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

во 2 полугодии 2021 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во 2 полугодии 2021 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению со вторым полугодием 2020 года.

Во втором полугодии 2021 года в администрации города Перми было зарегистрировано 17608 обращений, что на 6,1 % больше, чем за аналогичный период 2020 года (16588 обращений). От общего количества поступивших в администрацию города Перми во втором полугодии 2021 года обращений граждан: письменных – 5377 (30,6 %), устных – 184 (1 %), в форме электронного документа – 12047 (68,4 %).

Во втором полугодии 2021 года количество обращений, поступивших в администрацию города Перми, увеличилось на 1020 обращений в сравнении с аналогичным периодом 2020 года.

Поступившие во втором полугодии 2021 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 281 обращение (1,6 % от общего количества поступивших обращений),

первому заместителю главы администрации города Перми, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 4250 обращений (24,2 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям функциональных органов и подразделений администрации города Перми – 6739 обращения (38,2 % от общего количества поступивших обращений),

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 6338 обращений (36 % от общего количества поступивших обращений).

По видам обращений во втором полугодии 2021 года поступило: заявлений – 16135 (91,6 % от общего количества обращений), жалоб – 744 (4,2 % от общего количества обращений), предложений – 181 (1 % от общего количества обращений), запросов информации – 548 (3,2 % от общего количества обращений). В аналогичный период 2020 года поступило: заявлений – 15197 (91,6 % от общего количества обращений), жалоб – 1020 (6,2 % от общего количества обращений), предложений – 299 (1,8 % от общего количества обращений), запрос информации – 72 (0,4 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 245 коллективные (1,4 % от общего количества поступивших обращений). В аналогичном периоде 2020 года было рассмотрено 365 коллективных обращений (2,2 %).

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, поступления в дошкольные образовательные учреждения, размещения торговых точек и организации торговли, размещения кладбищ, 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 во втором полугодии 2021 года, в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2021 г. | Разница в ед.  относитель-но второго полугодия 2020 г. |
| Категория не установлена | 13530 | 11441 | – 2089 |
| Другие категории | 1150 | 499 | – 651 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 371 | 417 | + 46 |
| Воспитанники детского дома | 341 | 165 | – 176 |
| Рабочие | 298 | 2657 | + 2359 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 285 | 951 | + 666 |
| Служащие | 220 | 650 | + 430 |
| Инвалиды | 141 | 128 | – 13 |
| Предприниматели | 85 | 211 | + 126 |
| Домохозяйки | 55 | 118 | + 63 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны Вооруженных Сил и МВД | 42 | 63 | + 21 |
| Студенты, учащиеся | 31 | 214 | + 183 |
| Научная и творческая интеллигенция | 23 | 86 | + 63 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 16 | 8 | – 8 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2021 года в сравнении со вторым полугодием 2020 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во втором полугодии 2020 г. | Количество обращений, поступивших во втором полугодии 2021 г. | Разница в ед.  относительно второго полугодия 2020 г. |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 7520 | 9905 | + 2385 |
| Другие корреспонденты | 2852 | 1722 | – 1130 |
| Лично от граждан | 2811 | 2730 | – 81 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1636 | 1906 | + 270 |
| Прокуратура | 522 | 544 | – 22 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 303 | 28 | – 275 |
| Территориальные федеральные органы | 212 | 153 | – 59 |
| Органы местного самоуправления Пермского края, Российской Федерации | 106 | 32 | – 74 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 89 | 97 | + 8 |
| Депутаты (Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 88 | 113 | + 25 |
| Приволжский  федеральный округ | 82 | 33 | – 49 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 82 | 32 | – 50 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка, предпринимателей | 70/159/1 | 50/211/1 | – 20/+ 52/0 |
| Пермская городская Дума | 51 | 37 | – 14 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 4 | 14 | + 10 |

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во втором квартале 2021 года, составило 18102, что на 885 вопросов 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, темам и вопросам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 9360 вопросов, что на 782 вопроса больше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 5536 вопросов, что на 514 вопросов больше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Социальная сфера» – 1869 вопросов, что на 653 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 991 вопрос, что на 406 вопросов больше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 346 вопросов, что на 164 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2020 года).

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших во втором полугодии 2021 года, относится к разделам «Экономика» (52 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (31 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 10 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 5 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

По тематикам вопросы распределились следующим образом:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тематика | Количество вопросов, поступив-ших  во 2 полугодии 2020 г. | Количество вопросов, поступив-ших  во 2 полугодии 2021 г. | Разница  в ед.  относитель-но второго полугодия 2020 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятельность | 7381 | 8112 | + 731 |
| Природные ресурсы  и охрана окружающей природной среды | 854 | 879 | + 25 |
| Информация  и информатизация | 288 | 264 | – 24 |
| Финансы | 54 | 104 | + 50 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 1 | 1 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 5022 | 5536 | + 514 |
| Социальная сфера | Образование. Наука. Культура | 1789 | 1113 | – 676 |
| Социальное обеспечение  и социальное страхование | 407 | 364 | – 43 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 199 | 169 | – 30 |
| Семья | 109 | 169 | + 60 |
| Труд и занятость населения | 18 | 54 | + 36 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 247 | 814 | + 567 |
| Конституционный строй | 185 | 111 | – 74 |
| Гражданское право | 133 | 64 | – 69 |
| Международные отношения. Международное право | 13 | 1 | – 12 |
| Индивидуальные правовые акты  по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 7 | 1 | – 6 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 440 | 279 | – 161 |
| Оборона | 48 | 29 | – 19 |
| Правосудие | 15 | 24 | + 9 |
| Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 7 | 14 | + 7 |
| Уголовное право. Исполнение наказаний | 0 | 0 | 0 |

Наибольшее количество вопросов поступило в следующих разделах:

* «Экономика» по теме:

«Хозяйственная деятельность» (8112 вопросов): по проблемам транспорта (2914): 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» (2564 вопроса): о ремонте подъездных дорог и пешеходных тротуаров, благоустройстве придомовой территории, детских и спортивных площадок, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок, содержании остановочных пунктов, уличном освещении, уборке мусора, своевременной уборке и вывозе снега с придомовых территорий и другое;

«Бытовое обслуживание населения» (631 вопрос): оказание ритуальных услуг, содержание кладбищ (314), размещение кладбища «Восточное» (313);

«Торговля» (395 вопросов): о размещении торговых точек (266);

«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» (879 вопросов): о предоставлении земельных участков (658).

* «Жилищно-коммунальная сфера» по теме:

«Коммунальное хозяйство» (3447 вопросов): о предоставлении услуг ненадлежащего качества, перебоях в водоснабжении и отоплении, содержании общего имущества, неудовлетворительной работе управляющих компаний, борьбе с мусором и антисанитарией, размещении контейнерных площадок и своевременном вывозе мусора и ТКО;

«Жилище» (2089 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» (1113 вопросов): о предоставлении мест в дошкольных образовательных учреждениях (739);

«Социальное обеспечение и социальное страхование» (364 вопроса): о предоставлении дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законом субъекта Российской Федерации, в том числе предоставлении земельных участков многодетным семьям, и другое (262).

Из поступивших 17608 обращений во втором полугодии 2021 года направлены для рассмотрения по компетенции 1124 обращения (6,4 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан), 16484 обращения (93,6 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан) рассмотрены по компетенции в администрации города Перми.

Из рассмотренных 16484 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 847 случаях (5,1 % от количества рассмотренных обращений). В 15619 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их прав, свобод и законных интересов (94,8 % от общего количества рассмотренных обращений). В 18 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 1 906 обращений (10,8 % от общего количества поступивших обращений), в том числе 75 обращений (0,4 %), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2020 года поступило из Правительства Пермского края 1636 обращений (9,8 % от общего количества поступивших обращений), в том числе 65 обращений (0,4 %), 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» – 40 вопросов, что на 15 вопросов больше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 26 вопросов, что на 11 вопросов больше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Социальная сфера» – 8 вопросов, что на 7 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2020 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 1 обращение, что на 1 вопрос больше, чем во втором полугодии 2020 года (во втором полугодии 2020 года – 0 вопросов).

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 во втором полугодии 2020 года, относится к разделам «Экономика» (53 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации), «Жилищно-коммунальная сфера» (35 %), «Социальная сфера» (11 %), «Государство, общество и политика» (1 %).

Все 75 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом «Разъяснено».

«Обратная связь» с жителями города Перми во втором полугодии 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.