Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрации города Перми в 1 полугодии 2021 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в первом полугодии 2021 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с первым полугодием 2020 года.

В первом полугодии 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 16438 обращений, что на 9,2% меньше, чем за аналогичный период 2020 года (18109 обращений). Из них: письменных обращений – 4524 (27,5% от общего количества поступивших обращений), устных – 112 (0,7 % от общего количества поступивших обращений), в форме электронного документа – 11802 (71,8% от общего количества поступивших обращений).

В 1 полугодии 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 проведения 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 первом полугодии 2021 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 417,

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 3456,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 7225,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5340.

По видам обращений во II квартале 2021 года поступило: заявлений – 15934 (97% от общего количества обращений), жалоб – 232 (1,4% от общего количества обращений), предложений – 82 (0,5% от общего количества обращений), запросов информации – 190 (1,1% от общего количества обращений).

За отчетный период поступило 169 коллективных обращений (1,03 % от общего количества зарегистрированных обращений). В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 432 коллективных обращения (2,4% от общего количества зарегистрированных обращений).

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), расселения аварийного ветхого жилья, неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, оплаты жилищно-коммунальных услуг, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, оборудования контейнерных площадок, асфальтирования тротуаров, придомовой территории, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, организации торговли, организации площадок для выгула собак, акарицидной обработки подвалов, контейнерных площадок, нарушения градостроительных норм при строительстве, согласовании перепланировок, законности установки ограждений (заборов) вокруг МКД, вырубки деревьев и кустарников, по вопросам дошкольного и общего образования и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в первом полугодии 2021 года в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2021 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2020 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2020 г. |
| Другие граждане | 11441 | 17155 | –5714 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери (отцы) | 381 | 426 | –45 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 849 | 178 | +671 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 283 | 108 | +175 |
| Инвалиды общего заболевания | 229 | 79 | +150 |
| Предприниматели | 186 | 57 | +129 |
| Служащие | 728 | 29 | +699 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, черно-быльцы | 131 | 25 | +106 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 50 | 13 | +37 |
| Рабочие | 1791 | 12 | +1779 |
| Научная и творческая интеллигенция | 58 | 11 | +47 |
| Студенты, учащиеся | 72 | 7 | +65 |
| Домохозяйки | 107 | 6 | +101 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, малоимущие граждане | 132 | 3 | +129 |

Основные источники поступления обращений в первом полугодии 2021 года в сравнении с первым полугодием 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2021 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2020 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2020 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 8871 | 5459 | +3412 |
| Лично от граждан | 2620 | 4988 | –2368 |
| Другие корреспонденты | 2588 | 5068 | –2480 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 898 | 883 | +15 |
| Прокуратура | 526 | 862 | –336 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 76/146/0 | 23/94/0 | +53/+52/0 |
| Территориальные федеральные органы | 262 | 173 | +89 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 69 | 134 | –65 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 121 | 124 | –3 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 121 | 114 | + 7 |
| Общественные приемные, общественные организации, политические партии | 52 | 101 | –49 |
| Приволжский Федеральный округ | 78 | 66 | +12 |
| Законодательное собрание Пермского края | 10 | 11 | –1 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 0 | 9 | –9 |

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение 17040 вопросов, содержащихся в 16438 обращениях, поступивших в 1 полугодии 2021 года в администрацию города Перми, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений.

В аналогичный период 2020 года в 18109 обращениях, поступивших в администрацию города Перми, содержалось 18902 вопроса, что на 1762 вопроса больше, чем в обращениях, поступивших в первом полугодии 2021 года.

По темам разделов вопросы граждан распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  в 1 полугодии 2021 г. | Количество вопросов, поступивших  в 1 полугодии 2020г. | Разница, относительно вопросов поступивших в 1 полугодии 2020 г. |
| Экономика  Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 7226 | 8170 | –944 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 1230 | 1149 | +81 |
| Информация и информатизация | 479 | 554 | –75 |
| Финансы | 37 | 132 | –95 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 2 | 4 | –2 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 4508 | 4306 | +202 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 1870 | 2128 | –258 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 462 | 561 | –99 |
| Семья | 166 | 86 | +80 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 129 | 157 | –28 |
| Труд и занятость населения | 17 | 72 | –55 |
| Государство, общество и политика  Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 298 | 272 | +26 |
| Гражданское право | 144 | 103 | +41 |
| Конституционный строй | 115 | 198 | –83 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 2 | 0 | +2 |
| Международные отношения. Международное право | 0 | 2 | –2 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 315 | 900 | –585 |
| Правосудие | 26 | 18 | +8 |
| Оборона | 12 | 63 | –51 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 2 | 6 | –4 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 2 | –2 |

По разделу «Экономика» поступило 8974 вопроса (53 % от общего количества поступивших вопросов), что на 1035 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 4508 вопросов (26 %), что на 202 вопроса больше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Социальная сфера» – 2644 вопроса (16%), что на 378 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 559 вопросов (3%), что на 16 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 355 вопросов (2 %), что на 635 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2020 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, как и в аналогичном периоде 2020 года относится к тематике «Хозяйственная деятельность» раздела «Экономика».

Наиболее актуальные вопросы:

- комплексное благоустройство придомовых территорий, обустройство детских игровых площадок, содержание автомобильных дорог и ремонт пешеходных тротуаров, парковка автотранспорта вне организованных стоянок, озеленение, уличное освещение (3503 обращений);

- работа общественного транспорта (недовольство качеством обслуживания пассажиров, организация безопасного дорожного движения, установка и содержание остановок общественного транспорта, введение платных автостоянок и автопарковок, адаптация внедрения единых транспортных карт (2575 обращений));

- бытовое обслуживание населения (оказание ритуальных услуг, содержание кладбищ и мест захоронения (285 обращений));

- торговля (недовольство размещением торговых точек, нарушение правил торговли алкоголем и табачными изделиями, неудовлетворительное качество товаров и услуг, нарушение прав потребителей (81 обращение)).

По тематике «Информация и информатизация» поступило 479 обращений, из них наибольшая часть по вопросам о незаконном размещении рекламы (405).

По тематике «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» поступили обращения о загрязнении природоохранных зон, о полномочиях государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, об охране и использовании водных ресурсов, о соблюдении лесного законодательства, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об организации отлова безнадзорных животных (1230 обращений).

В разделе«Жилищно-коммунальная сфера»:

- по теме «Жилище» (о переселении из бараков, аварийных и ветхих домов, улучшении жилищных условий, о предоставлении жилого помещения по договору социального найма) поступило 2432 обращения;

- по теме «Коммунальное хозяйство» по проблемам, связанным с содержанием общедомового имущества, о несанкционированных свалках мусора и твердых коммунальных отходов, об обустройстве контейнерных площадок, о капитальном ремонте общего имущества, об эксплуатации и ремонте муниципального жилищного фонда, о ненадлежащей работе управляющих компаний, предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении, устранении аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, оплате жилищно-коммунальных услуг поступило 2076 обращений.

Наибольшее количество обращений в разделе «Социальная сфера» поступило по следующим тематикам:

- «Образование. Наука. Культура» – 1870 обращений, из них по вопросам получения мест в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работы, нехватки мест в дошкольных образовательных учреждениях – 1178;

- «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 462 обращения, из них по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, в том числе о предоставлении льгот и компенсационных выплатах – 259.

Наибольшее количество обращений в разделе «Государство, общество и политика» поступило по следующим тематикам:

- «Основы государственного управления» – 298 обращений, из нихпо процедуре рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан – 202;

- «Гражданское право» – 144 обращения, из них по регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, оформления недвижимости в собственность – 129.

- «Конституционный строй» – 115 обращений, из них по вопросам избирательной системы и выборов Президента Российской Федерации, деятельности органов местного самоуправления, территориального общественного самоуправления, поступления на муниципальную службу, переименования улиц, увековечения памяти выдающихся людей – 98.

Из 355 обращений раздела **«**Оборона, безопасность, законность» наибольшее количество вопросов поступило по тематике «Безопасность и охрана правопорядка»: о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации при проживании, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, о несогласии с решениями администрации (отказ в аренде помещения, выделения земельного участка) – 115.

Из поступивших 16438 обращений в первом полугодии 2021 года 1022 обращения переадресованы для рассмотрения по компетенции (6,2 % от общего количества поступивших обращений), 15416 обращений рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (93,8 %).

Из рассмотренных 15416 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 691 случаях (4,5% от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений). В 14698 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (95,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 27 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,2 %).

Анализ поступивших в администрацию города Перми обращений граждан показал, что в первом полугодии 2021 года зарегистрировано 39 повторных обращений (0,2% от общего количества поступивших в администрацию города Перми), в аналогичный период 2020 года – 42 (0,2% от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений в 1 полугодии 2020 года).

Одной из основных причин повторных обращений является невозможность решить вопрос заявителя положительно. В данном случае заявителю дается разъяснительный ответ в соответствии с законодательством. В целях улучшения качества работы с обращениями граждан и снижения числа повторных обращений в территориальных и функциональных органах администрации города Перми проводятся:

- обследования указанных в обращениях граждан территорий или объектов с выездом на место;

- направление писем и запросов в органы, уполномоченные принимать решения в рамках своей компетенции;

- взаимодействие с надзорными и контролирующими органами, уполномоченными проводить проверку деятельности предприятий и организаций по своему направлению деятельности и др.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 898 обращений (5,5 % от общего количества обращений), в том числе 121 обращение (0,7% от общего количества обращений), адресованные Президенту Российской Федерации, содержащие 123 вопроса (0,7% от общего количества вопросов). За аналогичный период 2020 года поступило из Правительства Пермского края 883 обращения, в том числе 124 обращения, адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих 145 вопросов.

Все обращения являются заявлениями, повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 39 вопросов, что на 12 вопросов больше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Экономика» – 59 вопросов, что на 16 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Социальная сфера» – 23 вопроса, что на 12 вопросов больше, чем в первом полугодии 2020 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 2 вопроса, что на 6 вопросов меньше, чем в аналогичном периоде 2020 года,

по разделу «Оборона» - в первом полугодии 2021 года вопросы не поступали (в первом полугодии 2020 года – 24 вопроса).

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 1 полугодии 2020 года, относится к разделам «Экономика» (48 % от общего количества вопросов, адресованных Президенту Российской Федерации) и «Жилищно-коммунальная сфера» (31,7%). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера» – 18,7%, в разделе «Государство, общество и политика» составило 1,6%.

Из рассмотренных 121 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 2 случаях (1,6% от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений, адресованных Президенту Российской Федерации). В 119 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (98,4% от общего количества рассмотренных обращений, адресованных Президенту Российской Федерации).

«Обратная связь» с жителями города Перми в первом полугодии 2021 года традиционно осуществлялась через официальный сайт муниципального образования город Пермь, сайт 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.