Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрации города Перми в 1 полугодии 2020 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в первом полугодии 2020 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с первым полугодием 2019 года.

В первом полугодии 2020 года в администрации города Перми было зарегистрировано 18109 обращений, что на 1,07 % больше, чем за аналогичный период 2019 года (16810 обращений). Из них: письменных обращений – 6226 (34,4 % от общего количества поступивших обращений), устных –703 (3,9 % от общего количества поступивших обращений), в форме электронного документа – 11180 (61,7 % от общего количества поступивших обращений).

На увеличение количества обращений в первом полугодии 2020 года повлияло активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов, дающих возможность жителям выразить свое мнение, задать вопрос, обозначить позицию по городским вопросам.

Анализ ответов на обращения в первом полугодии 2020 года 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 в первом полугодии 2020 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 405 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1983 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 9106 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5413 обращений,

переадресовано в соответствии с полномочиями – 1202 обращения.

По видам обращений в первом полугодии 2020 года поступило:

заявлений – 15424 (85,2 % от общего количества обращений),

жалоб – 1571 (8,7 % от общего количества обращений),

предложений – 826 (4,5 % от общего количества обращений),

запрос информации – 288 (1,6% от общего количества обращений.

От общего количества обращений 432 являются коллективными (2,4 % от общего количества зарегистрированных обращений). В аналогичном периоде 2019 года было рассмотрено 667 коллективных обращений (3,9 % от общего количества зарегистрированных обращений).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в первом полугодии 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2019 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2019 г. |
| Другие граждане | 17155 | 16090 | +1065 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери (отцы) | 426 | 205 | + 221 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 178 | 201 | –23 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 108 | 92 | + 16 |
| Инвалиды общего заболевания | 79 | 69 | +10 |
| Предприниматели | 57 | 45 | – 12 |
| Служащие | 29 | 24 | +5 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, черно-быльцы | 25 | 7 | + 18 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 13 | 5 | +8 |
| Рабочие | 12 | 37 | – 25 |
| Научная и творческая интеллигенция | 11 | 10 | +1 |
| Студенты, учащиеся | 7 | 19 | –12 |
| Домохозяйки | 6 | 4 | +2 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенно- го места жительства, малоимущие граждане | 3 | 2 | +1 |

Основные источники поступления обращений в первом полугодии 2020 года в сравнении с первым полугодием 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2019 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2019 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 5459 | 4688 | +771 |
| Лично от граждан | 4988 | 4196 | + 792 |
| Другие корреспонденты | 4502 | 4882 | –380 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 883 | 1093 | –210 |
| Прокуратура | 862 | 765 | +97 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 230/94/0 | 89/144/0 | +141/-50/0 |
| Территориальные федеральные органы | 173 | 205 | –32 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 134 | 270 | –136 |
| Органы местного самоуправления Пермского края | 130 | 130 | 0 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 229 | 60 | + 169 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 124 | 99 | +25 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 114 | 61 | + 53 |
| Общественные приемные, общественные организации, политические партии | 101 | 76 | +25 |
| Приволжский Федеральный округ | 66 | 39 | +27 |
| Законодательное собрание Пермского края | 11 | 9 | +2 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 9 | 4 | +5 |

Из 18109 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в первом полугодии 2020 года, поступило от жителей города Перми 17527 обращений (96,8 % от общего количества обращений, в первом полугодии 2019 года – 14436 обращений), от жителей Пермского края – 512 обращений (2299), жителей других регионов Российской Федерации – 70 обращений (75).

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типо-

вым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – Типовой классификатор обращений граждан).

18109 обращений, поступивших в администрацию города Перми в первом полугодии 2020 года, содержат 18902 вопроса, что на 1935 вопросов больше, чем в обращениях, поступивших в первом полугодии 2019 года.

По темам разделов вопросы граждан распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  в 1 полугодии 2020 г. | Количество вопросов, поступивших  в 1 полугодии 2019 г. | Разница, относительно вопросов поступивших в 1 полугодии 2019 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 8170 | 6878 | + 1292 |
| Информация и информатизация | 554 | 798 | – 244 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1149 | 880 | + 269 |
| Финансы | 132 | 28 | + 104 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 4 | 1 | +3 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 4306 | 4711 | – 405 |
| Социальная сфера | Семья | 86 | 70 | +16 |
| Труд и занятость населения | 72 | 36 | – 36 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 561 | 344 | +217 |
| Образование. Наука. Культура | 2128 | 2132 | – 4 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 175 | 198 | – 23 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 272 | 222 | +50 |
| Гражданское право | 103 | 125 | – 22 |
| Конституционный строй | 198 | 210 | – 12 |
| Международные отношения. Международное право | 2 | 1 | +1 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 0 | 5 | * 5 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 900 | 266 | +634 |
| Оборона | 64 | 39 | +25 |
| Правосудие | 18 | 19 | – 1 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 6 | 3 | +3 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 2 | 1 | +1 |

По разделу «Экономика» поступило 10009 вопросов (53 % от общего количества поступивших вопросов), что на 1424 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 4306 вопросов (23 %), что на 405 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 3022 вопросов (16%), что на 242 вопроса больше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 575 вопроса (3%), что на 12 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 990 вопросов (5 %), что на 662 вопроса больше, чем в первом полугодии 2019 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, как и в аналогичном периоде 2019 года относится к теме «Хозяйственная деятельность» раздела «Экономика». Наиболее актульными были вопросы уборки мусора, уборки межквартальных проездов от снега и наледи (1599 вопросов), комплексного благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок (1198 вопросов), уличного освещения (142 вопросов), содержания автомобильных дорог и ремонта пешеходных тротуаров (445 вопросов), парковки автотранспорта вне организованных стоянок (108 вопросов).

По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта: недовольство качеством обслуживания пассажиров, организация безопасного дорожного движения, установка и содержание остановок общественного транспорта, введение платных автостоянок и автопарковок (3426 вопросов).

По теме «Бытовое обслуживание населения» наибольшее количество вопросов поступило об оказании ритуальных услуг, о содержании кладбищ и мест захоронения (240 вопросов).

216 обращений поступило по вопросам торговли: о недовольстве размещения торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями, о неудовлетворительном качестве товаров и услуг, о нарушении прав потребителей.

Из 554 обращений, поступивших по теме «Информация и информатизация», 521 вопрос о незаконном размещении рекламы.

Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о полномочиях государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, охране и использовании водных ресурсов, о соблюдении лесного законодательства, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об организации отлова безнадзорных животных (1149 вопросов).

В разделе«Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество вопросов относятся к темам «Коммунальное хозяйство» и «Жилище».

По теме «Коммунальное хозяйство» (2302 обращения) наибольшее количество вопросов поступило по проблемам содержания общедомового имущества (639 вопрос), о несанкционированных свалках мусора, твердых коммунальных отходов, об обустройстве контейнерных площадок (457 вопросов), о капитальном ремонте общего имущества и включении многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов, об эксплуатации и ремонте муниципального жилищного фонда (316 вопросов), о ненадлежащей работе управляющих компаний (208 вопросов).

По теме «Жилище» наибольшее количество обращений содержали следующие вопросы: переселение из бараков, аварийных и ветхих домов улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (1802 вопросов, что на 289 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019 года).

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по темам «Образование. Наука. Культура» и «Социальное обеспечение».

По теме «Образование. Наука. Культура» наибольшая часть обращений поступила по вопросам: получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работа (11042 вопроса), нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях (273 вопроса).

561 обращение в теме «Социальное обеспечение и социальное страхование» рассмотрено по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, в том числе 375 вопросов о предоставлении льгот и компенсационных выплатах, 101 вопрос о социальном обслуживании престарелых и инвалидов.

Значимые вопросы раздела«Государство, общество и политика» распределились по темам: «Основы государственного управления» – 272 вопроса и «Конституционный строй» – 198 вопросов, «Гражданское право» – 103 вопроса.

Наибольшее количество обращений темы «Основы государственного управления»касались процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан (179 вопросов), работы многофункциональных центров, оказании государственных и муниципальных услуг (39 вопросов).

По теме «Конституционный строй» поступило 198 вопросов, связанных с правами, свободами и обязанностями человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека), избирательной системой и выборами Президента Российской Федерации, деятельностью органов местного самоуправления, территориального общественного самоуправления, поступления на муниципальную службу, переименования улиц, увековечения памяти выдающихся людей.

По теме «Гражданское право» поступило 103 вопроса, которые касались регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, обращения имущества в муниципальную собственность и распоряжения им, оформления недвижимости в собственность.

Всего по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 990 вопросов, что на 662 вопроса больше, чем в первом полугодии 2019 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений поступило по теме «Безопасность и охрана правопорядка» – 900 вопросов: об осуществлении санитарно-карантинного контроля (550 вопросов), о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации при проживании, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, о несогласии с решениями администрации (отказ в аренде помещения, выделении земельного участка) ( 350 вопросов).

По теме «Оборона» поступило 64 вопроса с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, об оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат, о сроках проведения военных сборов в 2020 году, альтернативной гражданской службе, социальной защите военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы и др.

Из поступивших 18109 обращений в первом полугодии 2020 года 1202 обращения переадресованы для рассмотрения по компетенции (6,6 % от общего количества поступивших обращений), 16907 обращений рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (93,4 %).

Из рассмотренных 16907 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1581 случаях (9,4 % от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений). В 15287 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (90,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 39 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,2 %).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 883 обращения (4,9 % от общего количества обращений), в том числе 124 обращения (0,7%), адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих 145 вопросов. За аналогичный период 2019 года поступило из Правительства Пермского края 1093 обращения, в том числе 99 обращений (111 вопросов), адресованных Президенту Российской Федерации, что на 25 обращений больше, чем в первом полугодии 2019 года.

Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 27 вопроса, что на 4 вопроса больше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Экономика» – 75 вопросов, что на 23 вопроса больше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 11 вопросов, что на 6 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 8 вопросов, что на 7 меньше, чем в аналогичном периоде 2019 года.

По разделу «Оборона» - 24 вопроса, что на 20 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019 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 1 полугодии 2019 года, относится к разделам «Экономика» (51,7 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (18,6 %) от общего количества вопросов, адресованных Президенту РФ. Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 5,5 % (от общего количества вопросов, адресованных Президенту РФ), в разделе «Социальная сфера» – 7,6 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 16,6 %.

Из поступивших 124 обращений в первом полугодии 2020 года 1 обращение переадресовано для рассмотрения по компетенции (0,8 % от общего количества поступивших обращений), 123 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми (99,2 %).

Из рассмотренных 123 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1 случае (0,2 % от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений). В 122 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (99,2 % от общего количества рассмотренных обращений).

В первом полугодии 2020 года руководителями администрации города Перми рассмотрено 703 (1689 в первом полугодии 2019 года) устных обращений (1699 вопросов).

Количество устных обращений граждан в первом полугодии 2020 года снизилось в связи с введением со 02 апреля 2020 года в Пермском крае режима самоизоляции и временным приостановлением личных приемов граждан руководством администрации города Перми и открытых приемов и встреч с жителями города руководителями территориальных органов администрации города Перми.

Вопросы, содержащиеся в устных обращениях, распределились по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типовым классификатором обращений граждан:

по разделу «Экономика» - 453 вопроса, что на 661 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 183 вопроса, что на 190 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 33 вопросов, что на 153 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 25 вопросов, что на 15 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 27 вопросов, что на 11 вопросов больше, чем в первом полугодии 2019 года.

Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» – 453 вопроса: о законности размещения рекламы (183 вопрос), по земельным вопросам (84), о согласовании строительства и нарушении градостроительных норм (58 вопросов), о комплексном благоустройстве, уличном освещении, озеленении, установке, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок, о благоустройстве придомовых территорий (34 вопроса), о проблемах транспортного обслуживании (36 вопросов), о несанкционированных свалках мусора (24 вопроса), о недовольстве размещением торговых точек (8 вопросов) и др.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» рассмотрено 183 вопроса: о предоставлении жилья по договору социального найма, переселении из аварийного, ветхого жилья (92); о содержании общедомового имущества, о выполнении работ по капитальному ремонту многоквартирных домов, о жалобах на работу управляющих компаний, о предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества (78).

По разделу «Социальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по вопросам детского дошкольного образования и предоставления мест в детские дошкольные учреждения (20 вопросов).

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 25 обращений, из них 13 по вопросам обращения имущества в частную или муниципальную собственность.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» рассмотрено 27 обращений (об охране общественного порядка, о нарушении правил парковки автотранспорта на придомовой территории, о соблюдении норм противопожарной безопасности, об исполнении судебных решений).

Из поступивших 703 устных обращений в первом полугодии 2020 года 15 обращений переадресовано для рассмотрения по компетенции (2,13 % от общего количества поступивших устных обращений), 688 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми (97,87 %).

Из рассмотренных 688 устных обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 25 случаях (3,6 % от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений). В 662 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (96,2 % от общего количества рассмотренных обращений). В 1 случае заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,2 %).

В первом полугодии 2020 года организованы и проведены 18 марта руководителями территориальных органов администрации города Перми в вечернее время встречи с жителями, в которых участвовало более 800 жителей. На большинство вопросов горожан ответы были даны на месте, по содержанию взятых на контроль обращений были приняты соответствующие меры.

Основная тематика поступивших обращений, как и в аналогичном периоде 2020 года, – вопросы благоустройства (ремонт и строительство дорог и тротуаров, благоустройство придомовых территорий, обустройство детских и спортивных площадок, содержание бесхозных территорий, освещение, несанкционированные свалки мусора, благоустройство мест отдыха), жилищно-коммунального хозяйства (обустройство контейнерных площадок, начисление коммунальных платежей, расселение аварийных домов, работа управляющих компаний), социальной сферы (организация летнего отдыха детей, строительство новых поликлиник), транспорта (введение новых автобусных маршрутов, упорядочение парковок личного транспорта, безопасность движения, обустройство остановок), торговли и потребительского рынка (законность установки рекламных конструкций, деятельность НТО) и др.

Была продолжена в соответствии с установленным форматом практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями (26 февраля 2020 года состоялся открытый прием с жителями поселка Новые Ляды). Основная тематика обращений – вопросы благоустройства, земельных отношений, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, социального обеспечения.

Информирование населения осуществлялось через размещение информации на официальных сайтах, стендах в подразделениях администрации города Перми, в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь» и др.

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.