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

в 1 квартале 2021 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2021 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 1 кварталом 2020 года.

В 1 квартале 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 7512 обращений, что на 16,7 % меньше, чем за аналогичный период 2020 года (9022 обращений).

Из всех поступивших в 1 квартале 2021 года обращений в устной форме поступило 60 обращений (0,8 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 1704 обращений (22,7 % от общего количества), в форме электронного документа – 5748 обращений (76,5 % от общего количества).

В 1 квартале 2021 года произошло снижение количества обращений, поступивших в администрацию города Перми в письменной и устной форме, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года в связи с продолжением режима самоизоляции, введенного со 2 апреля 2020 года в Пермском крае, 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 1 квартале 2021 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 280 обращений (в 1 квартале 2020 года – 211 обращений),

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1120 обращений (в 1 квартале 2020 года – 911 обращений),

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3722 обращения (в 1 квартале 2019 года – 3880 обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2390 обращений (в 1 квартале 2020 года – 3445 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 – 49,5 % (в 1 квартале 2020 года – 43 %),

в территориальные органы администрации города Перми – 31,8 % (в 1 квартале 2020 года – 38 %),

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 15 % (в 1 квартале 2020 года – 11 %),

Главе города Перми – 3,7 % (в аналогичный период 2020 года – 2 %).

По видам обращений в 1 квартале 2021 года поступило: заявлений – 7275 (96,8 % от общего количества обращений), жалоб – 129 (1,7 % от общего количества обращений), предложений – 23 (0,3 % от общего количества обращений), запросов информации – 85 (1,2 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 100 являются коллективными (1,3 %). В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 245 коллективных обращений (2,7 %).

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, уборки снега и наледи с пешеходных тротуаров, придомовой территории, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных и др.

Основные категории граждан (социальные группы и льготный состав), обратившиеся в администрацию города Перми в 1 квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2021 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2020 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2020 г. |
| Безработный | 49 | 6 | +43 |
| Без определенного места жительства | 1 | 0 | +1 |
| Военнослужащий | 4 | 5 | -1 |
| Ветеран труда, ветеран тыла, ветеран ВОВ, Ветеран вооруженных сил | 102 | 92 | +10 |
| Вдова инвалида, участника ВОВ, вдова сотрудника ОВД | 5 | 11 | -6 |
| Воспитанники детских домов | 240 | 37 | +203 |
| Герои СССР, России, Социалистического труда | 1 | 0 | +1 |
| Депутат | 39 | 37 | +2 |
| Дети-сироты | 1 | 37 | -36 |
| Домохозяйка | 44 | 5 | +39 |
| Инвалид по общим заболевания, инвалид ВОВ, инвалид с детства и др. | 167 | 38 | +129 |
| Многодетные семьи | 199 | 155 | +44 |
| Малообеспеченные граждане | 82 | 71 | +11 |
| Молодая семья | 155 | 106 | +49 |
| Не установлено | 4175 | 8174 | -3999 |
| Осужденный | 2 | 2 | 0 |
| Пенсионер | 501 | 92 | +409 |
| Предприниматель | 76 | 25 | +51 |
| Представитель общественности | 337 | 80 | +257 |
| Рабочий, рабочий с/х | 866 | 12 | +854 |
| Религиозный сан | 4 | 0 | +4 |
| Репрессированный | 1 | 1 | 0 |
| Родитель-одиночка | 23 | 12 | +11 |
| Руководитель | 6 | 5 | +1 |
| Семья погибшего в/с, семья инвалида | 7 | 3 | +4 |
| Служащий, ИТР | 349 | 2 | +347 |
| Студент | 38 | 4 | +34 |
| Творческая, научная интеллигенция | 23 | 5 | +18 |
| Участник ВОВ, участник боевых действий | 14 | 5 | +9 |
| Фермер | 1 | 0 | +1 |
| ИТОГО | 7512 | 9022 | -1510 |

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2021 года

в сравнении с 1 кварталом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2021 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2020 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2020 г. |
| Другие корреспонденты | 711 | 3351 | -2640 |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4493 | 2540 | +1953 |
| Лично от граждан | 1154 | 2222 | -1068 |
| Прокуратура | 212 | 261 | -49 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 482 | 296 | +186 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 30/80/0 | 37/65/0 | -7/+15/0 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 30 | 80 | -50 |
| Пермская городская Дума | 31 | 58 | -27 |
| Территориальные федеральные органы | 172 | 40 | +132 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 37 | 37 | 0 |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в Приволжском федеральном округе (г. Пермь) | 66 | 17 | +49 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 11 | 9 | +2 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 9 | -6 |
| ИТОГО | 7512 | 9022 | -1510 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях. В 1 квартале 2021 года в администрации города Перми зарегистрировано 7512 обращений, содержащих 7908 вопросов (в аналогичный период 2020 года зарегистрировано 9022 обращения, содержащих 9240 вопросов). 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 3942 вопроса, что на 1250 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2020 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2392 вопросов, что на 138 вопросов больше, чем в 1 квартале 2020 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1154 вопроса, что на 112 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2020 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 321 вопрос, что на 31 вопрос больше, чем в 1 квартале 2020 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 99 вопросов, что на 139 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2020 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  в 1 кв. 2021 г. | Количество вопросов, поступивших  в 1 кв. 2020 г. | Разница, относительно вопросов поступивших в 1 кв. 2020 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 2959 | 4403 | -1444 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 569 | 415 | +154 |
| Информация и информатизация | 395 | 348 | +47 |
| Финансы | 19 | 26 | -7 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 0 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 2392 | 2254 | +138 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 852 | 834 | +18 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 186 | 318 | -132 |
| Труд и занятость населения | 6 | 11 | -5 |
| Семья | 58 | 26 | +32 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 52 | 77 | -25 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 161 | 126 | +35 |
| Гражданское право | 84 | 60 | +24 |
| Конституционный строй | 74 | 103 | -29 |
| Международные отношения. Международное право | 0 | 1 | -1 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 2 | 0 | +2 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 78 | 195 | -117 |
| Правосудие | 14 | 8 | +6 |
| Оборона | 6 | 32 | -26 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 1 | 2 | -1 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 1 | -1 |

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2021 года, относятся к разделам «Экономика» (49,8 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (30,2 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 14,6 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 4,1 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1,3 %.

В разделе «Экономика» в теме «Хозяйственная деятельность» из 2959 вопросов наиболее актуальными являются вопросы по проблемам транспорта (1149): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, внедрении новой маршрутной сети и единой транспортной карты. Также большое количество вопросов поступило по проблемам благоустройства: содержания улиц и дорог, в том числе очистки улиц от снега и льда (1028). Об использовании и охране земель рассмотрено ­ 490 вопросов, о размещении рекламы ­ 328 вопросов. В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом социальные гарантии в жилищной сфере» (1326). 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 1066 вопросов, в т. ч. по содержанию общего имущества (375), о работе управляющих компаний (184), о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО (151). В разделе «Социальная сфера» наиболее острыми были вопросы темы «Образование. Наука. Культура» – 852 обращения, в т. ч. по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях (532).

Из поступивших 7512 обращений в 1 квартале 2021 года направлены для рассмотрения по компетенции 500 обращений (6,7 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 7012 рассмотрено в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7012 обращений жителей в администрации города Перми предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 238 случаях (3,4 % от количества рассмотренных обращений). В 6762 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (96,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 12 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 482 обращения, из них 62 обращения (62 вопроса) были адресованы Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями, из низ повторных обращений – 0, коллективных – 0.

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

по разделу «Экономика» – 32 вопроса (в 1 квартале 2020 года – 22);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 21 вопрос (в 1 квартале 2020 года – 8);

по разделу «Социальная сфера» – 9 вопросов (в 1 квартале 2020 года – 5);

по разделу «Государство, общество и политика» – 0 вопросов (в 1 квартале 2020 года – 8);

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 0 вопросов (в 1 квартале 2020 года – 6).

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми в 1 квартале 2021 года для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и в 1 квартале 2020 года, относится к разделам «Экономика» (51,6 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации), «Жилищно-коммунальная сфера» (33,8 %), «Социальная сфера» ­ (14,6 %). Из поступивших 62 обращений в 1 квартале 2021 года 61 рассмотрено по компетенции в администрации города Перми, 1 обращение направлено для рассмотрения по компетенции в Инспекцию государственного жилищного надзора Пермского края. Предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 2 случаях (3,3 % от количества рассмотренных обращений). В 59 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (96,7 % от общего количества рассмотренных обращений).

«Обратная связь» с жителями города Перми в 1 квартале 2021 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.