Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми в 1 квартале 2017 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2017 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 1 кварталом 2016 года.

В 1 квартале 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 1926 обращений, что на 22,6 % меньше, чем за аналогичный период 2016 года (2488 обращений). Из них: письменных обращений – 1831, устных – 95. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 223 обращения (11,6% от общего количества обращений), в том числе 41 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2016 года поступило из Правительства Пермского края 88 обращений, в том числе 65 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 24 обращения меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

Причины снижения количества обращений граждан в 1 квартале 2017 года: информирование населения по различным сферам деятельности администрации города Перми осуществлялось в постоянном режиме через размещение информации на официальном сайте администрации города Перми, сайтах территориальных органов, через средства массовой информации, информационные стенды;

повышение правовой культуры населения, позволяющее заявителю на стадии первичного обращения правильно установить полномочия государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, к чьей компетенции находится решение актуальных для заявителей вопросов;

расширение сети многофункциональных центров по предоставлению услуг, развитие системы межведомственного электронного взаимодействия при предоставлении муниципальных услуг;

развитие интерактивных форм диалога власти и общества, в т.ч. оперативный канал связи со специалистами районных администраций в сфере благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства – интерактивный ресурс «Решаем вместе»;

проведение администрацией города Перми публичных слушаний, встреч с населением, круглых столов, прямых телефонных линий, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов на поступившие обращения в 1 квартале 2017 года содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,4 % от общего количества обращений).

Поступившие в 1 квартале 2017 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 345 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 1317 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города

Перми - 960 обращений,

переадресовано по полномочиям – 77 обращений.

По видам обращений в 1 квартале 2017 года поступило:

заявлений – 1875 (97,4 % от общего количества обращений),

жалоб – 35 (1,8 % от общего количества обращений),

предложений – 16 (0,8 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 170 являются коллективными (8,83 %). В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 134 коллективных обращений (5,3 %).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 1 квартале 2017 года, в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2016 г. |
| Пенсионеры; ветераны труда | 60 | 58 | +2 |
| Инвалиды общего заболевания | 77 | 35 | +42 |
| Рабочие | 18 | 35 | -17 |
| Многодетные семьи, многодетные матери; одинокие матери (отцы) | 33 | 20 | +13 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства | 1 | 6 | -5 |
| Служащие | 15 | 21 | -6 |
| Студенты, учащиеся | 10 | 3 | +7 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 5 | 6 | -1 |
| Научная и творческая интеллигенция | 3 | 4 | -1 |
| Предприниматели | 4 | 19 | -15 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших; реабилитированные,чернобыльцы | 2 | 1 | +1 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 3 | 4 | +1 |
| Домохозяйки | 2 | 16 | -14 |
| Другие граждане | 1693 | 2260 | -567 |

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2017 года в сравнении с 1 кварталом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2017 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2016 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1003 | 862 | + 141 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 223 | 108 | + 115 |
| Прокуратура | 124 | 150 | - 26 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 66 | 44 | + 22 |
| Председатель Пермской городской Думы и Пермская городская Дума | 65 | 20 | + 45 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 41 | 39 | + 2 |
| Сайт (call-центр) Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы | 22 | 112 | -90 |
| Приволжский Федеральный округ | 21 | 32 | -11 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 20 | 14 | + 6 |
| Территориальные федеральные органы | 12 | 15 | -3 |
| Общественные приемные; Общественные организации | 12 | 11 | +1 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 4 | 7 | -3 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК | 5 | 7 | -2 |
| Законодательное собрание Пермского края | 1 | 4 | -3 |
| Лично от граждан | 206 | 757 | -551 |
| Другие источники | 101 | 306 | -205 |

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

по разделу «Экономика» поступило 1311 вопросов, что на 288 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 495 вопросов, что на 246 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года,

по разделу «Социальная сфера» – 212 вопросов, что на 54 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2016 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 158 вопросов, что на 16 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 20 вопросов, что на 11 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2016 года, относятся к разделам «Экономика»

(59,7 % от общего количества поступивших вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (22,5 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9,7 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 7,1 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1035 вопросов, что на 354 вопроса

меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 249

вопросов, что на 57 вопросов больше, чем в 1 квартале 2016 года;

3. «Информация и информатизация» – 20 вопросов, что на 9 вопросов больше, чем в 1 квартале 2016 года;

4. «Финансы» – 7 вопросов, как и в 1 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступило в 1 квартале 2017 года 1311 вопросов, что на 288 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки мусора и рекламы, уборки дворов, пешеходных тротуаров и межквартальных проездов от снега и наледи, содержания автомобильных дорог и тротуаров (695 вопросов). По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта: неудовлетворительное качество обслуживания пассажиров, организация безопасного дорожного движения, установка и содержание остановок общественного транспорта, введение платных автостоянок и автопарковок (213 вопросов). Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о неудовлетворительной работе муниципального приюта, об организации отлова безнадзорных животных (249 вопросов). Вопросы торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (37 вопросов).

Также в обращениях жителей города интересовали вопросы: о соблюдении градостроительных норм при ведении строительства и выдаче разрешений на строительство – 48, об электрификации – 25, о газификации –19, о строительстве объектов социальной сферы – 23, о выделении земельных участков для садоводства, огородничества – 10.

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 495 вопросов, что на 246 вопросов меньше, чем за 1 квартал 2016 года. В данном разделе обращения содержали следующие вопросы: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (161 вопрос), предоставление услуг ненадлежащего качества (279 вопросов), ненадлежащая работа управляющих компаний (28 вопросов), содержание общедомового имущества (45 вопросов), своевременный вывоз мусора, обустройство контейнерных площадок (48 вопросов), оплата жилищно-коммунальных услуг, нарушение прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), получение субсидий на оплату ЖКУ (40 вопросов), выполнение работ по капитальному ремонту (47 вопросов).

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» –поступило 8 вопросов, что на 7 вопросов меньше, чем в 1

квартале 2016 года;

1. «Труд и занятость населения» – 10 вопросов, что на 13 вопросов

меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 68 вопросов,

что на 8 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 83 вопроса, что на 43 вопроса

меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 43

вопроса, что на 1 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

Всего по разделу поступило 212 вопросов, что на 54 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам работы дошкольных воспитательных учреждений, получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (76 вопросов); социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, получении сертификатов на летний оздоровительный отдых детей (68 вопросов).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 32 вопроса: о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков).

43 вопроса поступило о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

6 вопросов поступило об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры.

Значимые вопросы раздела«Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 58 вопросов, что на 24 вопроса больше,

чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Основы государственного управления» – 80 вопросов, что на 35

вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

1. «Гражданское право» – 11 вопросов, что на 4 вопроса меньше,

чем в 1 квартале 2016 года.

Наибольшее количество вопросов в данном разделе было о поступлении на муниципальную службу, об установлении стажа муниципальной службы, предоставлении сведений о муниципальных служащих, о несогласии с приемом на работу (26 вопросов), о проведении муниципальных конкурсов, аукционов (48 вопросов), о согласовании проведения митинга (5 вопросов), переименовании названий улиц, названий предприятий, учреждений (10 вопросов), о контроле за благоустройством придомовых территорий, уборкой дорог и пешеходных тротуаров, сносом незаконно установленных нестационарных торговых объектов, автопарковок, рекламы (48 вопросов).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 20 вопросов, что на 11 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы охраны правопорядка – 14 вопросов: о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, о несогласии с решениями администрации (отказ в аренде помещения, выделении земельного участка), о работе игровых клубов, о содействии в реализации проекта «Полицейские России», о принятии мер по вопросу предотвращения пожаров в микрорайоне Чапаевский, об обеспечении безопасности детей в детских садах и школах и др. По теме «Оборона» поступило 4 вопроса с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат в военном госпитале города Молотов и др.

Из поступивших 1926 обращений в 1 квартале 2017 года 77 обращений переадресованы для рассмотрения по компетенции (3,9 % от общего количества поступивших обращений), 1304 обращения рассмотрено по компетенции в администрации города Перми и 545 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 1304 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 228 случаях (17,5 % от количества рассмотренных обращений). В 1076 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (82,5 % от общего количества рассмотренных обращений).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 41 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 14 вопросов, что на 30 меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

по разделу «Экономика» – 21 вопрос, что на 9 меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

по разделу «Социальная сфера» – 3 вопроса, что на 4 меньше, чем в 1 квартале 2016 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 4 вопроса, что на 3 меньше, чем в 1 квартале 2016 года.

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 квартале 2016 года, относится к разделам «Экономика» (51 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (35 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 13 %, в разделе «Социальная сфера» – 1%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0 %.

Из поступивших 41 обращения в 1 квартале 2017 года 33 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 8 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 33 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 4 случаях. В 29 случаях заявителям разъяснен порядок рассмотрения их обращений.

В первом квартале 2017 года была продолжена практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми и встреч руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями районов. Открытые приемы с участием 710 жителей состоялись в Орджоникидзевском и Мотовилихинском районах, в пос.Новые Ляды.

В 8 встречах в районах города Перми 15 февраля 2017 года приняли участие 459 жителей районов города Перми. Основная тематика поступивших обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами в администрации города Перми, специалисты подразделений администрации города Перми по-прежнему использовали возможность выезда на место совместно с заявителями, к рассмотрению обращений при необходимости привлекались надзорные органы и организации. 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 за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.