Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в функциональные и территориальные органы, функциональные подразделения администрации города Перми в 1 квартале 2018 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2018 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 1 кварталом 2017 года.

В 1 квартале 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 6425 обращений, что на 9,1 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (5882 обращения). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 5037 (5443), устных – 1388 (439). В 1 квартале 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений на 387 обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании 2165 (1778).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 2294 обращения (35,7% от общего количества обращений), в том числе 115 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2017 года поступило из Правительства Пермского края 2156 обращений, в том числе 41 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации, что на 74 обращения больше, чем в 1 квартале 2017 года.

Анализ ответов на обращения в 1 квартале 2018 года показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,5 % от общего количества обращений).

Поступившие в 1 квартале 2018 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 189 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 5737 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города

Перми - 2201 обращение,

переадресовано по полномочиям – 387 обращений.

По видам обращений в 1 квартале 2018 года поступило:

заявлений – 6095 (94,9 % от общего количества обращений),

жалоб – 230 (3,6 % от общего количества обращений),

предложений – 100 (1,5 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 330 являются коллективными (5,13 %). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 408 коллективных обращений (6,93 %).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 1 квартале 2018 года, в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2017 г. |
| Пенсионеры; ветераны труда | 75 | 73 | +2 |
| Инвалиды общего заболевания | 54 | 81 | -27 |
| Рабочие | 19 | 20 | -1 |
| Многодетные семьи, многодетные матери; одинокие матери (отцы) | 105 | 48 | +57 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, малоимущие граждане | 6 | 6 | +0 |
| Служащие | 15 | 16 | -1 |
| Студенты, учащиеся | 6 | 11 | -5 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, чернобыльцы | 10 | 6 | +4 |
| Научная и творческая интеллигенция | 7 | 3 | +4 |
| Предприниматели | 37 | 4 | +33 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших; реабилитированные, чернобыльцы | 1 | 4 | -3 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 24 | 4 | +20 |
| Домохозяйки | 4 | 3 | +1 |
| Другие граждане | 6062 | 5603 | +459 |

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2018 года в сравнении с 1 кварталом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2017 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1360 | 1581 | -221 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 2294 | 2156 | +138 |
| Прокуратура | 296 | 271 | +25 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 166 | 176 | -10 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 115 | 41 | +74 |
| Приволжский Федеральный округ | 43 | 21 | +22 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 83 | 56 | +27 |
| Территориальные федеральные органы | 38 | 27 | +11 |
| Общественные приемные, общественные организации,  политические партии | 33 | 23 | +10 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 21 | 12 | +9 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 32 | 22 | +10 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 1 | +2 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 8 | 20 | -12 |
| Лично от граждан | 1806 | 1249 | +557 |
| Другие источники | 127 | 144 | +17 |

Из 6425 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 1 квартале 2018 года, поступило от жителей города Перми 6146 обращений (95,6 % от общего количества обращений; 5718 обращений в 1 квартале 2017 года- 97,21 %), от жителей Пермского края – 210 (130) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 69 (34) обращений.

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

По разделу «Экономика» поступило 3478 вопросов (53,3 %), что на 177 вопросов больше, чем в 1 квартале 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 1659 вопросов (25,4 %), что на 15 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 908 вопросов (14%), что на 133 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 323 вопроса (5%), что на 144 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 153 вопроса (2,3%), что на 94 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1883 вопроса, что на 882 вопроса

меньше, чем в 1 квартале 2017 года;

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

582 вопроса, что на 121 вопрос больше, чем в 1 квартале 2017 года;

3. «Информация и информатизация» – 995 вопросов, что на 934 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года;

4. «Финансы» – 18 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило в 1 квартале 2018 года 3478 вопросов, что на 177 вопросов больше, чем в 1 квартале 2017 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, ремонта пешеходных тротуаров, уборки мусора, уборки межквартальных проездов от снега и наледи, содержания автомобильных дорог и тротуаров, мест для массового отдыха, вопросы организации мест выгула собак (903 вопроса).

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 (495 вопросов).

Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об ор-

ганизации отлова безнадзорных животных (582 вопроса).

Вопросы торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (144 вопроса).

О несанкционированном размещении рекламы, рекламных конструкций поступило 995 вопросов.

Также в обращениях жителей города интересовали вопросы: о соблюде-

нии градостроительных норм при строительстве и выдаче разрешений на строительство – 156, об электрификации – 25, о газификации –36, о строительстве объектов социальной сферы – 17, о выделении земельных участков для садоводства, огородничества – 10.

18 вопросов поступило по теме «Финансы»: по налогам (12 вопросов) , формированию и исполнению местного бюджета (6 вопросов).

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 1659 вопросов, что на 15 вопросов меньше, чем за 1 квартал 2017 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 (597 вопросов), предоставление услуг ненадлежащего качества (228 вопросов), ненадлежащая работа управляющих компаний (157 вопросов), содержание общедомового имущества (319 вопросов), своевременный вывоз мусора, обустройство контейнерных площадок (91 вопрос), оплата жилищно-коммунальных услуг, нарушение прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), получение субсидий на оплату ЖКУ (75 вопросов), выполнение работ по капитальному ремонту (81 вопрос). 111 вопросов поступило по проблемам перевода помещений из жилых в нежилые, риэлторской деятельности, жилищных споров.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» –поступило 32 вопроса, что на 11 вопросов больше, чем в 1

квартале 2017 года;

1. «Труд и занятость населения» – 12 вопросов, что на 11 вопросов

меньше, чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 132 вопроса,

что на 8 вопросов больше, чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 675 вопросов, что на 137

вопросов больше, чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 57

вопросов, что на 12 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило 908 вопросов, что на 133 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам: получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работы (385 вопросов), поступления в общеобразовательные организации (24 вопроса), материально-технического обеспечения образовательных учреждений, в т.ч. доставки обучающихся в образовательные учреждения, организации питания в образовательных учреждениях, культурно-досуговой деятельности (31 вопрос), проведения общеобразовательного процесса, государственной итоговой аттестации обучающихся, об общеобразовательных стандартах и контроле в сфере образования, о конфликтных ситуациях в общеобразовательных учреждениях и организациях (127 вопросов), о социальной поддержке педагогических работников (30 вопросов).

133 вопроса поступило по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

27 вопросов связано с проблемами охраны семьи, материнства, отцовства и детства, регистрацией актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 26 вопросов:

о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков).

31 вопрос поступил о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения. Обращения с данными вопросами были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

По вопросам укрепления материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступил 31 вопрос.

12 вопросов поступило по вопросам трудоустройства.

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

1. «Конституционный строй» – 73 вопроса, что на 18 вопросов

меньше, чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Основы государственного управления» – 186 вопросов, что на 125

вопросов меньше, чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Гражданское право» – 62 вопроса, что на 2 вопроса меньше,

чем в 1 квартале 2017 года;

1. «Международные отношения. Международное право» – 2 вопроса,

что на 2 больше, чем в 1 квартале 2017 года.

По теме «Конституционный строй» поступило 73 вопроса, связанных с правами, свободами и обязанностями человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека).

Наибольшее количество обращений темы «Основы государственного управления»касались процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан (48 вопросов), работы многофункциональных центров, оказании государственных и муниципальных услуг (65 вопросов), благодарности в адрес руководителей органов местного самоуправления (11 вопросов).

Также заявителей интересовали вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического устройства (53 вопроса).

По теме «Гражданское право» поступило 62 вопроса, которые касались регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, обращения имущества в муниципальную собственность и распоряжения им, оформления недвижимости в собственность.

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 153 вопроса, что на 94 вопроса больше, чем в 1 квартале 2017 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений поступило по теме «Безопасность и охрана правопорядка» – 117 вопросов: о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации при проживании, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, о несогласии с решениями администрации (отказ в аренде помещения, выделении земельного участка), об обеспечении безопасности детей в детских садах и школах и др.

По теме «Оборона» поступил 31 вопрос с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, об оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат в военном госпитале города Молотов, о сроках проведения военных сборов в 2018 году, альтернативной гражданской службе и др.

Из поступивших 6425 обращений в 1 квартале 2018 года 387 обращений переадресованы для рассмотрения по компетенции (6 % от общего количества поступивших обращений), 4812 обращений рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (75%), 1226 обращений находятся на рассмотрении (19 %).

Из рассмотренных 4812 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 415 случаях (9% от количества рассмотренных обращений). В 4378 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (91% от общего количества рассмотренных обращений).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 115 обращений, адресованных 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» – 49 вопросов, что на 35 больше, чем в 1 квартале 2017 года;

по разделу «Экономика» – 66 вопросов, что на 45 больше, чем в 1 квартале 2017 года;

по разделу «Социальная сфера» – 26 вопросов, что на 23 больше, чем 1 квартале 2017 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 6 вопросов, что на 1 меньше, чем в 1 квартале 2017 года.

По разделу «Оборона» - 1 вопрос, что на 1 больше, чем в 1 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 1 квартале 2017 года, относится к разделам «Экономика» (44,6 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (33,1 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 4 %, в разделе «Социальная сфера» – 17,6 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,7 %.

Из поступивших 115 обращений в 1 квартале 2017 года 146 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 8 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 146 обращений в 106 случаях заявителям разъяснен порядок рассмотрения их обращений. В 1 случае отказано в удовлетворении обращения на законных основаниях.

В первом квартале 2018 года была продолжена практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми (прием состоялся в Дзержинском районе) и встреч руководителей территориальных органов администрации города Перми с жителями районов (21 февраля 2018 года во встречах приняли участие более 500 жителей города Перми).

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, специалисты подразделений администрации города Перми 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.