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

**в 3 квартале 2021 года**

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных
в администрации города Перми в 3 квартале 2021 года, по итогам которого приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 3 кварталом 2020 года.

В 3 квартале 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 9 113 обращений (за аналогичный период 2020 года – 9 490 обращений).

От общего количества поступивших в 3 квартале 2021 года обращений в устной форме поступило для рассмотрения 94 обращения (1 %), в письменной
форме – 3 239 обращения (35,6 %), в форме электронного документа – 5 780 обращений (63,4 %).

В 3 квартале 2021 года количество обращений, поступивших в администрацию города Перми, уменьшилось на 377 обращений в сравнении с аналогичным периодом 2020 года.

В связи с введением со 02 апреля 2020 года в Пермском крае режима самоизоляции и временным приостановлением личных приемов граждан в соответствии с указом губернатора Пермского края от 20.08.2020 № 121 «О мероприятиях, реализуемых в связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в Пермском крае» количество устных обращений граждан в 3 квартале 2021 года в сравнении с аналогичным периодом 2020 года уменьшилось на 44 обращения. Активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов привело к увеличению количества обращений, поступивших в администрацию города Перми в форме электронного документа, с 5 288 в 3 квартале 2020 года
до 5 780 в 3 квартале 2021 года.

Поступившие в 3 квартале 2021 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 156 обращений (1,7 % от общего количества поступивших обращений);

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 2 568 обращений (28,2 %
от общего количества поступивших обращений);

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3 355 обращений (36,8 % от общего количества поступивших обращений граждан);

руководителям территориальных органов администрации города Перми –
3 034 обращения (33,3 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в 3 квартале 2021 года поступило: заявлений – 8 040 (88,2 % от общего количества обращений), жалоб – 645 (7,1 % от общего количества обращений), предложений – 149 (1,6 % от общего количества обращений), запросы информации – 279 (3,1 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 121 являются коллективными (1,32 %).
В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 309 коллективных обращений (3,25 %). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), 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, размещения кладбищ, несогласия со строительством новых жилых комплексов в Дзержинском районе «Руна Парк», в Мотовилихинском районе рядом
со стадионом «Молот» и в историческом центре города по ул. Монастырской и других.

Основные категории граждан, обратившихся в администрацию города Перми в 3 квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших в III кв. 2021 г. | Количество обращений, поступивших в III кв. 2020 г. | Разница в ед.относительно III кв. 2020 г. |
| Категория не установлена | 5 730 | 8 622 | -2 892 |
| Рабочий, рабочий с/х | 1 281 | 4 | +1 277 |
| Пенсионер, ветеран труда | 530 | 56 | +474 |
| Другие категории | 441 | 175 | +266 |
| Служащий | 324 | 33 | +291 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, родитель-одиночка | 211 | 157 | +54 |
| Воспитанники детских домов, дети-сироты | 130 | 164 | -34 |
| Предприниматель | 119 | 17 | +102 |
| Студент, учащийся | 81 | 1 | +80 |
| Инвалид по общим заболеваниям, инвалид с детства, инвалид труда | 67 | 68 | -1 |
| Домохозяйка | 60 | 2 | +58 |
| Малоимущие граждане | 58 | 163 | -105 |
| Научная и творческая интеллигенция | 48 | 3 | +45 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, военнослужащие | 29 | 16 | +13 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших  | 4 | 8 | -4 |
| Чернобыльцы | 0 | 1 | -1 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2021 года в сравнении с 3 кварталом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших в III кв. 2021 г. | Количество обращений, поступившихв III кв. 2020 г. | Разница в ед.относительно III кв. 2020 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 4 206 | 2 098 | +2 108 |
| Лично от граждан | 1 657 | 2 218 | -561 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1 387 | 1 322 | +65 |
| Другие корреспонденты | 1 150 | 2 603 | -1 453 |
| Прокуратура | 297 | 385 | -88 |
| Территориальные федеральные органы | 98 | 148 | -50 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринимателей | 22/59/0 | 56/85/1 | -34/-26/-1 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации, политические партии | 59 | 49 | +10 |
| Депутаты (Пермской городской Думы, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 50 | 56 | -6 |
| Органы местного самоуправления | 32 | 106 | -74 |
| Правоохранительные органы, следственный комитет, суды, МЧС | 32 | 82 | -50 |
| Министерства,ведомства, агентства Российской Федерации | 28 | 33 | -5 |
| Пермская городская Дума | 19 | 28 | -9 |
| Приволжский Федеральный округ | 15 | 49 | -34 |
| ЗаконодательноеСобрание Пермского края | 2 | 1 | +1 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 3 квартале
2021 года, составило 9 579 вопросов, что на 48 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2020 года.

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

по разделу «Экономика» поступило 4 820 вопросов, что на 306 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 3 339 вопросов, что на 815 вопросов больше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Социальная сфера» – 1 014 вопросов, что на 403 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 305 вопросов, что на 7 вопросов больше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 101 вопрос, что на 161 вопрос меньше, чем в 3 квартале 2020 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2021 года, относится к разделам «Экономика» (50 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (35 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 11 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступившихв III кв.2021 г. | Количество вопросов, поступившихв III кв.2020 г. | Разница, относительно вопросов, поступивших в III кв. 2020 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 4 182 | 4 439 | -257 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 452 | 536 | -84 |
| Информация и информатизация | 140 | 131 | +9 |
| Финансы | 46 | 19 | +27 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 1 | -1 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 3 339 | 2 524 | +815 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 640 | 1 072 | -432 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 189 | 196 | -7 |
| Семья | 103 | 71 | +32 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 69 | 66 | +3 |
| Труд и занятость населения | 13 | 12 | +1 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 255 | 137 | +118 |
| Конституционный строй  | 20 | 87 | **-**67 |
| Гражданское право | 28 | 62 | -34 |
| Международные отношения. Международное право | 1 | 8 | -7 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 | 4 | -3 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 85 | 213 | -128 |
| Оборона | 6 | 39 | -33 |
| Правосудие | 1 | 7 | -6 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 9 | 3 | +6 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 |

Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по теме:

«Хозяйственная деятельность» (4 182 вопроса) по проблемам транспорта
(1 311): жалобы на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте и проблемы адаптации по внедрению единых транспортных карт (ЕТК), безналичной оплаты проезда;

«Торговля» (317 вопросов), в том числе о размещении торговых точек (198);

«Комплексное благоустройство» (943 вопроса): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, уличного освещения, озеленения, уборке мусора, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок и другое;

«Бытовое обслуживание населения» (471 вопрос): оказание ритуальных услуг, содержание кладбищ (169), размещение кладбища «Восточное» (300);

«Градостроительство и архитектура» (635 вопросов): о согласовании строительства (246);

«Строительство» (395 вопросов): о строительстве, реконструкции и ремонте дорог (188);

«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (452 вопроса): о предоставлении земельных участков (329);

«Информация и информатизация» (140 вопросов): о несанкционированном размещении рекламы и рекламных конструкций (140).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по теме:

«Коммунальное хозяйство» (2 180 вопросов): о перебоях в теплоснабжении (295), о предоставлении услуг ненадлежащего качества (255), о неудовлетворительном содержании общего имущества (248), о перебоях в водоснабжении (208), о содержании муниципального жилищного фонда (182), о неудовлетворительной работе управляющих компаний (163), о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок (195) и своевременном вывозе мусора и ТКО (148);

«Жилище» (1 159 вопросов): об обеспечении жильем нуждающихся в жилых помещениях, распределении жилых помещений по договору социального найма (348), переселении из аварийного и ветхого жилья (216), постановке на учет в органе местного самоуправления и восстановлении в очереди на получение жилья граждан (156), обследовании жилого фонда на предмет пригодности проживания (115), обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (246), выделении жилья молодым семьям и специалистам (78).

* «Социальная сфера» по теме:

«Образование. Наука. Культура» (640 вопросов): о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (514).

Из поступивших 9 113 обращений в 3 квартале 2021 года 8 561 обращение рассмотрено по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 8 561 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 409 случаях (4,5 % от общего количества обращений). В 8 139 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (89,31 % от общего количества обращений).
В 13 случаях (0,14 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 552 обращения (6,05 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 1 387 обращений (15,2 % от общего количества поступивших обращений), в том числе 63 обращения (0,7 %), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2020 года поступило из Правительства Пермского края 1 322 обращения, в том числе 39 обращений,
адресованных Президенту Российской Федерации.

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

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

по разделу «Экономика» – 32 вопроса, что на 14 вопросов больше, чем
в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 26 вопросов, что на 18 вопросов больше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделу «Социальная сфера» – 5 вопросов, что на 6 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2020 года;

по разделам «Государство, общество и политика» и «Оборона, безопасность, законность» – вопросов в 3 квартале 2021 года не поступало.

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 3 квартале 2020 года, относится к разделам «Экономика» (51 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации), и «Жилищно-коммунальная сфера» (41 %), «Социальная сфера» (8 %).

Из поступивших 63 обращений в 3 квартале 2021 года 63 рассмотрены
по компетенции в администрации города Перми с результатом «Разъяснено».

Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» (32 вопроса): работа общественного транспорта, благоустройство, индивидуальное жилищное строительство, земельные отношения,
гуманное отношение к животным;
* «Жилищно-коммунальная сфера» (26 вопросов): об обеспечении граждан жилищем (15), проблемах в сфере коммунального хозяйства (неудовлетворительная работа управляющих компаний, ненадлежащее содержание общедомового имущества, водоснабжения, теплоснабжения) (11);
* «Социальная сфера» (5 вопросов): по проблемам нехватки мест в детских дошкольных учреждениях.

«Обратная связь» с жителями города Перми в 3 квартале 2021 года традиционно осуществлялась через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте муниципального образования город Пермь в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, сайте территориальных органов администрации города Перми, информационные стенды, 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.