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

в 4 квартале 2021 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений граждан проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2021 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 4 кварталом 2020 года.

В 4 квартале 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8495 обращений, что на 19,7 % больше, чем за аналогичный период 2020 года (7098 обращений).

Из всех поступивших в 4 квартале 2021 года обращений в устной форме поступило 90 обращений (1,06 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2138 обращений (25,17 % от общего количества), в форме электронного документа – 6267 обращений (73,77 % от общего количества).

В 4 квартале 2021 года количество обращений, поступивших в администрацию города Перми, увеличилось на 1397 обращений в сравнении с аналогичным периодом 2020 года.

Поступившие в 4 квартале 2021 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 125 обращений (1,5 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 1682 обращения (19,8 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3304 обращения (38,9 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 3384 обращения (39,8 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений в 4 квартале 2021 года поступило: заявлений – 8095 (95,2 % от общего количества обращений), жалоб – 99 (1,2 % от общего количества обращений), предложений – 32 (0,4 % от общего количества обращений), запросов информации – 269 (3,2 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 124 являются коллективными (1,5 %). В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 56 коллективных обращений (0,8 %). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных жилых домов, неудовлетворительной работы управляющих компаний, благоустройства пешеходных дорожек и проездов придомовых территорий, обустройства спортивных площадок на придомовых территориях, уличного освещения, содержания улично-дорожной сети, ликвидации несанкционированных свалок мусора, организации транспортного обслуживания, несогласия со строительством новых жилых комплексов в Дзержинском районе «Руна Парк», в Мотовилихинском районе рядом со стадионом «Молот», по ул. Монастырской и других.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 4 квартале 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2020 г | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2021 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2020 г. |
| Категория не установлена | 5719 | 5711 | – 8 |
| Рабочие | 294 | 1376 | + 1082 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 229 | 421 | + 192 |
| Служащие, ИТР | 187 | 326 | + 139 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 214 | 206 | – 8 |
| Студенты, учащиеся | 30 | 133 | + 103 |
| Предприниматели | 68 | 92 | + 24 |
| Инвалиды | 73 | 61 | – 12 |
| Домохозяйки | 53 | 58 | + 5 |
| Научная и творческая интеллигенция | 20 | 38 | + 18 |
| Воспитанники детского дома | 177 | 35 | – 142 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны Вооруженных Сил и МВД | 26 | 34 | + 8 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 8 | 4 | – 4 |

Основные источники поступления обращений в 4 квартале 2021 года в сравнении с 4 кварталом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2020 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2021 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2020 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 5422 | 5699 | + 277 |
| Лично от граждан | 593 | 1073 | + 480 |
| Другие корреспонденты | 349 | 599 | + 250 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 314 | 519 | + 205 |
| Прокуратура | 137 | 247 | + 110 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 14/74 | 28/126 | + 14/+ 52 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 32 | 63 | + 31 |
| Территориальные федеральные органы | 64 | 55 | – 9 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 40 | 38 | – 2 |
| Приволжский  федеральный округ | 33 | 18 | – 15 |
| Пермская городская Дума | 23 | 18 | – 5 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 3 | 12 | + 9 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 4 квартале 2021 года, составило 8523, что на 933 вопроса больше, чем в аналогичный период 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 общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 4540 вопросов, что на 1088 вопросов больше, чем в 4 квартале 2020 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2197 вопросов, что на 301 вопрос меньше, чем в 4 квартале 2020года;

по разделу «Социальная сфера» – 855 вопросов, что на 250 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2020 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 686 вопросов, что на 399 вопросов больше, чем в 4 квартале 2020 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 245 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2020 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2021 года, относится к разделам «Экономика» (53 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 10 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 8 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 3 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тематика | Количес-тво вопросов, поступив-ших  в 4 кв. 2020 г. | Количес-тво вопросов, поступив-ших  в 4 кв. 2021 г. | Разница в ед. относи-тельно  4 кв.  2020 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 2942 | 3930 | + 988 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 318 | 427 | + 109 |
| Информация и информатизация | 157 | 124 | – 33 |
| Финансы | 35 | 58 | + 23 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 0 | 1 | + 1 |
| Жилищно-комму-нальная сфера | Жилище | 2498 | 2197 | – 301 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 717 | 473 | – 244 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 211 | 175 | – 36 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 133 | 100 | – 33 |
| Семья | 38 | 66 | + 28 |
| Труд и занятость населения | 6 | 41 | + 35 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 110 | 559 | + 449 |
| Конституционный строй | 98 | 91 | – 7 |
| Гражданское право | 71 | 36 | – 35 |
| Международные отношения. Международное право | 5 | 0 | – 5 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 3 | 0 | – 3 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 194 | 227 | – 33 |
| Оборона | 23 | 9 | + 14 |
| Правосудие | 23 | 8 | + 15 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 5 | 4 | + 1 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 |

Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по теме:

«Хозяйственная деятельность» (3930 вопросов) по проблемам транспорта (1603): жалобы жителей города Перми на качество обслуживания в городском пассажирском транспорте, проблемы адаптации по внедрению единых транспортных карт (ЕТК), безналичной оплаты проезда, блокировки транспортных карт, переноса поездок по льготному проездному документу;

«Комплексное благоустройство» (1621 вопрос): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, благоустройстве придомовой территории, обустройстве детских и спортивных площадок, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок, обустройстве и содержании остановочных пунктов, уличном освещении, уборке мусора, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий и другое;

«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (473 вопроса): о предоставлении земельных участков (329).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по теме:

«Коммунальное хозяйство» (1267 вопросов): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, о содержании общего имущества, о неудовлетворительной работе управляющих компаний, о борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО;

«Жилище» (930 вопросов): об обеспечении жильем нуждающихся в жилых помещениях, распределении жилых помещений по договору социального найма, переселении из аварийного и ветхого жилья, постановке на учет в органе местного самоуправления и восстановлении в очереди на получение жилья граждан, приватизации помещений жилищного фонда, обеспечении жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, выделении жилья молодым семьям и специалистам.

* «Социальная сфера» по теме:

«Образование. Наука. Культура» (473 вопроса), в том числе о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (225);

«Социальное обеспечение и социальное страхование» (175 вопросов): о предоставлении дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации, в том числе предоставлении земельных участков многодетным семьям и другое (130).

Из поступивших 8495 обращений в 4 квартале 2021 года направлены для рассмотрения по компетенции 572 обращения (6,7 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 7923 обращения (93,3 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 7923 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 438 случаях (5,5 % от количества рассмотренных обращений). В 7480 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (94,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 5 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

«Обратная связь» с жителями города Перми в 4 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».

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. По итогам работы ежемесячно проводился мониторинг рассмотрения обращений, организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством подготовки ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.

Результат проведенной работы положительно влияет на повышение качества работы с обращениями граждан и удовлетворенность жителей работой администрации города Перми.