Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрацию города Перми

в 3 квартале 2019 года

 В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 3 квартале 2019 года, по итогам которого приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 3 кварталом 2018 года.

 В 3 квартале 2019 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8849 обращений (за аналогичный период 2018 года – 8076 обращений).

От общего количества поступивших в 3 квартале 2019 года обращений в устной форме поступило для рассмотрения 1015 обращений (11,47 %),
в письменной форме – 4063 обращения (45,91 %), в форме электронного документа – 3771 обращение (42,62 %).

 Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 3 квартале 2019 года и распределенных по разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 9094 обращения, что на 814 обращений больше, чем в 3 квартале 2018 года.

 Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 343 обращения (3,87 % от общего количества поступивших обращений), в том числе 34 обращения (0,38 %), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2018 года поступило из Правительства Пермского края 260 обращений, в том числе 42 обращения, 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 (0,16 % от общего количества обращений).

Поступившие в 3 квартале 2019 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 285 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 54 обращения,

 руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 5259 обращений,

 руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3590 обращений,

переадресованы по полномочиям – 468 обращений.

По видам обращений в 3 квартале 2019 года поступило: заявлений – 7723 (87,3 % от общего количества обращений), жалоб – 802 (9,1 % от общего количества обращений), предложений – 324 (3,6 % от общего количества обращений).

 От общего количества обращений 432 являются коллективными (4,88%). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 369 коллективных обращений (4,56%). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), неудовлетворительной работы управляющих компаний, благоустройства пешеходных дорожек и проездов придомовых территорий, уличного освещения, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли и др.

 Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 3 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   Категория заявителей | Количество обращений, поступившихв 3 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступившихв 3 кв. 2018 г. | Разница в ед.относительно 3 кв. 2018 г. |
| Категория не установлена | 8345 | 7646 | + 699 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 120 | 115 | + 5 |
| Другие категории | 96 | 63 | - 33 |
| Пенсионер, ветеран труда | 92 | 88 | - 4 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 71 | 17 | + 54 |
| Инвалиды общего заболевания | 42 | 39 | + 3 |
| Предприниматели | 20 | 17 | + 3 |
| Научная и творческая интеллигенция | 12 | 22 | - 10 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, военнослужащие | 12 | 2 | + 10 |
| Студенты, учащиеся | 9 | 3 | + 6 |
| Домохозяйка | 8 | 6 | + 3 |
| Рабочие | 8 | 30 | - 22 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших  | 5 | 4 | - 1 |
| Служащие | 3 | 23 | - 20 |
| Чернобыльцы | 3 | 1 | + 2 |
| Без определенного места жительства | 3 | 0 | + 3 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Корреспонденты | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2018 г. | Разница в ед.относительно 3 кв. 2018 г. |
| Лично от граждан | 3317 | 3176 | + 141 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 2136 | 1676 | + 460 |
| Другие корреспонденты | 1969 | 1941 | + 28 |
| Прокуратура | 429 | 346 | + 83 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 309 | 260 | + 49 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 90 | 137 | - 47 |
| Территориальные федеральные органы | 90 | 70 | + 20 |
| Министерства,ведомства, агентства Российской Федерации | 81 | 46 | + 35 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 66/98 | 91/129 | - 25/31 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, Суды, МЧС | 66 | 43 | + 23 |
| Пермская городская Дума | 45 | 27 | + 18 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 43 | 29 | + 14 |
| Органы местного самоуправления РФ | 42 | 32 | + 10 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 34 | 42 | - 8 |
| Приволжский Федеральный округ | 32 | 27 | + 5 |
| ЗаконодательноеСобрание Пермского края | 2 | 4 | - 2 |

Из 8849 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 3 квартале 2019 года, поступило от жителей города Перми 8381 обращение (94,7 % от общего количества обращений; 5889 обращений в 3 квартале 2018 года – 72,9 %), от жителей Пермского края – 387 (1994) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 81 обращение (193).

 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 4586 вопросов, что на 146 вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года,

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2679 вопросов, что на 701 вопрос больше, чем в 3 квартале 2018 года,

 по разделу «Социальная сфера» – 1351 вопросов, что на 54 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

 по разделу «Государство, общество и политика» – 304 вопроса, что на 49 вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года,

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 174 вопроса, что на 28 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2019 года, относятся к разделам «Экономика»

 (50,5 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера»

(29,5 % от общего количества вопросов).

 В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 15 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

 По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

 Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 3612 вопросов, что на 492 вопроса

больше, чем в 3 квартале 2018 года,

 2. «Информация и информатизация» – 430 вопросов, что на 347 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

3. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 500

вопросов, что на 8 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

 4. «Финансы» – 42 вопроса, что на 9 вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года.

 Всего по данному разделу поступило в 3 квартале 2018 года 4586 вопросов, что на 146 вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года.

 В данном разделе наиболее актуальными были вопросы комплексного благоустройства придомовых территорий (724 вопроса), в том числе: уборка мусора, ликвидация несанкционированных свалок (330), благоустройство и ремонт подъездных дорог, тротуаров (421), уличное освещение (78), парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (70), организация условий и мест для детского отдыха и досуга (67), озеленение придомовых территорий и мест отдыха (42 ).

Также большое количество вопросов поступило по проблемам транспорта (1060), в том числе: транспортное обслуживание населения (410), борьба с аварийностью, безопасностью дорожного движения (326), содержание транспортной инфраструктуры (69), эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (59), дорожные знаки и дорожная разметка (52). На активность жителей повлияло продолжение реформы транспортной модели города.

 По теме «Информация и информатизация» поступило 430 вопросов, из них 418 вопросов связаны с несанкционированным размещением рекламы и рекламных конструкций.

По теме «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» поступило 506 вопросов, из них актуальными были вопросы использования и охраны земель (330 вопросов), охраны и использование животного мира (96 вопросов).

256 вопросов поступило по проблемам градостроительства, архитектуры и проектирования, 251 вопрос по проблемам сферы строительства, в том числе по строительству и реконструкции дорог – 128.

 По теме «Бытовое обслуживание населения» поступило 195 вопросов, в том числе по теме «Ритуальные услуги» – 181 (содержание кладбищ и мест захоронения), о предприятиях бытового обслуживания населения – 4 вопроса. 160 вопросов поступило по теме «Торговля»: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли и защите прав потребителей.

 Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 2679 вопросов, из них по проблемам коммунального хозяйства – 1704: обустройство контейнерных площадок, предоставление услуг ненадлежащего качества (длительное отсутствие горячего водоснабжения и отопления), неудовлетворительная работа управляющих компаний, содержание общедомового имущества, оплата жилищно-коммунальных услуг, выполнение работ по капитальному ремонту и др. По вопросам обеспечения граждан жилищем поступило 883 вопроса, в том числе по вопросам переселения из ветхого и аварийного жилья – 316, по вопросам обеспечения жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, – 153, по вопросам улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма – 75, по вопросам обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 103.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 28 вопросов, что на 8 вопросов меньше, чем в 3 квартале

2018 года,

1. «Труд и занятость населения» – 11 вопросов, что на 3 вопроса

меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 214

вопросов, что на 61 вопрос больше, чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 1025 вопросов, что на 119

вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 73

вопроса, что на 15 вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года.

Всего по разделу поступил 1351 вопрос, что на 54 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2018 года.

 Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (552 вопроса), поступления в общеобразовательные организации (начальное общее образование – 69 вопросов).

214 вопросов поступило по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование», из них по теме «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании» – 134.

Об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступило 35 вопросов.

28 вопросов поступило по проблемам охраны материнства, отцовства и детства, о конфликтных ситуациях в семьях (тема «Семья»).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 50 вопросов: о недовольстве устаревшим спортивным оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

 О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 23 вопроса. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

 По вопросам труда и занятости населения поступило 11 вопросов.

 Основные темы раздела«Государство, общество и политика» (304 вопроса, что на 49 вопросов больше, чем в аналогичном периоде 2018 года):

1. «Основы государственного управления» – 132 вопроса, что на 18

вопросов больше, чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Гражданское право» – 68 вопросов, что на 24 вопроса меньше,

чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Конституционный строй» – 103 вопроса, что на 54 вопроса

больше, чем в 3 квартале 2018 года.

 174 вопроса по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 28 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года) распределились по темам:

1. «Оборона» – 22 вопроса, как и в аналогичный период 2018 года,
2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 141 вопрос, что на 30

меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

1. «Правосудие» – 11 вопросов, что на 5 больше, чем в 3 квартале 2018

года.

 В данном разделе наиболее актуальными были вопросы, связанные с нарушением правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридомовой территории и вне организованных автостоянок, контроля общественного порядка в ночное время, ответственности за нарушение законодательства в сферах торговли и законодательства об административных нарушениях, вопросы о пожарной безопасности, о конфликтных ситуациях с соседями и др.

 Из поступивших 8849 обращений в 3 квартале 2019 года 8381 обращение рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8381 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 616 случаях (7 % от количества обращений). В 7748 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (87,5 % от общего количества обращений). В 17 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 468 обращений (5,3 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми в 3 квартале 2019 года было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 343 обращения, из них 34 обращения (40 вопросов) были адресованы Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов, содержащихся в обращениях к Президенту Российской Федерации распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 23 вопроса, что на 4 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 7 вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 9 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем в 3 квартале 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 0 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем в аналогичном периоде 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, что на 1 вопрос меньше, чем в 3 квартале 2018 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 2018 года, относится к разделам «Экономика» (57,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации) и «Жилищно-коммунальная сфера» (17,5 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», составило 22,5 %, «Государство, общество и политика» – 0 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 2,5 %.

Из поступивших 34 обращений в 3 квартале 2019 года 34 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом разъяснено.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило по вопросам: работа общественного транспорта – 7 вопросов, благоустройство – 6 вопросов, индивидуальное жилищное строительство – 4, охрана окружающей среды и животного мира – 4, недовольство граждан несанкционированным размещением нестационарных торговых объектов – 1, градостроительство, проектирование – 1 вопрос.

По темам «Жилище» и «Коммунальное хозяйство» поступило 7 вопросов, в т.ч. 3 вопроса об обеспечении граждан жилищем, 2 вопроса о работе управляющих компаний, отсутствии тепла, о риэлторской деятельности – 1 вопрос.

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам социального обеспечения и страхования – 5, по вопросам укрепления материальной базы спортивных секций, стадионов, спортивных площадок – 2, по вопросам охраны семьи и детства – 2.

 В 3 квартале 2019 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 1015 устным обращениям. Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

 Наибольшее количество вопросов устных обращений относится к разделам «Экономика» (61,7 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» 26,3 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», – 8,7 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 2,6 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,7 %.

 Из поступивших в 3 квартале 2019 года 1015 устных обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 38 случаях (3,7% от количества рассмотренных устных обращений). В 964 случаях (95%) заявителям разъяснен порядок реализации их обращений, 13 (1,3 %) обращений направлены для рассмотрения по компетенции.

«Обратная связь» с населением традиционно 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 портал «Управляем вместе». Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

 29 августа и 24 сентября 2019 года состоялись открытые приемы Главы города Перми Д.И. Самойлова с жителями Орджоникидзевского и Ленинского районов. В приемах участвовали депутаты Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, руководители предприятий и организаций районов, управляющих компаний, полиции, представители Отделения Пенсионного Фонда Российской Федерации по Пермскому краю, министерства здравоохранения и министерства социального развития Пермского края, Инспекции государственного жилищного надзора Пермского края, фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов, ОСП «Пермская» ПАО «Т Плюс», ПКГУП «Теплоэнерго», АО «Газпром газораспределение Пермь», ООО «Новая городская инфраструктура Прикамье» и др.

 В приемах приняли участие около 400 жителей города Перми. Общее количество поступивших обращений – 165. На большую половину обращений были даны разъяснения в ходе приемов. Глава города Перми Д. И. Самойлов лично принял 43 обращения от жителей районов, в т. ч. 17 коллективных обращений.

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

 вопросы благоустройства: о ремонте дорог и тротуаров, о благоустройстве парков и скверов, придомовых территорий, о кронировании деревьев, о содержании подземных переходов, о состоянии канализационных стоков и др.;

 вопросы жилищно-коммунального хозяйства: о вопросах управления МКД, о капитальном ремонте домов, о решении жилищных вопросов, о сроках расселения в аварийных домах,об отсутствии ГВС, о газификации, об оборудовании контейнерных площадок, об оплате за отопление и др.;

 вопросы земельных отношений и градостроительства: о выделении земельных участков и о предоставлении земельных участков в аренду, о комплексном освоении застроенных территорий, об оформлении в собственность домовладений и земельных участков и др.

 Также жителей интересовали вопросы работы общественного транспорта, потребительского рынка, социального обеспечения, образования, здравоохранения, развития спорта.

 18 сентября 2019 года в каждом районе города Перми состоялись в вечернее время встречи с жителями глав районных администраций. Задать вопрос руководителям районов пришли более 300 жителей. На большинство вопросов ответы были даны на месте, по контрольным обращениям были приняты соответствующие меры.

 Основными темами обращений на сентябрьских встречах стали вопросы

благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта 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 тренинги 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.