка» – 172 вопроса, что на 109 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года (о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации на проживание, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, об обеспечении безопасности детей в детских садах и школах и др.),

2.«Правосудие» – 63 вопроса, что на 49 вопросов больше, чем во 2

квартале 2017 года (о просьбе исключить из списка присяжных заседателей, о размещении и работе судебных участков (59 вопросов), об исполнении судебных решений (4 вопроса),

3. «Оборона» – 25 вопросов, что на 19 вопросов больше, чем во 2 квартале

2017 года (о ненадлежащем содержании памятника Борцам революции 1905 года, об установке памятника защитнику Отечества, об оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат в военном госпитале города Молотов, о сроках проведения военных сборов в 2018 году, об альтернативной гражданской службе, о социальной защите военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы и др.).

Из поступивших 11293 обращений во 2 квартале 2018 года 1034 обращения переадресованы для рассмотрения по полномочиям (9,2 % от общего количества поступивших обращений), 9225 обращений рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (81,2 %), 1034 обращения находятся на рассмотрении (9,6 %).

Из рассмотренных 9225 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 548 случаях (6% от количества рассмотренных обращений). В 8651 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (93,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 26 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,3%).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило во 2 квартале 2018 года 908 обращений (8,05 % от общего количества обращений; во 2 квартале 2017 года – 445 обращений), в том числе 510 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации (во 2 квартале 2017 года – 72 обращения). Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных обращений – 1.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 485 вопросов, что на 450 вопросов больше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 19 вопросов, что на 8 меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 8 вопросов, что на 2 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 4 вопроса, что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2017 года,

по разделу «Оборона» - 1 вопрос, что на 1 вопрос больше, чем во 2 квартале 2017 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 2017 года, относится к разделам «Экономика» (93,8 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (3,7 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика», составило 0,8 %, в разделе «Социальная сфера» – 1,5 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,2 %.

Из поступивших 510 обращений во 2 квартале 2018 года 493 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми. 17 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 493 обращений в 490 случаях заявителям разъяснен порядок рассмотрения их обращений. В 3 случаях обращения жителей, предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению.

В первый и третий вторники в апреле-июне 2018 года с 17.00 час. до 19.00 час. руководители территориальных органов администрации города Перми в установленном порядке принимали жителей на личных приемах.

В администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 1277 устным обращениям. Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений, социальной сферы, транспорта.

18 апреля 2018 года более 350 жителей приняли участие в традиционных встречах с главами районных администраций в вечернее время.

Основными темами обращений на встречах стали: организация и благоустройство пешеходных зон, восстановление благоустройства территорий после земляных работ, ремонт дорог и тротуаров (в т.ч. в частном секторе), уборка мусора, ограждение и благоустройство придомовых территорий, содержание бесхозных территорий, кронирование деревьев, наружное освещение; реализация программы «Формирование современной городской среды», начисление платы ОДН за электроэнергию, газификация частного сектора; несанкционированная торговля; установка стендов для объявлений на остановках общественного транспорта и меры к лицам, осуществляющим расклейку объявлений на фасадах МКД; организация детского отдыха и другие.

Во 2 квартале 2018 года состоялись открытые приемы Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями Индустриального района (26.04.2018) и Кировского района (28.06.2018), 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, ООО «Новая городская инфраструктура Прикамья», ОСП «Премская», 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, жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений и градостроительства, потребительского рынка и торговли, социальной поддержки, транспорта и другие.

«Обратная связь» с населением осуществлялась также 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». Жители города Перми имели 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 целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, 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 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 граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.