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

во II квартале 2021 года

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

Во II квартале 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8926 обращений, что на 0,3% больше, чем за аналогичный период 2020 года (8898 обращения).

Из всех поступивших во II квартале 2021 года обращений в устной форме поступило 52 обращения (0,6% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2820 обращений (31,6% от общего количества), в форме электронного документа – 6054 обращения (67,8% от общего количества).

Во II квартале 2021 года количество обращений, поступивших в администрацию города Перми, увеличилось на 28 обращений в сравнении с аналогичным периодом 2020 года.

Количество устных обращений граждан во II квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года, снизилось со 105 до 52 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. Активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов в период самоизоляции привело к увеличению количества обращений, поступивших в администрацию города Перми в форме электронного документа с 5894 во II квартале 2020 года до 6054 во II квартале 2021 года.

Поступившие в 1 квартале 2021 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 137 обращений (во 2 квартале 2020 года – 194 обращения),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2336 обращений (во 2 квартале 2020 года – 1301 обращение),

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3503 обращения (во 2 квартале 2020 года – 4808 обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2950 обращений (во 2 квартале 2020 года – 1968 обращений).

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

в функциональные органы и функциональные подразделения администрации города Перми – 39,3%,

в территориальные органы администрации города Перми – 33%,

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 26,2%,

Главе города Перми – 1,5%.

По видам обращений во II квартале 2021 года поступило: заявлений – 8659 (97 % от общего количества обращений), жалоб – 103 (1,2% от общего количества обращений), предложений – 59 (0,6% от общего количества обращений), запросов информации – 105 (1,2% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 69 являются коллективными (0,8%). В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 187 коллективных обращений (2,1%).

В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования), оплаты жилищно-коммунальных услуг (отопления), 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, проведения дератизации подвалов, лифтовых комнат, контейнерных площадок, асфальтирования тротуаров, придомовой территории, кронирования деревьев и кустарников, организации транспортного обслуживания, списания денежных средств с банковской карты и блокировки транспортной карты, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации отлова безнадзорных животных, обустройства площадок для выгула и дрессировки собак, строительства Восточного кладбища, организации бесплатного питания школьников младших классов и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во II квартале 2021 года в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2021 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв. 2020 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2020 г. |
| Категория не установлена | 6706 | 8542 | -1836 |
| Рабочие | 925 | 22 | +903 |
| Служащие | 379 | 27 | +352 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 347 | 54 | +293 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 182 | 103 | +79 |
| Предприниматели | 110 | 32 | +78 |
| Домохозяйки | 63 | 1 | +62 |
| Инвалиды общего заболевания | 62 | 41 | +21 |
| Воспитанники детского дома | 42 | 71 | -29 |
| Научная и творческая интеллигенция | 35 | 6 | +29 |
| Студенты, учащиеся | 34 | 3 | +31 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 32 | 8 | +24 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабили- тированные, чернобыльцы | 9 | 10 | -1 |

Основные источники поступления обращений во II квартале 2021 года

в сравнении со II кварталом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во II кв.2021 г. | Количество обращений, поступивших  во II кв.2020 г. | Разница в ед.  относительно II кв. 2020 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4378 | 2919 | +1459 |
| Другие корреспонденты | 1880 | 1589 | +291 |
| Лично от граждан | 1466 | 2766 | –1300 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 416 | 508 | –92 |
| Прокуратура | 314 | 509 | –22 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 46/66/0 | 171/9/0 | -125/+57/0 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 110 | 88 | +22 |
| Территориальные федеральные органы | 90 | 119 | –29 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 59 | 81 | –22 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 32 | 51 | –19 |
| Пермская городская Дума | 28 | 22 | +6 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 22 | 21 | +1 |
| Приволжский федеральный округ | 12 | 43 | -31 |
| Законодательное собрание Пермского края | 7 | 2 | +5 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях (9132 вопроса), по разделам, тематикам и темам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 5032 вопроса, что на 350 вопросов больше, чем во II квартале 2020 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2116 вопросов, что на 138 вопросов больше, чем во II квартале 2020 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1490 вопросов, что на 267 вопросов меньше, чем во II квартале 2020 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 238 вопросов, что на 41 вопрос меньше, чем во II квартале 2020 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 256 вопросов, что на 492 вопроса меньше, чем во II квартале 2020 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  во II кв.2020 г. | Количество вопросов, поступивших  во II кв.2021 г. | Разница, относительно вопросов поступивших во II кв. 2020 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 3639 | 4267 | +628 |
| Информация и информатизация | 208 | 84 | –124 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 728 | 661 | –67 |
| Финансы | 103 | 18 | –85 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 4 | 2 | –2 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 1978 | 2116 | +138 |
| Социальная сфера | Семья | 62 | 108 | +46 |
| Труд и занятость населения | 62 | 11 | –51 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 241 | 276 | +35 |
| Образование. Наука. Культура | 1290 | 1018 | –272 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 102 | 77 | –25 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 137 | 137 | 0 |
| Гражданское право | 45 | 60 | +15 |
| Конституционный строй | 96 | 41 | –55 |
| Международные отношения. Международное право | 1 | 0 | –1 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 0 | 0 | 0 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 703 | 237 | –466 |
| Оборона | 31 | 6 | –25 |
| Правосудие | 9 | 12 | +3 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 4 | 1 | –3 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 1 | 0 | – 1 |

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во II квартале 2021 года, относятся к разделам «Экономика» (55% от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (23% от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 16%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 3%, в разделе «Государство, общество и политика» – 3%.

В разделе «Экономика» в теме «Хозяйственная деятельность» из 4267 вопросов наиболее актуальными являются вопросы:

благоустройства: содержание улиц и дорог (1447),

транспорта: жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, проблемы адаптации к внедрению единых транспортных карт (ЕТК) и безналичной оплаты проезда (1426),

использования и охраны земель (381),

имущественных отношений: аренды, купли-продажи муниципального имущества (187).

В разделе «Жилищно-коммунальная сфера» наибольшее количество обращений поступило по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом социальные гарантии в жилищной сфере» (1106). Основные темы 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 1010 вопросов, в т. ч. по содержанию общего имущества (214), о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО (127), предоставлению услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении (117), по муниципальному жилищному фонду (98), о работе управляющих компаний (94).

В разделе «Социальная сфера» наиболее острыми были вопросы по тематике «Образование. Наука. Культура» – 1018 обращений, в т. ч. по предоставлению мест в дошкольных образовательных учреждениях (646).

Из поступивших 8926 обращений во II квартале 2020 года направлены для рассмотрения по компетенции 520 обращений (5,8% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 8406 обращений рассмотрено в администрации города Перми. В аналогичный период 2020 года направлено по компетенции было 627 обращений (7% от общего количества поступивших 8898 обращений граждан), 8271 обращение рассмотрено в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8406 обращений жителей в администрации города Перми предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 325 случаях (3,8% от количества рассмотренных обращений). В 8066 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (96% от общего количества рассмотренных обращений). В 15 случаях (0,2%) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 416 обращений, из них 59 обращений (61 вопрос) было адресовано Президенту Российской Федерации (в аналогичный период 2020 года – 81 обращение, содержащих 105 вопросов). Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

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

по разделу «Экономика» – 27 вопросов (во II квартале 2020 года – 52);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 18 вопросов (во II квартале 2020 года – 19),

по разделу «Социальная сфера» – 14 вопросов (во II квартале 2020 года – 9),

по разделу «Государство, общество и политика» – 2 вопроса (во II квартале 2020 года – 3),

по разделе «Оборона, безопасность, законность» – не поступило вопросов (во II квартале 2020 года – 22).

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми во II квартале 2021 года для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и во II квартале 2020 года, относится к разделу «Экономика» (44% от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации). Количество вопросов, содержащихся в разделах: «Жилищно-коммунальная сфера» – 30%, «Социальная сфера» – 23%, «Государство, общество и политика» – 3%.

Из поступивших 59 обращений во II квартале 2021 года 59 рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом – разъяснено.

«Обратная связь» с жителями города Перми во II квартале 2021 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте муниципального образования город Пермь, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационные стенды, через портал «Управляем вместе».

По итогам работы за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений, организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством подготовки ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц. Были проведены обучающие семинары, консультации для ответственных за работу с обращениями граждан и специалистов, осуществляющих подготовку ответов на обращения граждан, в территориальных и функциональных органах администрации города Перми.