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

во 2 полугодии 2020 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во 2 полугодии 2020 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со вторым полугодием 2019 года.

Во втором полугодии 2020 года в администрации города Перми было зарегистрировано 16588 обращений, что на 3,2 % меньше, чем за аналогичный период 2019 года (17145 обращений). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 16418 (15245), устных – 170 (1900).

Поступившие во втором полугодии 2020 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение (в сравнении с аналогичным периодом 2019 года):

Главе города Перми – 652 обращения (530 обращений),

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2457 обращений (741 обращение),

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 7103 обращения (9111 обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5487 обращений (5835 обращений),

переадресованы по полномочиям – 889 обращений (928 обращений).

По видам обращений во втором полугодии 2020 года поступило: заявлений – 15197 (91,6% от общего количества обращений), жалоб – 1020 (6,2% от общего количества обращений), предложений – 299 (1,8% от общего количества обращений), запросов информации – 72 (0,4% от общего количества обращений). В аналогичный период 2019 года поступило: заявлений – 14866 (86,7% от общего количества обращений), жалоб – 1596 (9,3% от общего количества обращений), предложений – 660 (3,9% от общего количества обращений), запрос информации – 23 (0,1% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 365 коллективные (2,2% от общего количества поступивших обращений). В аналогичном периоде 2019 года было рассмотрено 820 коллективных обращений (4,8%).

Основные категории граждан, обратившихся в администрацию города Перми во втором полугодии 2020 года в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2019 г. | Разница в ед.  относительно второго полугодия 2019 г. |
| Категория не установлена | 13530 | 16072 | – 2542 |
| Другие категории | 987 | 168 | +819 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 371 | 293 | + 78 |
| Воспитанники детского дома | 341 | 127 | + 214 |
| Рабочие | 298 | 29 | +269 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 285 | 206 | +79 |
| Служащие | 220 | 9 | + 211 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, малоимущие граждане | 163 | 57 | +106 |
| Инвалиды общего заболевания | 141 | 85 | + 56 |
| Предприниматели | 85 | 26 | + 59 |
| Домохозяйки | 55 | 10 | + 45 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 42 | 13 | + 29 |
| Студенты, учащиеся | 31 | 15 | + 16 |
| Научная и творческая интеллигенция | 23 | 24 | – 1 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 16 | 11 | + 5 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2020 года в сравнении со вторым полугодием 2019 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2019 г. | Разница в ед.  относительно второго полугодия 2019 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 7520 | 4223 | + 3297 |
| Другие корреспонденты | 2852 | 4546 | – 1694 |
| Лично от граждан | 2811 | 5700 | – 2889 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1636 | 629 | + 1007 |
| Прокуратура | 522 | 882 | – 360 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 303 | 135 | + 168 |
| Территориальные федеральные органы | 212 | 163 | + 49 |
| Органы местного самоуправления ПК, РФ | 106 | 42 | + 64 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 89 | 75 | + 14 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 88 | 262 | – 174 |
| Приволжский  федеральный округ | 82 | 61 | + 21 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 82 | 55 | + 27 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка, предпринимателей | 70/159/1 | 100/179/0 | –30/–20/+1 |
| Пермская городская Дума | 51 | 88 | –37 |
| Законодательное собрание Пермского края | 4 | 5 | – 1 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях. 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 8578 вопросов (на 479 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2019 года),

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 5022 вопроса (на 62 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2019 года),

по разделу «Социальная сфера» – 2522 вопрос (на 72 вопроса больше, чем во втором полугодии 2019 года),

по разделу «Государство, общество и политика» – 585 вопросов (на 5 вопросов больше, чем во втором полугодии 2019 года),

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 510 вопросов (на 98 вопросов больше, чем во втором полугодии 2019 года).

По тематикам вопросы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тематика | Количество вопросов, поступивших  во 2 полугодии 2020 г. | Количество вопросов, поступивших во 2 полугодии 2019 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 7381 | 7108 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 854 | 1108 |
| Информация и информатизация | 288 | 772 |
| Финансы | 54 | 66 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 1 | 3 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 5022 | 5084 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 1789 | 1730 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 407 | 445 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 199 | 185 |
| Семья | 109 | 64 |
| Труд и занятость населения | 18 | 26 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 247 | 278 |
| Конституционный строй | 185 | 182 |
| Гражданское право | 133 | 117 |
| Международные отношения. Международное право | 13 | 2 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 7 | 1 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 440 | 338 |
| Оборона | 48 | 47 |
| Правосудие | 15 | 24 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 7 | 3 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 |

Во втором полугодии 2020 года в администрации города Перми зарегистрировано 16588 обращений, содержащих 17217 вопросов (в аналогичный период 2019 года зарегистрировано 17145 обращений, содержащих 17583 вопроса).

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во втором полугодии 2020 года, относятся к разделам «Экономика» (49,8% от общего количества потупивших вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (29,2% от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 14,6 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3,4%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 3% (от общего количества вопросов).

Из поступивших 16588 обращений во втором полугодии 2020 года направлены для рассмотрения по компетенции 889 обращений (5,4% от общего количества обращений, поступивших в администрацию города Перми), рассмотрены в рамках компетенции в администрации города Перми 15699 обращений.

Из рассмотренных 15699 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 741 случаях (4,8 % от количества рассмотренных обращений). В 14934 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (95% от общего количества рассмотренных обращений). В 24 случаях (0,2%) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Анализ ответов на обращения во втором 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 (32 повторных обращения – 0,2 % от общего количества обращений).

«Обратная связь» с жителями города Перми во втором полугодии 2020 года 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 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 граждан, был организован текущий и оперативный контроль сроков рассмотрения и качества ответов на обращения граждан.