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

в 3 квартале 2020 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 3 квартале 2020 года, по итогам которого приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 3 кварталом 2019 года.

В 3 квартале 2020 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9490 обращений (за аналогичный период 2019 года – 8849 обращений).

От общего количества поступивших в 3 квартале 2020 года обращений в устной форме поступило для рассмотрения 138 обращений (1,45 %), в письменной форме – 4064 обращения (42,83 %), в форме электронного документа – 5288 обращений (55,72%).

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 3 квартале 2020 года и распределенных по разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 9627 вопросов, что на 533 вопроса больше, чем в 3 квартале 2019 года.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 1322 обращения (13,9 % от общего количества поступивших обращений), в том числе 39 обращений (0,4 %), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2019 года поступило из Правительства Пермского края 343 обращения, в том числе 34 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 2020 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 136 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1715 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3627 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3516 обращений,

переадресованы по полномочиям – 496 обращений.

По видам обращений в 3 квартале 2020 года поступило: заявлений – 8287 (88 % от общего количества обращений), жалоб – 845 (9 % от общего количества обращений), предложений – 286 (3 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 309 являются коллективными (3,25%). В аналогичном периоде 2019 года было рассмотрено 432 коллективных обращения (4,88%). 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, поступления в дошкольные образовательные учреждения и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 3 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в III кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в III кв. 2019 г. | Разница в ед.  относительно III кв. 2019 г. |
| Категория не установлена | 8622 | 8305 | + 317 |
| Другие категории | 175 | 96 | +79 |
| Воспитанники  детского дома, дети-сироты | 164 | 71 | +93 |
| Малоимущие граждане | 163 | 43 | + 120 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 157 | 120 | + 37 |
| Инвалиды общего  заболевания | 68 | 42 | +26 |
| Пенсионер, ветеран труда | 56 | 92 | - 36 |
| Служащие | 33 | 3 | +30 |
| Предприниматели | 17 | 20 | -3 |
| Участники боевых действий,  воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, военнослужащие | 16 | 12 | + 4 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 8 | 5 | +3 |
| Рабочие | 4 | 8 | -4 |
| Научная и творческая интеллигенция | 3 | 12 | -9 |
| Домохозяйка | 2 | 8 | -6 |
| Чернобыльцы | 1 | 3 | -2 |
| Студенты, учащиеся | 1 | 9 | -8 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в III кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в III кв. 2019 г. | Разница в ед.  относительно III кв. 2019 г. |
| Другие корреспонденты | 2503 | 2002 | +501 |
| Лично от граждан | 2218 | 3317 | -1099 |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 2098 | 2136 | -38 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1322 | 309 | + 1013 |
| Прокуратура | 385 | 429 | -44 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 303 | 81 | + 222 |
| Территориальные федеральные органы | 148 | 90 | + 58 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/ предпринимателей | 56/85/1 | 66/98/1 | - 10/-13/0 |
| Органы местного самоуправления | 106 | 42 | + 64 |
| Правоохранительные органы, Следственный комитет, Суды, МЧС | 82 | 66 | + 16 |
| Депутаты (Пермской городской Думы, Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 56 | 90 | - 34 |
| Приволжский Федеральный округ | 49 | 32 | + 17 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации, политические партии, | 49 | 43 | + 6 |
| Пермская городская Дума | 28 | 45 | -17 |
| Законодательное  Собрание Пермского края | 1 | 2 | - 1 |

Из 9490 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 3 квартале 2020 года, поступило от жителей города Перми 9133 обращения (96,2 % от общего количества обращений; 8381 обращение в 3 квартале 2019 года – 94,7 %), от жителей Пермского края – 217 (387) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 140 обращений (81).

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 5126 вопросов, что на 540 вопросов больше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2524 вопроса, что на 155 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1417 вопросов, что на 66 вопросов больше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 298 вопросов, что на 6 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 262 вопроса, что на 88 вопросов больше, чем в 3 квартале 2019 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2020 года, относятся к разделам «Экономика» (53 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 % 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» – 3%.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  в Ш кв.2020 г. | Количество вопросов, поступивших  в III кв.2019 г. | Разница, относительно вопросов, поступивших в III кв. 2019 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятельность | 4439 | 3212 | +1227 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 536 | 500 | +36 |
| Информация и информатизация | 131 | 430 | -299 |
| Финансы | 19 | 42 | -23 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 1 | 2 | -1 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 2524 | 2679 | –155 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 1072 | 1025 | +47 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 196 | 214 | -18 |
| Семья | 71 | 28 | +43 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 66 | 73 | –7 |
| Труд и занятость населения | 12 | 11 | +1 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 137 | 132 | +5 |
| Конституционный строй | 87 | 103 | **–**16 |
| Гражданское право | 62 | 68 | -6 |
| Международные отношения. Международное право | 8 | 1 | +7 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 4 | 0 | +4 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 213 | 141 | +72 |
| Оборона | 39 | 22 | +17 |
| Правосудие | 7 | 11 | -4 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 3 | 0 | +3 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 |

В разделе «Экономика» в теме «Хозяйственная деятельность» из 4439 вопросов наибольшее количество вопросов поступило по проблемам транспорта (1515): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, внедрении новой маршрутной сети и единой транспортной карты. По теме «Торговля» поступило 784 вопроса, в т.ч. 755 о размещении торговых точек. 686 обращений поступило по теме «Комплексное благоустройство»: о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, уличного освещения, озеленения, уборке мусора, парковки автотранспорта вне организованных автостоянок и др. По теме «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Использование и охрана земель» – 419. В теме «Информация и информатизация» наибольшая доля вопросов связана с вопросами несанкционированного размещения рекламы и рекламных конструкций ­ 195 вопросов.

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по проблемам коммунального хозяйства 1344 вопроса, в т.ч. о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении (205), о содержании общего имущества (204), о содержании муниципального жилищного фонда (182), о неудовлетворительной работе управляющих компаний (121), о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок (86) и своевременном вывозе мусора и ТКО (138). По теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» поступило (1073) вопроса: 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 В разделе «Социальная сфера» наиболее острыми были вопросы темы «Образование. Наука. Культура» – 1072 обращения, в т. ч. по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях (544).

Из поступивших 9490 обращений в 3 квартале 2020 года 8994 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8994 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 538 случаях (5,7 % от общего количества обращений). В 8431 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (88,8 % от общего количества обращений). В 16 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 496 обращений (5,3 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми в 3 квартале 2020 года было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 1322 обращения, из них 39 обращений (43 вопроса) 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» – 18 вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 8 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 11 вопросов, что на 2 вопроса больше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 5 вопросов, что на 5 вопросов больше, чем в аналогичном периоде 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, как и в 3 квартале 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 3 квартале 2019 года, относится к разделам «Экономика» (41,8 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации) и «Жилищно-коммунальная сфера» (18,6 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», составило 25,6 %, «Государство, общество и политика» – 11,6 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 2,4 %.

Из поступивших 39 обращений в 3 квартале 2019 года 39 рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом разъяснено.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило 18 вопросов: работа общественного транспорта, благоустройство, индивидуальное жилищное строительство, земельные отношения.

По темам «Жилище» и «Коммунальное хозяйство» поступило 8 вопросов, в т.ч. 5 вопросов об обеспечении граждан жилищем, 3 вопроса о работе управляющих компаний.

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам нехватки мест в детских дошкольных учреждениях -9 вопросов, социального обеспечения и страхования – 2.

В 3 квартале 2020 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 138 устным обращениям. Количество устных обращений граждан в 3 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года снизилось с 1015 до 138 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.

Количество вопросов, содержащихся в устных обращениях жителей города Перми к руководителям администрации города Перми, руководителям территориальных и функциональных органов города Перми распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 78 вопросов, что на 563 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 49 вопросов, что на 226 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 4 вопроса, что на 62 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 6 вопросов, что на 20 вопросов меньше, чем в аналогичном периоде 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, что на 6 вопрос меньше, чем в 3 квартале 2019 года.

Наибольшее количество вопросов устных обращений относится к разделам «Экономика» (56,6 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (35,5 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», – 2,9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 4,3 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,7 %.

Из поступивших в 3 квартале 2020 года 138 устных обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 4 случаях (2,9 % от количества устных обращений). В 130 случаях (94,2%) заявителям разъяснен порядок реализации их обращений, 3 (2,2 %) обращения направлены для рассмотрения по компетенции, в 1 случае (0,7%) отказано на законных основаниях.

«Обратная связь» с жителями города Перми в 3 квартале 2020 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте администрации города Перми в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, 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.