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

в 4 квартале 2020 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2020 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 4 кварталом 2019 года.

В 4 квартале 2020 года в администрации города Перми было зарегистрировано 7098 обращений, что на 14,4 % меньше, чем за аналогичный период 2019 года (8296 обращений).

Из всех поступивших в 4 квартале 2020 года обращений в устной форме поступило 32 обращения (0,5 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1048 обращений (14,7 % от общего количества), в форме электронного документа – 6018 обращений (84,8 % от общего количества).

В 4 квартале 2020 года произошло снижение количества обращений, поступивших в администрацию города Перми в письменной и устной форме в сравнении с аналогичным периодом 2019 года в связи с введением со 2 апреля 2020 года в Пермском крае режима самоизоляции и временным ограничением личных приемов граждан руководителями администрации города Перми. Активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов в период самоизоляции привело к увеличению количества обращений в администрацию города Перми в форме электронного документа.

Поступившие в 4 квартале 2020 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 523 обращения (в 4 квартале 2019 года – 245 обращений),

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 735 обращений (в 4 квартале 2019 года – 687 обращений),

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3476 обращений (в 4 квартале 2019 года – 5111 обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1971 обращение (в 4 квартале 2019 года – 2245 обращений),

переадресованы по полномочиям – 393 обращения (в 4 квартале 2019 года – 460 обращений).

Из анализа обращений, направленных по компетенции, следует, что наибольшее количество обращений направлено на рассмотрение (от общего количества поступивших обращений):

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 49 % (в 4 квартале 2019 года – 62%);

в территориальные органы администрации города Перми –­ 27,7% (в 4 квартале 2019 года – 27 %);

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 10,4% (в 4 квартале 2019 года – 8,3%);

Главе города Перми – 7,4% (в аналогичный период 2019 года – 3%);

в другие организации Пермского края, органы местного самоуправления Пермского края и другие субъекты Российской Федерации – 5,5% (в 4 квартале 2019 года – 5,5%).

По видам обращений в 4 квартале 2020 года поступило: заявлений – 6910 (97,3 % от общего количества обращений), жалоб – 175 (2,5% от общего количества обращений), предложений – 13 (0,2% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 56 являются коллективными (0,8%). В аналогичном периоде 2019 года было рассмотрено 388 коллективных обращений (4,7%). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных домов, 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 4 квартале 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2019 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2019 г. |
| Категория не установлена | 5719 | 7850 | – 2131 |
| Рабочие | 294 | 21 | + 273 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 229 | 114 | + 115 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 214 | 173 | + 41 |
| Служащие, ИТР | 187 | 6 | +181 |
| Воспитанники детского дома | 177 | 56 | + 121 |
| Инвалиды общего заболевания | 73 | 43 | +30 |
| Предприниматели | 68 | 6 | + 62 |
| Домохозяйки | 53 | 2 | +51 |
| Студенты, учащиеся | 30 | 6 | +24 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 26 | 1 | +25 |
| Научная и творческая интеллигенция | 20 | 12 | + 8 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 8 | 6 | +2 |

Основные источники поступления обращений в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2019 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2019 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 5422 | 2087 | + 3335 |
| Лично от граждан | 593 | 2383 | – 1790 |
| Другие корреспонденты | 349 | 2586 | –2237 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 314 | 320 | –6 |
| Прокуратура | 137 | 453 | –316 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 14/74 | 34/81 | – 20/–7 |
| Территориальные федеральные органы | 64 | 73 | –9 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 40 | 32 | +8 |
| Приволжский  федеральный округ | 33 | 29 | +4 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 32 | 172 | –140 |
| Пермская городская Дума | 23 | 43 | –20 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 3 | 0 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях. В 4 квартале 2020 года в администрации города Перми зарегистрировано 7098 обращений, содержащих 7590 вопросов (в аналогичный период 2019 года зарегистрировано 8296 обращений, содержащих 8489 вопроса). По разделам, тематикам, темам и вопросам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений вопросы распределены следующим образом:

по разделу «Экономика» поступило 3452 вопроса, что на 1019 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2019 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2498 вопросов, что на 93 вопроса больше, чем в 4 квартале 2019 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1105 вопросов, что на 6 вопросов больше, чем в 4 квартале 2019 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 287 вопросов, что на 11 вопросов больше, чем в 4 квартале 2019 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 248 вопросов, что на 10 вопросов больше, чем в 4 квартале 2019 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2020 года, относятся к разделам «Экономика» (45,5% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (32,9% от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 14,6%, в разделе «Государство, общество и политика» – 3,8%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 3,2%.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тематика | Количество вопросов, поступивших  в 4 кв. 2020 г. | Количество вопросов, поступивших  в 4 кв. 2019 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 2942 | 3494 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 318 | 608 |
| Информация и информатизация | 157 | 342 |
| Финансы | 35 | 24 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 3 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 2498 | 2405 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 717 | 705 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 211 | 231 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 133 | 112 |
| Семья | 38 | 36 |
| Труд и занятость населения | 6 | 15 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 110 | 145 |
| Конституционный строй | 98 | 79 |
| Гражданское право | 71 | 49 |
| Международные отношения. Международное право | 5 | 2 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 3 | 1 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 227 | 197 |
| Оборона | 9 | 25 |
| Правосудие | 8 | 13 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 4 | 3 |

В разделе «Экономика» по тематике «Хозяйственная деятельность» из 2942 вопросов наибольшее количество поступило по транспорту (1107 вопросов): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, внедрение новой маршрутной сети и единой транспортной карты, блокировку транспортных карт, перенос поездок по льготному проездному документу, обустройство и содержание остановочных пунктов; по комплексному благоустройству (765 вопросов): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, уличного освещения, уборке мусора, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок и др.; по теме «Бытовое обслуживание населения» (140 вопросов): содержание кладбищ и оказание ритуальных услуг; по тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» наибольшее количество поступило по теме «Использование и охрана земель» (219 вопросов): о выделении земельных участков для садоводства, огородничества и гаражно-строительные кооперативы, аренде земельных участков; в тематике «Информация и информатизация» наибольшая доля вопросов связана с несанкционированным размещением рекламы и рекламных конструкций (145 вопросов).

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по проблемам коммунального хозяйства (1337 вопросов): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, о содержании общего имущества, о неудовлетворительной работе управляющих компаний, о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО; по теме «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере» (1023 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, приватизация помещений жилищного фонда, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделение жилья молодым семьям и специалистам.

В разделе «Социальная сфера» наиболее острыми были вопросы тематики «Образование. Наука. Культура» – 717 вопросов, в т. ч. по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях (557 вопросов), а также вопросы по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование» (211 вопросов).

Из поступивших 7098 обращений в 4 квартале 2020 года направлены для рассмотрения по компетенции 393 обращения (5,5 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 6705 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 6705 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 203 случаях (3% от количества рассмотренных обращений). В 6494 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (96,9 % от общего количества рассмотренных обращений). В 8 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

«Обратная связь» с жителями города Перми в 4 квартале 2020 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте администрации города Перми, сайте территориальных органов администрации города Перми, через средства массовой информации, информационные стенды, через портал «Управляем вместе».

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами в администрации города Перми, были проведены обучающие семинары и консультации для специалистов, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан в функциональных и территориальных органах администрации города Перми в формате видеоконференцсвязи. По итогам работы за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений, был организован в администрации города Перми текущий контроль сроков рассмотрения и качества ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.