Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

администрации города Перми в 4 квартале 2016 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2016 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 4 кварталом 2015 года.

В 4 квартале 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 1731 обращение, что на 39 % меньше, чем за аналогичный период 2015 года (2845 обращений). Из них: письменных обращений – 1674, устных – 57. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 147 обращений (8,5%), в том числе 39 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2015 года поступило из Правительства Пермского края 230 обращений, в том числе 102 обращения, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 63 обращения меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

Причины снижения количества обращений граждан в 4 квартале 2016 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 ТОСов, отраслевых совещаний, участие в общероссийском дне приема граждан.

Анализ ответов на обращения показал, что большинство подготовленных ответов на поступившие обращения в 4 квартале 2016 года 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 4 квартале 2016 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – главе администрации города Перми – 314 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 1336 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 785 обращений,

переадресовано по полномочиям – 38 обращений.

По видам обращений в 4 квартале 2016 года поступило:

заявлений – 1656 (95,7% от общего количества обращений),

жалоб – 36 (2 % от общего количества обращений),

предложений – 39 (2,3% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 137 являются коллективными (7,9 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 148 коллективных обращений (5,2%).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 4 квартале 2016 года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2015 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2015 г. |
| Пенсионер, ветеран труда | 60 | 61 | -1 |
| Инвалиды общего заболевания | 51 | 39 | +12 |
| Рабочие | 25 | 5 | +20 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 24 | 35 | -11 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 24 | 35 | -11 |
| Служащие | 13 | 5 | +8 |
| Студенты, учащиеся | 8 | 1 | +1 |
| Участники боевых дейст-вий, воины-интернацио-налисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 4 | 10 | -6 |
| Научная и творческая интеллигенция | 4 | 9 | -5 |
| Предприниматели | 3 | 1 | +2 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших | 2 | 18 | -16 |
| Воспитанники детского дома | 1 | 0 | +1 |
| Домохозяйка | 1 | 5 | -4 |
| Другие граждане | 352 | 360 | -8 |
| Не установлено | 1181 | 2296 | -1115 |

Основные источники поступления обращений в 4 квартале 2016 года в сравнении с 4 кварталом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2015 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2015 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 862 | 866 | -4 |
| Прокуратура | 150 | 143 | +7 |
| Сайт (call-центр) Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы | 112 | 1049 | -937 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 108 | 230 | -122 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, другие) | 44 | 102 | -58 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 39 | 102 | -63 |
| Приволжский Федеральный округ | 32 | 22 | +10 |
| Территориальные федеральные органы | 15 | 5 | -10 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 14 | 24 | -10 |
| Пермская городская Дума | 12 | 82 | -70 |
| Общественные приемные | 11 | 10 | -1 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы | 8 | 83 | -75 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 7 | 13 | -6 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК | 7 | 8 | -1 |
| Законодательное собрание Пермского края | 4 | 17 | -13 |
| Совет Федерации | 0 | 4 | -4 |
| Другие источники | 306 | 85 | 221 |

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 1127 вопросов, что на 330 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 617 вопросов, что на 650 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 года,

по разделу «Социальная сфера» – 205 вопросов, что на 18 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 174 вопроса, что на 40 вопросов больше, чем в 4 квартале 2015 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 28 вопросов, что на 22 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2016 года, относятся к разделам «Экономика»

(52 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (29 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 10 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 8 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 882 вопроса, что на 317 вопросов

меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 236

вопросов, что на 2 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

3.«Информация и информатизация» – 8 вопросов, что на 13 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

4. «Финансы» – 1 вопрос, что на 2 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступило в 4 квартале 2016 года 1127 вопросов, что на 330 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 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 (297 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 (260 вопросов). Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о неудовлетворительной работе муниципального приюта, об организации отлова безнадзорных животных (236 вопросов). Вопросы торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (86 вопросов).

Также в обращениях жителей города интересовали вопросы: о соблюдении градостроительных норм при ведении строительства и выдаче разрешений на строительство – 56, об электрификации – 45, о строительстве объектов социальной сферы – 27, о выделении земельных участков для садоводства, огородничества, индивидуального жилищного строительства – 50.

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 617 вопросов: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (170 вопросов), предоставление услуг ненадлежащего качества (95 вопросов), подготовка жилищного фонда к зиме (45 вопросов), ненадлежащая работа управляющих компаний, содержание общедомового имущества (44 вопроса), своевременный вывоз мусора, обустройство контейнерных площадок (42 вопроса), оплата жилищно-коммунальных услуг (33 вопроса), выполнение работ по капитальному ремонту (25 вопросов).

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» –поступило 6 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем в 4

квартале 2015 года;

1. «Труд и занятость населения» – 9 вопросов, что на 3 вопроса

меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 60 вопросов,

что на 15 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 99 вопросов, что на 3 вопроса

меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» –31

вопрос, что на 33 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступило 205 вопросов, что на 24 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам работы дошкольных воспитательных учреждений, получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (99 вопросов); социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения (60 вопросов).

По вопросам физической культуры и спорта поступило 19 вопросов: о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков).

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

4 вопроса поступило об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры.

174 вопроса раздела «Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 78 вопросов, что на 27 вопросов

больше, чем в 4 квартале 2015 года;

1. Основы государственного управления» – 80 вопросов, что на 14

вопросов больше, чем в 4 квартале 2015 года;

1. «Гражданское право» – 15 вопросов, что на 5 вопросов меньше,

чем в 4 квартале 2015 года;

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 1 вопрос, что на 1 больше, чем в 4 квартале 2015 года.

Наибольшее количество вопросов в данном разделе было о поступлении на муниципальную службу, об установлении стажа муниципальной службы (36 вопросов), о проведении муниципальных конкурсов, аукционов (24 вопроса).

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 28 вопросов, что на 22 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2015 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы охраны правопорядка – 18 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 в отказе аренды помещения, выделении земельного участка и др.

Из поступивших 1731 обращения в 4 квартале 2016 года 1534 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 197 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 1534 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 49 случаях (3,2 % от количества рассмотренных обращений). В 1324 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (86,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 6 случаях (0,4 %) отказано в удовлетворении обращения на законных основаниях. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 155 обращений (10,1%).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 39 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» – 16 вопросов, что на 31 меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

по разделу «Экономика» – 13 вопросов, что на 21 меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 4 вопроса, что на 8 меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

по разделу «Государство, общество, политика» – 4 вопроса, что на 3 меньше, чем в 4 квартале 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 2 вопроса, как и в 4 квартале 2015 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 4 квартале 2015 года, относится к разделам «Экономика» (33,3 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (41,1 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 10,3 %, в разделе «Социальная сфера» – 10,3%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 5 %.

Из поступивших 39 обращений в 4 квартале 2016 года 30 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 9 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 30 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1 случае. В 29 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений.

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.