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

во II квартале 2020 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во II квартале 2020 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со II кварталом 2019 года.

Во II квартале 2020 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8898 обращений, что на 0,9 % меньше, чем за аналогичный период 2019 года (9674 обращения).

Из всех поступивших во II квартале 2020 года обращений в устной форме поступило 105 обращений (1,2 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2899 обращений (32,6 % от общего количества), в форме электронного документа – 5894 обращений (66,2 % от общего количества).

Во II квартале 2020 года произошло снижение количества обращений, поступивших в администрацию города Перми на 776 обращений в сравнении с аналогичным периодом 2019 года.

Количество устных обращений граждан во II квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года снизилось с 910 до 105 обращений в связи с введением со 2 апреля 2020 года в Пермском крае режима самоизоляции и временным приостановлением личных приемов граждан руководством администрации города Перми. Активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов в период самоизоляции привело к увеличению количества обращений, поступивших в администрацию города Перми в форме электронного документа с 4229 во II квартале 2019 года до 5894 во II квартале 2020 года.

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 (0,2% от общего количества обращений).

Поступившие во II квартале 2020 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 194 обращения,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1301 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 4808 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1968 обращений,

переадресованы по полномочиям – 627 обращений.

По видам обращений во II квартале 2020 года поступило: заявлений – 7727 (86,9 % от общего количества обращений), жалоб – 674 (7,6 % от общего количества обращений), предложений – 475 (5,3 % от общего количества обращений), запросов информации – 22 (0,2 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 187 являются коллективными (2,1%). В аналогичном периоде 2019 года было рассмотрено 383 коллективных обращений (3,9%).

В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования), обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, уличного освещения, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, асфальтирования тротуаров, придомовой территории, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организация отлова безнадзорных животных и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во II квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2019 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2019 г. |
| Категория не установлена | 8542 | 9302 | -760 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 103 | 97 | +6 |
| Воспитанники детского дома | 71 | 43 | +28 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 54 | 99 | – 45 |
| Инвалиды общего заболевания | 41 | 40 | +1 |
| Предприниматели | 32 | 28 | +4 |
| Служащие | 27 | 11 | +16 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабили- тированные, чернобыльцы | 10 | 4 | + 6 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 8 | 3 | + 5 |
| Научная и творческая интеллигенция | 6 | 5 | +1 |
| Студенты, учащиеся | 3 | 17 | –14 |
| Домохозяйки | 1 | 3 | –2 |
| Рабочие | 0 | 22 | – 22 |

Основные источники поступления обращений во II квартале 2020 года

в сравнении со II кварталом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во II кв.2020 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв.2019 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2019 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 2919 | 2517 | + 402 |
| Лично от граждан | 2766 | 3393 | – 627 |
| Другие корреспонденты | 1589 | 2289 | – 700 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 171/9/0 | 51/69/0 | +120/-60/0 |
| Прокуратура | 509 | 496 | + 13 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 508 | 899 | – 391 |
| Территориальные федеральные органы | 119 | 115 | +4 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 88 | 42 | + 46 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 81 | 50 | + 31 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 51 | 161 | – 110 |
| Приволжский  федеральный округ | 43 | 23 | + 20 |
| Пермская городская Дума | 22 | 20 | +2 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 21 | 41 | – 20 |
| Законодательное собрание Пермского края | 2 | 4 | – 2 |

Из 8898 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми вo II квартале 2020 года, поступило от жителей города Перми 8477 обращений (95,3 % от общего количества обращений; 7439 обращений во II квартале 2019 года – 76,8%), от жителей Пермского края – 397 (2183) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 24 (52) обращений.

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях (9444 вопроса), по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 4682 вопроса, что на 717 вопросов меньше, чем во II квартале 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1978 вопросов, что на 672 вопроса меньше, чем во II квартале 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1757 вопросов, что на 12 вопросов меньше, чем во II квартале 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 279 вопросов, что на 92 вопроса меньше, чем во II квартале 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 748 вопросов, что на 540 вопросов больше, чем во II квартале 2019 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  во II кв.2020 г. | Количество вопросов, поступивших  во II кв.2019 г. | Разница, относительно вопросов поступивших во II кв. 2019 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 3639 | 4538 | – 899 |
| Информация и информатизация | 208 | 317 | –109 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 728 | 525 | +203 |
| Финансы | 103 | 17 | + 86 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 4 | 2 | + 2 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 1978 | 2605 | – 627 |
| Социальная сфера | Семья | 62 | 35 | + 27 |
| Труд и занятость населения | 62 | 18 | + 44 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 241 | 190 | + 51 |
| Образование. Наука. Культура | 1290 | 1389 | –99 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 102 | 137 | –35 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 137 | 130 | + 7 |
| Гражданское право | 45 | 66 | **–** 21 |
| Конституционный строй | 96 | 170 | –74 |
| Международные отношения. Международное право | 1 | 1 | 0 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 0 | 4 | –4 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 703 | 179 | + 524 |
| Оборона | 31 | 18 | + 13 |
| Правосудие | 9 | 9 | 0 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 4 | 2 | +2 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 1 | 0 | + 1 |

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во II квартале 2020 года, относятся к разделам «Экономика» (49,6 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (20,9 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 18,6 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 7,9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3 %.

В разделе «Экономика» в теме «Хозяйственная деятельность» из 3639 вопросов наиболее актуальными являются вопросы благоустройства: содержания улиц и дорог, в том числе очистки улиц от снега и льда (1298). Также большое количество вопросов поступило по проблемам транспорта (1628): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, внедрении новой маршрутной сети и единой транспортной карты. Об использовании и охране земель рассмотрено ­ 396 вопросов, о размещении рекламы ­ 195 вопросов. В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом социальные гарантии в жилищной сфере» (785). Основная тема этих обращений: переселение из аварийного и ветхого жилья, постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях, распределение жилых помещений по договору социального найма, приватизации помещений жилищного фонда, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделение жилья молодым семьям и специалистам. По проблемам коммунального хозяйства поступило 1193 вопроса, в т. ч. по содержанию общего имущества (262), по муниципальному жилищному фонду (104), о работе управляющих компаний (94), о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО (279). В разделе «Социальная сфера» наиболее острыми были вопросы темы «Образование. Наука. Культура» – 1290 обращений, в т. ч. по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях (595).

Из поступивших 8898 обращений во II квартале 2020 года направлены для рассмотрения по компетенции 627 обращений (7 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 8271 обращение рассмотрено в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8271 обращения жителей в администрации города Перми предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 428 случаях (5,2 % от количества рассмотренных обращений). В 7815 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (94,5 % от общего количества рассмотренных обращений). В 28 случаях (0,3 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 587 обращений, из них 81 обращение (105 вопросов) было адресовано Президенту Российской Федерации (в аналогичный период 2019 года – 50 обращений, содержащих 53 вопроса). Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 6.

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

по разделу «Экономика» – 52 вопроса (во II квартале 2019 года – 25);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 19 вопросов (во II квартале 2019 года – 12),

по разделу «Государство, общество и политика» – 3 вопроса (во II квартале 2019 года – 8),

по разделе «Оборона, безопасность, законность» – 22 вопроса (во II квартале 2019 года – 3),

по разделу «Социальная сфера» – 9 вопросов (во II квартале 2019 года – 5).

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми во II квартале 2020 года для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и во II квартале 2019 года, относится к разделу «Экономика» (49,5 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации). Количество вопросов, содержащихся в разделах: «Оборона, безопасность, законность» – 21 %, «Жилищно-коммунальная сфера» – 18 %, «Социальная сфера» ­– 8,6 %, «Государство, общество и политика» – 2,8 %.

Из поступивших 81 обращения во II квартале 2020 года 80 рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом – разъяснено, 1 обращение направлено для рассмотрения по компетенции в Министерство транспорта и связи Пермского края.

«Обратная связь» с жителями города Перми во II квартале 2020 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте администрации города Перми, сайте территориальных органов, через средства массовой информации, информационные стенды, в том числе стенды ТОС, общественных центров, через портал «Управляем вместе».

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.