Информация о результатах рассмотрения обращений граждан,

организаций, общественных объединений, в том числе юридических лиц,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми во втором полугодии 2017 года

Во втором полугодии 2017 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми (далее – отдел) зарегистрировано 5797 обращений, что на 30% больше, чем за аналогичный период 2016 года (4061 обращение). Из них: письменных обращений – 5580, устных – 217. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 806 обращений (14%), в том числе 298 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 211 обращений больше, чем во втором полугодии 2016 года.

Поступившие в отдел во втором полугодие 2017 года обращения граждан направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 279 обращений,

первому заместителю главы администрации города Перми – 350 обращений,

заместителям главы администрации города Перми – 1375 обращений,

руководителям территориальных органов, функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3793 обращения,

переадресовано по полномочиям – 203 обращения.

По видам обращений во втором полугодии 2017 года поступило:

заявлений – 3930 (98 % от общего количества обращений), что на 1698 обращений больше, чем в аналогичном периоде 2016 года,

жалоб – 94 (1,6 % от общего количества обращений), что на 18 обращений больше, чем во втором полугодии 2016 года,

предложений – 68 (1,2 % от общего количества обращений), что на 13 обращений больше, чем за аналогичный период 2016 года.

От общего количества обращений 398 являются коллективными (6,8%). В аналогичном периоде 2016 года было рассмотрено 298 коллективных обращений (7,3 %).

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов содержит полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (поступило за анализируемый период 25 повторных обращений – 0,4% от общего количества обращений).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во втором полугодии 2017 года в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 полу-годии 2017 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 полуго-дии 2016 г. | Разница в ед.  относительно 2 полугодия 2016 г. |
| Пенсионеры, ветераны труда | 232 | 99 | +133 |
| Инвалиды общего заболевания | 148 | 87 | +61 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 129 | 66 | +63 |
| Рабочие | 196 | 43 | +153 |
| Служащие | 134 | 21 | +113 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 15 | 15 | 0 |
| Студенты | 22 | 12 | +10 |
| Малоимущие граждане | 6 | 10 | -4 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 14 | 7 | +7 |
| Научная и творческая интеллигенция | 23 | 7 | +18 |
| Дети-сироты | 17 | 4 | +13 |
| Домохозяйка | 41 | 4 | +37 |
| Предприниматели | 160 | 3 | +157 |
| Без определенного места жительства | 5 | 2 | +3 |
| Другие | 4575 | 3573 | +1002 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2017 года в сравнении со вторым полугодием 2016 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 полуго-дии 2017 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2016 г. | Разница в ед.  относительно 2 полугодия  2016 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 2437 | 1636 | +801 |
| Пермская городская Дума | 79 | 606 | -527 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 806 | 321 | +485 |
| Прокуратура | 404 | 307 | +97 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 298 | 87 | +220 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 124 | 88 | +36 |
| Приволжский Федеральный округ | 62 | 73 | -11 |
| Территориальные федеральные органы | 51 | 48 | +3 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 54 | 44 | +10 |
| Общественные приемные | 47 | 30 | +17 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС ПК, МЧС ПК | 3 | 15 | -12 |
| Законодательное собрание Пермского края | 2 | 6 | -4 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 7 | 4 | +3 |
| Общественные организации | 0 | 1 | -1 |
| Совет Федерации Российской Федерации | 1 | 0 | +1 |

Вопросы, содержащиеся в поступивших обращениях, проанализированы по разделам, подразделам и тематикам в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений.

Всего поступило:

по разделу «Экономика» - 3400 вопросов, что на 416 вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 1477 вопросов, что на 191 вопрос больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Социальная сфера» –581 вопрос, что на 141 вопрос больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Государство, общество и политика» –360 вопросов, что на 81 вопрос больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 46 вопросов, что на 17 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2016 года.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

Раздел «Экономика» содержит подразделы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 2526 вопросов, что на 27 вопросов

больше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 501

вопрос, что на 237 больше, чем во втором полугодии 2016 года;

3. «Информация и информатизация» – 160 вопросов, что на 134 вопроса больше, чем во втором полугодии 2016 года;

4. «Финансы» – 274 вопроса, что на 267 вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года.

Наиболее актуальные вопросы в данном разделе: благоустройство, обслуживание придомовых территорий, строительство и ремонт дорог и тротуаров (1150 вопросов), вопросы транспорта, связанные с обеспечением безопасности дорожного движения, качеством обслуживания в городском пассажирском транспорте, содержанием и устройством остановок общественного транспорта (692 вопроса), вопросы архитектуры и градостроительства, жилищного строительства, строительства объектов социальной сферы, а также объектов железнодорожного, авиа- и водного транспорта, дорог (285 вопросов), вопросы законности осуществления деятельности букмекерских контор (224 вопроса), вопросы деятельности приютов для животных и гуманного отношения к животным (157 вопроса), вопросы торговли и законности размещения торговых объектов (146 вопросов), вопросы размещения рекламы ( 138 вопросов), вопросы уличного освещения (88 вопросов), вопросы, касающиеся безнадзорных животных (71 вопрос), вопросы выделения и изменения статуса земельных участков (69 вопросов).

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит подраздел «Жилище» – 1477 вопросов, что на 159 вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года.

Наибольшее количество обращений поступило по темам: переселение из ветхого и аварийного жилья (213 вопросов), борьба с антисанитарией (156 вопросов), подготовка жилищного фонда к зиме (140 вопросов), улучшение жилищных условий (122 вопроса), предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (116 вопросов), перебои в водоснабжении (110 вопросов), выполнение работ по капитальному ремонту (84 вопроса), оплата жилищно-коммунальных услуг (64 вопроса), содержание общего имущества (63 вопроса).

Раздел «Социальная сфера» содержит подразделы:

1. «Образование. Наука. Культура» – 375 вопросов, что на 11

вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 96

вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» - ­82

вопроса, что на 25 вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Семья» – 21 вопрос, столько же поступило во втором полугодии

2016 года;

1. «Труд и занятость населения» – 11 вопросов, что на 2 вопроса больше,

чем во втором полугодии 2016 года.

Наиболее актуальные вопросы в данном разделе: получение места в детских дошкольных образовательных учреждениях (219 вопросов), социальное обеспечение малообеспеченных групп населения, многодетных, пенсионеров, предоставление льгот в соответствии с законодательством (96 вопросов), физическая культура и спорт (49 вопросов), управление в сфере культуры (28 вопросов).

Раздел «Государство, общество и политика» содержит подразделы:

1. «Основы государственного управления» – 214 вопросов, что на 86

вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Конституционный строй» – 103 вопроса, что на 44 вопроса больше,

чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Гражданское право» – 42 вопроса, что на 18 вопросов больше, чем

во втором полугодии 2016 года.

Наибольшее число вопросов в данном разделе:

муниципальные аукционы (64 вопроса), поступление на муниципальную службу (30 вопросов), распоряжение имуществом, поступившем в муниципальную собственность (36 вопросов), благодарности и поздравления органу местного самоуправления (20 вопросов), контроль за соблюдением законодательства в сфере производства и оборота этилового спирта (15 вопросов).

Раздел «Оборона и безопасность» содержит подразделы:

1. «Безопасность и охрана правопорядка» – 23 вопроса, что на

20 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2016 года;

1. «Оборона» – 9 вопросов, что на 2 вопроса больше, чем во втором

2016 года;

1. «Правосудие» – 7 вопросов, что на 5 вопросов меньше, чем во

втором полугодии 2016 года.

Наибольшее число вопросов в данном разделе: об охране общественного порядка (11 вопросов), об исполнении судебных решений (7 вопросов), об увековечении памяти погибших воинов, запросы архивных данных, установка памятников (6 вопросов).

От общего количества поступивших обращений граждан 5322 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 475 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 5322 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 317 случаях (5,9 % от количества рассмотренных обращений). В 4785 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (82,5 % от общего количества рассмотренных обращений). В 7 случаях (0,1 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях.

Из 298 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации и направленных для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, все являются заявлениями, из них повторных – 0, коллективных – 7.

Вопросы, поставленные в данных обращениях, распределились следующим образом:

по разделу «Экономика» – 166 вопросов (55%), что на 134 вопроса больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 95 вопросов (31%), что на 63 вопроса больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Социальная сфера» – 29 (9,7%) вопросов, что на 20 вопросов больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 14 вопросов (4,6%), что на 1 вопрос больше, чем во втором полугодии 2016 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос (0,3%), что на 2 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2016 года.

Из 298 обращений исполнено 260 обращений, из них с результатом: поддержано – 7, разъяснено – 249, переадресовано по компетенции – 4, 38 обращений находятся на рассмотрении.

Причины активности жителей города Перми во 2 полугодии 2017 года (увеличение обращений по разделам «Экономика», «Жилищно- коммуналь-ная сфера», «Социальная сфера», «Государство, общество, политика»):

1. Активная реализация проектов на территории города Перми:

**- Федеральная программа «Формирование комфортной городской среды»**

**(деятельность по благоустройству в пермских дворах – итоги 1-го года, сбор заявок на 2018 год; широкое информирование жителей об участии в программе (в т.ч. еженедельно по средам поступали вопросы в ходе прямой телефонной линии в call-центре города Перми); жители активно следили за ходом работ, выражали мнение, в том числе через портал «Управляем вместе», созданный по инициативе губернатора Пермского края);**

**- Дорожный ремонт за два года – два миллиона квадратных метров дорог от-**

**ремонтировали в Перми городские власти. Пристальный общественный контроль за качеством работ;**

**-**  В рамках федеральной программы были направлены средства на продолже-

ние реконструкции набережной реки Кама. Жители принимали активное участие в голосовании за общественные пространства, которые желают видеть благоустроенными.

- Строительство и ремонт школ и детских садов, обсуждение новых образовательных программ – «уникальные школы», новые стандарты в обучении и материально-техническом оснащении школ и садов.

2. Кампания по выборам губернатора Пермского края активизировала

общественную и политическую активность жителей.

3. Изменение законодательства об организации и обеспечении отдыха детей и их оздоровления в Пермском крае.

4. Активизация культурной жизни в городе Перми в связи с проведением «Суббот на набережной» и организацией новогодних праздников. Растущие потребности горожан в плане досуга.

5. Увеличение количества обращений по жилищным вопросам связано с тем, что с 01 июля 2017 года органы местного самоуправления Пермского края наделены отдельными государственными полномочиями по обеспечению жилыми помещениями детей-сирот на основании Закона Пермского края от 10.05.2017 № 88-ПК «О наделении органов местного самоуправления отдельными государственными полномочиями по обеспечению детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей».

6. Подготовка жилищного фонда к отопительному сезону и организация сезонных торговых ярмарок.

7. Реализация проекта «Земельный ответ» (бесплатные публичные консультации), который призван помочь жителям города Перми разобраться в земельных вопросах.

8. Увеличение обращений по теме «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» связано с активностью жителей по благоустройству долин малых рек и вопросами работы муниципального приюта по содержанию безнадорных животных.

9. С октября 2017 года начала действовать на городском электротранспорте система бесплатных пересадок (пассажир, заплатив за один билет в течение 40 минут может пересесть на трамвай, троллейбус или автобус № 62 с аналогичного транспорта).

10. Повышение информированности населения через различные формы «обратной связи» по актуальным темам и проблемам деятельности администрации города Перми (открытые приемы Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями Дзержинского района, Свердловского и Ленинского районов, встречи с населением в районах города Перми в вечернее время).

11.Увеличилось количество обращений в электронном виде (интернет-приемная), что объясняется доступностью электронного ресурса и легкостью его использования.

12. В ходе общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2017 года к руководителям администрации города Перми обратилось 258 жителей города. Основная тематика обращений:вопросы земельных отношений, межевания и планировки территорий**,** обустройства придомовых территорий, ремонта дорог и тротуаров, сноса аварийных домов, работы управляющих компаний, капитального ремонте домов, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества, газификации, установки и содержании остановок общественного транспорта, законности размещения торговых объектов и др.

«Обратная связь» с населением осуществлялась в ходе открытых приемах Главы города, через проведение личных приемов руководителей администрации города Перми в соответствии с утвержденными графиками, через «прямые телефонные линии», через актуализацию информации по особо значимым проблемам на официальном сайте муниципального образования город Пермь, через оперативный канал связи со специалистами районных администраций в сфере благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства – интерактивный ресурс «Решаем вместе» и портал «Управляем вместе».

Информирование населения было организовано через размещение информации на официальном сайте администрации города Перми, на стендах в территориальных и функциональных органах администрации города Перми, через проведение пресс-конференций, «круглых столов», встреч с жителями и др.

В целях 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.

Во втором полугодии 2017 года в соответствии с планом работы были проведены обучающие семинары, выездные совещания и тренинги для специалистов подразделений администрации города Перми, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан. Осуществлялось консультирование специалистов, по итогам работы за каждый месяц проводился мониторинг рассмотрения обращений граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.