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

в 3 квартале 2018 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 3 квартале 2018 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 3 кварталом 2017 года.

В 3 квартале 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8076 обращений, что на 0,2 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (8063 обращения).

Из всех поступивших в 3 квартале 2018 года обращений в устной форме поступило 1331 обращение (16,5 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 3165 обращений (39,2 % от общего количества), в форме электронного документа – 3580 обращений (44,3 % от общего количества).

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 3 квартале 2018 года и распределенных по разделам Всероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 8280 обращений, что на 25 обращений больше, чем в 3 квартале 2017 года.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 260 обращений (3,22% от общего количества поступивших обращений), в том числе 42 обращения (0,52%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2017 года поступило из Правительства Пермского края 856 обращений, в том числе 176 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,65 % от общего количества обращений).

Поступившие в 3 квартале 2018 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 241 обращение,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 231 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 5134 обращения,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 3148 обращений,

переадресованы по полномочиям – 570 обращений.

По видам обращений в 3 квартале 2018 года поступило: заявлений – 7205 (89,2% от общего количества обращений), жалоб – 542 (6,7 % от общего количества обращений), предложений – 329 (4,1% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 369 являются коллективными (4,56%). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 506 коллективных обращений (6,27%). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), правомерности начисления платежей за коммунальные услуги, 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, качества предоставления услуг в образовательных учреждениях и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 3 квартале 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 3 кв. 2017 г. |
| Категория не установлена | 7646 | 7013 | +633 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 115 | 118 | -3 |
| Пенсионер, ветеран труда | 88 | 144 | -56 |
| Другие | 63 | 294 | -231 |
| Инвалиды общего  заболевания | 39 | 98 | -59 |
| Рабочие | 30 | 109 | -79 |
| Служащие | 23 | 92 | -69 |
| Научная и творческая интеллигенция | 22 | 12 | +10 |
| Предприниматели | 17 | 116 | -99 |
| Воспитанники  детского дома | 17 | 5 | +12 |
| Домохозяйка | 6 | 28 | -22 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 4 | 6 | -2 |
| Студенты, учащиеся | 3 | 13 | -10 |
| Участники боевых действий,  воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 2 | 10 | -8 |
| Чернобыльцы | 1 | 1 | 0 |
| Реабилитированные | 0 | 4 | -4 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 3 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 3 кв. 2017 г. |
| Лично от граждан | 3176 | 4953 | -1777 |
| Другие корреспонденты | 2016 | 49 | +1967 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1676 | 1901 | -225 |
| Прокуратура | 346 | 447 | -101 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 260 | 176 | + |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 137 | 181 | -44 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 91/129 | 27/57 | +64/72 |
| Территориальные федеральные органы | 70 | 58 | +12 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 46 | 53 | -7 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 42 | 48 | +128 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 29 | 31 | -2 |
| Пермская городская Дума | 27 | 47 | -20 |
| Приволжский Федеральный округ | 27 | 33 | -6 |
| Законодательное собрание Пермского края | 4 | 2 | +2 |

Из 8076 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 3 квартале 2018 года, поступило от жителей города Перми 5889 обращений (72,9 % от общего количества обращений; 6013 обращений в 3 квартале 2017 года – 74,6 %), от жителей Пермского края – 1994 (1903) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 193 (147) обращения.

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

по разделу «Экономика» поступило 4440 вопросов, что на 70 вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1978 вопросов, что на 260 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1405 вопросов, что на 353 вопроса больше, чем в 3 квартале 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 255 вопрос, что на 247 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 202 вопросов, что на 109 вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2018 года, относятся к разделам «Экономика»

(54 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера»

(24 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 17 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 3120 вопросов, что на 437 вопросов

меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

2. «Информация и информатизация» – 777 вопросов, что на 601 вопрос больше, чем в 3 квартале 2017 года;

3. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 508

вопросов, что на 8 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

4. «Финансы» – 33 вопроса, что на 88 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года.

Всего по данному разделу поступило в 3 квартале 2018 года 4440 вопросов, что на 70 вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы комплексного благоустройства придомовых территорий (667 вопросов), в том числе: уборка мусора, ликвидация несанкционированных свалок (304), благоустройство и ремонт подъездных дорог, тротуаров (299), уличное освещение (99), парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (76), организация условий и мест для детского отдыха и досуга (75), озеленение придомовых территорий и мест отдыха (47 вопросов).

Также большое количество вопросов поступило по проблемам транспорта (634), в том числе: транспортное обслуживание населения (191), борьба с аварийностью, безопасностью дорожного движения (184), размещение гаражей, автопарковок, стоянок (87), содержание транспортной инфраструктуры (86). На активность жителей повлияло обсуждение новой транспортной модели города, расширение зоны платной парковки, происходило голосование за оформление автобусов Перми.

По теме «Информация и информатизация» поступило 777 вопросов, из них 767 вопросов связаны с несанкционированным размещением рекламы и рекламных конструкций (продолжение спора вокруг решения о запрете размещения киосков на частной земле, демонтаж незаконных НТО, проведение аукционов на размещение НТО, утверждение проекта схемы размещения рекламных конструкций на территории города Перми).

По теме «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» актуальными были вопросы использования и охраны земель (323 вопроса) охраны и использование животного мира (104 вопроса), в том числе об организации отлова безнадзорных животных поступило 46 вопросов.

231 вопрос поступил по проблемам градостроительства, архитектуры и проектирования, 193 вопроса по проблемам сферы строительства.

По теме «Бытовое обслуживание населения» поступило 217 вопросов, в том числе по теме «Ритуальные услуги» – 189 ( содержание кладбищ и мест захоронения – 25), о предприятиях бытового обслуживания населения – 3 вопроса. 218 вопросов поступило по теме «Торговля»: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли и защите прав потребителей.

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 1978 вопросов, из них по проблемам коммунального хозяйства – 1405: предоставление услуг ненадлежащего качества (длительное отсутствие холодного, горячего водоснабжения и тепла), ненадлежащая работа управляющих компаний, содержание общедомового имущества, оплата жилищно-коммунальных услуг, выполнение работ по капитальному ремонту, обустройство контейнерных площадок и др. По вопросам обеспечения граждан жилищем поступил 461 вопрос, в том числе по вопросам переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья санитарно-защитной зоны –170, по вопросам улучшения жилищных условий, предоставления жилого помещения по договору социального найма –68, по вопросам обследования жилого фонда на предмет пригодности для проживания – 55. Активность жителей была связана с реализацией федеральной программы «Формирование комфортной городской среды».

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 36 вопросов, что на 2 вопроса больше, чем в 3 квартале

2017 года;

1. «Труд и занятость населения» – 14 вопросов, что на 9 вопросов

меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 153 вопроса,

что на 60 вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 1144 вопроса, что на 310

вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 58

вопросов, что на 10 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило 1405 вопросов, что на 353 вопроса больше, чем в 3 квартале 2017 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (654 вопроса), нехватки мест в дошкольных общеобразовательных учреждениях (120 вопросов), поступления в общеобразовательные организации (начальное общее образование – 80 вопросов).

153 вопроса поступило по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование» из них по теме «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании» – 92.

Об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступило 37 вопросов.

36 вопросов поступило по проблемам охраны материнства, отцовства и детства, о конфликтных ситуациях в семьях (тема «Семья»).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 29 вопросов: о недовольстве устаревшим спортивным оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 28 вопросов. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

Основные темы раздела«Государство, общество и политика» (255 вопросов, что на 247 вопросов меньше, чем в аналогичном периоде 2017 года):

1. «Основы государственного управления» – 114 вопросов, что на 208

вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017года;

1. «Гражданское право» – 92 вопроса, что на 31 вопрос больше,

чем в 3 квартале 2017 года;

1. «Конституционный строй» – 49 вопросов, что на 67 вопросов

меньше, чем в 3 квартале 2017 года.

202 вопроса по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 109 вопросов больше, чем в 3 квартале 2017 года) распределились по темам:

1. «Оборона» – 22 вопроса, что на 16 больше, чем в 3 квартале 2017 года;
2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 171 вопрос, что на 101

больше, чем в 3 квартале 2017 года;

1. «Правосудие» – 6 вопросов, что на 2 меньше, чем в 3 квартале 2017

года;

1. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 3

вопроса, что на 6 меньше, чем в 3 квартале 2017 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы, связанные с нарушением правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридомовой территории и вне организованных автостоянок, контроля общественного порядка в ночное время, ответственности за нарушение законодательства в сферах торговли и законодательства об административных нарушениях, жилищного законодательства. Также в обращениях граждан поднимались вопросы о работе судебных приставов и сотрудников ГИБДД, о пожарной безопасности, о конфликтных ситуациях с соседями, о получении копий документов в органах записи актов гражданского состояния, об альтернативной гражданской службы, об увековечении памяти погибших воинов.

Из поступивших 8076 обращений в 3 квартале 2018 года 6380 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 1126 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 6380 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 850 случаях (13,3 % от количества рассмотренных обращений). В 5503 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (86,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 27 случаях (0,4 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 570 обращений (7,06 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 260 обращений, из них 42 обращения (47 вопросов) были адресованы 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» – 27 вопросов, что на 59 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 12 вопросов, что на 44 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

по разделу «Социальная сфера» – 5 вопросов, что на 20 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2017 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 1 вопрос, что на 8 вопросов меньше, чем 3 квартале 2017 года.

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 2 вопроса, что на 2 меньше, чем в 3 квартале 2017 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 3 квартале 2017 года, относится к разделам «Экономика» (57 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера» составило 11 %, «Государство, общество и политика» – 1 %, в разделе, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 4 %.

Из поступивших 42 обращений в 3 квартале 2018 года 32 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 10 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 32 (76,2 % от общего количества обращений адресованных Президенту Российской Федерации) обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 4 случаях (12,5% от количества рассмотренных обращений). В 28 (84,4%) случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений. В 1 случае (3,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило по вопросам: благоустройство – 8 вопросов, недовольство граждан несанкционированным размещением нестационарных торговых объектов – 5, охрана окружающей среды и животного мира – 5, бытовое обслуживание населения – 2, работа общественного транспорта – 2 вопроса.

По темам «Жилище» и «Коммунальное хозяйство» поступило по 6 вопросов.

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам социального обеспечения и страхования – 3, по вопросам укрепления материальной базы спортивных секций, стадионов, спортивных площадок – 2.

В 3 квартале 2018 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 1331 устному обращению. Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта.

«Обратная связь» с населением осуществлялась через личные приемы руководителей администрации города Перми в соответствии с утвержденными графиками, через «прямые телефонные линии», через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте администрации города Перми, сайтах территориальных органов, через средства массовой информации, информационные стенды, через портал «Управляем вместе». Также жители города Перми имеют возможность обращения через многофункциональные центры по предоставлению услуг и получения актуальной информации о жизни города Перми (городских новостей) через мобильные устройства «Автоинформатор gorodperm.ru» (найти Автоинформатор можно на главной странице официального сайта города Перми). Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

22 августа 2018 года состоялся открытый прием Главы города Перми Д.И. Самойлова с жителями Свердловского района и 26 сентября 2018 года с жителями Орджоникидзевского района. В приеме участвовали депутаты Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, представители Пенсионного Фонда Российской Федерации по Пермскому краю, министерства здравоохранения и министерства социального развития Пермского края, фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов, руководители полиции, директора управляющих компаний. В приемах приняли участие более 400 жителей города Перми. Общее количество поступивших обращений – 197. На большую половину обращений были даны разъяснения в ходе приемов. Глава города Перми Д. И. Самойлов лично принял 30 обращений от жителей района, в т. ч. 8 коллективных обращений (53 человека).

Основная тематика обращений в ходе открытых приемов к Главе города Перми Д. И. Самойлову и руководителям подразделений администрации города Перми:

вопросы благоустройства (освещение улиц, устройство ливневой канализации после ремонта дороги на придомовой территории, неудовлетворительное состояние дороги, уборка мусора благоустройство придомовой территории, ограждение территорий, кронирование деревьев, ликвидация несанкционированных парковок, ремонт тротуаров, обустройство территории под сквер и др.);

вопросы жилищно-коммунального хозяйства (капитальный ремонт МКД, проблемы коммунальных платежей, вопросы организации ТСЖ и УК, проблеме с ГВС и отоплением, расселение из аварийного жилья и снос ветхих домов, заключение договора социального найма, реализация программы «Формирование комфортной городской среды» и др.);

вопросы транспорта (об отсутствии транспорта для поездки на Северное кладбище, о работе светофоров, о лежачих полицейских, о пешеходных переходах и др.);

вопросы земельных отношений и градостроительства (о межевании придомовой территории, об изменении границ земельных участков под МКД, об оформлении земельных участков садоводческих кооперативов и др.).

19 сентября 2018 года в каждом районе города Перми состоялись в вечернее время встречи с жителями глав районных администраций. Задать вопрос руководству своего района пришли более 300 жителей. На большинство вопросов ответы были даны на месте, по контрольным обращениям были приняты соответствующие меры.

Основными темами обращений на сентябрьских встречах стали вопросы

благоустройства (приведение в порядок придомовых территорий, содержание пешеходных переходов, уличное освещение, ремонт и строительство тротуаров, дорог, отсутствие остановочных павильонов, бесхозяйные территории, содержание кладбищ и мест захоронения, обустройство скверов), жилищно-коммунального хозяйства (об управлении жилыми домами, об отсутствии ГВС, о поступлении двойных квитанций за коммунальные услуги, об установке контейнерных площадок, о газификации, о подтоплении квартиры, о расселении жителей, о предоставлении жилья в маневренном фонде, о переводе большей части управляющих компаний в муниципальную собственность, об обновлении фасадов МКД и ремонте домов, об установке детских площадок на придомовых территориях, об изменениях законодательства об ответственности за расклейку объявлений и надписей в подъездах жилых домов), торговли и потребительского рынка (организация ярмарок, закрытие бани, демонтаж торговых кисков), транспорта (безопасность дорожного движения, культура обслуживания), земельных отношений и др.

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 граждан и организаций, в том числе юридических лиц, при необходимости привлекались надзорные органы. 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, был организован в администрации города Перми текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан и организаций, в том числе юридических лиц.