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

во 2 полугодии 2019 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во 2 полугодии 2019 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со вторым полугодием 2018 года.

Во втором полугодии 2019 года в администрации города Перми было зарегистрировано 17145 обращений, что на 5,3 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (16244 обращений). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 15245 (13598), устных – 1900 (2646). Во втором полугодии 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года увеличилось количество обращений на 339 обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании – 7779 (7440).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 586 обращений (3,4 % от общего количества обращений), в том числе 55 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2018 года поступило из Правительства Пермского края 445 обращений, в том числе 71 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации.

Анализ ответов на обращения во втором полугодии 2019 года показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,17 % от общего количества обращений).

Поступившие во втором полугодии 2019 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 530 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 741 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 10370 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5835 обращений,

переадресованы по полномочиям – 928 обращений.

По видам обращений во втором полугодии 2019 года поступило: заявлений – 14866 (86,7% от общего количества обращений), жалоб – 1596 (9,3% от общего количества обращений), предложений – 660 (3,8% от общего количества обращений), запрос информации – 23 (0,1% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 820 являются коллективными (4,8% от общего количества поступивших обращений). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 720 коллективных обращений (4,4%).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во втором полугодии 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2019 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2018 г. | Разница в ед.  относительно второго полугодия 2018 г. |
| Категория не установлена | 16129 | 15449 | + 680 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 206 | 265 | – 59 |
| Рабочие | 29 | 166 | – 137 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 293 | 64 | + 229 |
| Инвалиды общего заболевания | 85 | 75 | + 10 |
| Другие категории | 168 | 0 | +168 |
| Служащие | 9 | 59 | – 50 |
| Воспитанники детского дома | 127 | 47 | + 80 |
| Предприниматели | 26 | 37 | – 11 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабили- тированные, чернобыльцы | 11 | 15 | – 4 |
| Научная и творческая интеллигенция | 24 | 31 | – 7 |
| Домохозяйки | 10 | 15 | – 5 |
| Студенты, учащиеся | 15 | 11 | + 4 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 13 | 8 | + 5 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, малоимущие граждане | - | 2 | – 2 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2019 года в сравнении со вторым полугодием 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2019 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2018 г. | Разница в ед.  относительно второго полугодия 2018 г. |
| Лично от граждан | 5700 | 8345 | – 2645 |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4223 | 3464 | + 759 |
| Территориальные федеральные органы | 163 | 515 | – 352 |
| Прокуратура | 882 | 620 | + 262 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 262 | 399 | – 137 |
| Другие корреспонденты | 4546 | 1732 | + 2814 |
| Органы местного самоуправления РФ | 42 | 0 | + 42 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 629 | 445 | + 184 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 75 | 109 | – 34 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 100/179 | 127/183 | – 27/4 |
| Пермская городская Дума | 88 | 0 | +88 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 55 | 71 | – 16 |
| Приволжский  федеральный округ | 61 | 48 | + 13 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 135 | 52 | + 83 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 0 | 109 | – 109 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 0 | 18 | – 18 |
| Законодательное собрание Пермского края | 5 | 7 | – 2 |

Из 17145 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми во втором полугодии 2019 года, поступило от жителей города Перми 16444 обращений (95,9% от общего количества обращений; 12104 обращений во втором полугодии 2018 года), от жителей Пермского края – 532 (3925) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 169 (215) 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 общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 9057 вопросов, что на 724 вопроса больше, чем во втором полугодии 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 5084 вопросов, что на 170 вопросов больше, чем во втором полугодии 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 2450 вопросов, что на 111 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 580 вопросов, что на 21 вопрос больше, чем во втором полугодии 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 412 вопросов, что на 34 вопроса больше, чем во втором полугодии 2018 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  во 2 полугодии 2019 г. | Количество вопросов, поступивших во 2 полугодии 2018 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 7169 | 5726 |
| Информация и информатизация | 772 | 1552 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1108 | 995 |
| Финансы | 66 | 56 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 3 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 5084 | 4914 |
| Социальная сфера | Семья | 64 | 266 |
| Труд и занятость населения | 26 | 21 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 445 | 287 |
| Образование. Наука. Культура | 1732 | 2066 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 185 | 121 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 278 | 115 |
| Гражданское право | 117 | 194 |
| Конституционный строй | 182 | 115 |
| Международные отношения. Международное право | 2 | 2 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 | 1 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 338 | 312 |
|  | Оборона | 47 | 44 |
|  | Правосудие | 24 | 18 |
|  | Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 3 | 4 |

Из поступивших 17145 обращений во втором полугодии 2019 года 14765 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 1912 обращений находится на рассмотрении.

Из рассмотренных 14245 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1228 случаях (8,6 % от количества рассмотренных обращений). В 12522 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (87,9% от общего количества рассмотренных обращений). В 30 случаях (0,2%) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 928 обращений (6,5% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 586 обращений, из них 55 обращений 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» – 35 вопросов (во втором полугодии 2018 года – 40);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 16 вопросов (во втором полугодии 2018 года – 20),

по разделу «Социальная сфера» – 9 вопросов (во втором полугодии 2018 года – 7),

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос (во втором полугодии 2018 года – 5).

«Обратная связь» с жителями города Перми во втором полугодии 2019 года 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». Также жители города Перми имеют возможность обращения в многофункциональные центры по предоставлению услуг. Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний и др.

29 августа, 24 сентября, 24 октября и 28 ноября 2019 года состоялись в вечернее время открытые приемы Главы города Перми Д.И. Самойлова с жителями Орджоникидзевского, Ленинского, Мотовилихинского и Индустриального районов.

В приемах приняли участие 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 в Пермском крае, ООО «Пермская сетевая компания», ООО «Новая городская инфраструктура Прикамья», ПКГУП «Теплоэнерго», АО «Газпром газораспределение Пермь», Инспекции государственного жилищного надзора Пермского края, руководители полиции, директора управляющих компаний.

В приемах приняли участие более 750 жителей города Перми. Общее количество поступивших обращений – 355. На большую половину обращений были даны разъяснения в ходе приемов. Глава города Перми Д. И. Самойлов лично принял 84 обращения от жителей районов, в т. ч. 31 коллективное обращение.

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

вопросы благоустройства (ремонт дорог, лестниц, пешеходных переходов и тротуаров, системы водоотведения и ливневой канализации, реконструкция улиц, кронирование деревьев, уборка мусора, ликвидация несанкционированных парковок, благоустройство скверов и парков, придомовых территорий, частного сектора, содержание детских и спортивных площадок, отсутствие освещения, установка светофоров и др.),

вопросы жилищно-коммунального хозяйства (расселение из аварийного жилья, обеспечение жильем по программе «Молодая семья», капитальный ремонт МКД, о начислении платы за ТКО, проблемы отопления и ГВС, вопросы организации ТСЖ и УК, о сроках ремонта и установки лифтов, реализация программы «Формирование комфортной городской среды», передача в муниципальную собственность колодцев и сетей водоотведения и др.),

вопросы транспорта (о санитарном состоянии пассажирского транспорта, о ненадлежащей работе автобусов № 64, 80, об установке остановочных комплексов, о реализации новой транспортной модели в городе Перми, о бесплатном проезде для малоимущих и др.),

вопросы земельных отношений и градостроительства, имущественных отношений (о межевании придомовой территории, об изменении границ земельных участков под МКД, о смене назначения использования земельного участка, о выделении земельных участков молодым и многодетным семьям, о предоставлении земельных участков в аренду, о возврате проданных технических помещений собственникам МКД и др.).

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 горожан ответы были даны на месте, по содержанию взятых на контроль обращений были приняты соответствующие меры.

Основными темами обращений на встречах 18 сентября 2019 года стали вопросы благоустройства (о комплексном благоустройстве, в т.ч. территорий частного сектора, о ремонте дорог и тротуаров, об уличном освещении, о бесхозяйных территориях, о лужах на пешеходных территориях, об установке ограждений, о содержании и обустройстве тротуаров, о кронировании деревьев и высадке деревьев после проведения раскопок, об организации вывоза ТБО, о благоустройстве мест отдыха и придомовых территорий, об очистке рек), жилищно-коммунального хозяйства (о вопросах запуска отопления, о работе управляющих компаний, о включении в программу газификации, о необоснованных тарифах за жилищно-коммунальные услуги, о законности установки контейнерных площадок, об оборудовании детских и спортивных площадок на муниципальной территории и в частном секторе, о содержании общего имущества в МКД, об улучшении жилищных условий, о сроках сноса аварийных домов), транспорта (об отсутствии и содержании остановочных комплексов, об увеличении автобусов в часы «пик» (Орджоникидзевский и Кировский районы), о культуре обслуживания, о безопасности дорожного движения ) и др.

На большинство вопросов ответы были даны на месте, по контрольным обращениям были приняты соответствующие меры.

В ходе общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2019 года к руководителям администрации города Перми обратилось 197 жителей города.

Основная тематика обращений: вопросы земельных отношений и градостроительства, жилищно-коммунального хозяйства, комплексного благоустройства, социальной сферы.

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.

Во втором полугодии 2019 года в соответствии с планом работы 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 и оперативный контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.