Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений,

поступивших в отдел по работе с обращениями граждан

 администрации города Перми в 3 квартале 2016 года

 В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 3 квартале 2016 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с 3 кварталом 2015 года.

 В 3 квартале 2016 года в отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 2332 обращений, что на 19,3 % меньше, чем за аналогичный период 2015 года (2888 обращений). Из них: письменных обращений – 2271, устных – 61. Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 170 обращений (7,2%), в том числе 48 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2015 года поступило из Правительства Пермского края 296 обращений, в том числе 97 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 126 обращений меньше, чем в 3 квартале 2015 года.

Причины снижения количества обращений граждан:

информирование населения по различным сферам деятельности администрации города Перми осуществляется 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 предоставления 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 вместе»;

проведение администрацией города Перми публичных слушаний, встреч с населением, круглых столов, прямых телефонных линий, встреч с представителями ТОСов, отраслевых совещаний и иных мероприятий.

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 (1,2 % от общего количества обращений).

Поступившие в 3 квартале 2016 года в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми обращения направлены на рассмотрение:

главе администрации города Перми – 340 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 1747 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 1278 обращений,

переадресовано по полномочиям – 67 обращений.

По видам обращений в 3 квартале 2016 года поступило:

заявлений – 2256 (96,7% от общего количества обращений),

 жалоб – 60 (2,6 % от общего количества обращений),

предложений – 16 (0,7% от общего количества обращений).

 От общего количества обращений 163 являются коллективными (6,9 %). В аналогичном периоде 2015 года было рассмотрено 160 коллективных обращений (5,7%).

 Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 3 квартале 2016 года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   Категория заявителей | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2015 г. | Разница в ед.относительно 3 кв. 2015 г. |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших  | 3 | 20 | -17 |
| Пенсионер, ветеран труда | 52 | 87 | +23 |
| Инвалиды общего заболевания | 39 | 36 | +3 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 45 | 33 | +12 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 7 | 6 | +1 |
| Воспитанники детского дома | 3 | 4 | -1 |
| Домохозяйка | 8 | 15 | -4 |
| Студенты, учащиеся | 6 | 4 | +2 |
| Предприниматели | 2 | 9 | -7 |
| Рабочие | 35 | 49 | -14 |
| Служащие | 23 | 20 | +3 |
| Научная и творческая интеллигенция | 5 | 11 | -6 |
| Чернобыльцы | 2 | 0 | 0 |
| Реабилитированные | 1 | 0 | 0 |
| Другие | 2101 | 2594 | -493 |

Основные источники поступления обращений в 3 квартале 2016 года в сравнении с 3 кварталом 2015 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Корреспонденты | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2016 г. | Количество обращений, поступивших в 3 кв. 2015 г. | Разница в ед.относительно 3 кв. 2015 г. |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 764 | 860 | -96 |
| Сайт Главы города Перми – председателя Пермской городской Думы  | 627 | 880 | -253 |
| Пермская городская Дума | 277 | 468 | +99 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 170 | 296 | - 126 |
| Прокуратура | 157 | 160 | -3 |
| Глава города Перми –председатель Пермской городской Думы  | 100 | 163 | - 63 |
| Депутаты (Государственная Дума Российской Федерации, Законодательное собрание Пермского края, Пермская городская Дума, другие) | 52 | 111 | -59 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 48 | 97 | -49 |
| Приволжский Федеральный округ | 40 | 40 | 0 |
| Территориальные федеральные органы | 33 | 5 | + 28 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 20/10 | 22/14 | -6 |
| Общественные приемные | 20 | 6 | +14 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 7 | 8 | +1 |
| ПравительствоРоссийской Федерации | 3 | 1 | + 2 |
| Законодательное собрание Пермского края | 2 | 1 | +1 |
| Правоохранительные органы | 2 | 13 | -11 |
| Совет Федерации  | 0 | 5 | -5 |

 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 1606 вопросов, что на 18 вопросов больше, чем в 3 квартале 2015 года,

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 781 вопрос, что на 413 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2015 года,

 по разделу «Социальная сфера» – 248 вопросов, что на 72 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2015 года,

 по разделу «Государство, общество и политика» – 129 вопросов, что на 2 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2015 года,

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 51 вопрос, что на 13 вопросов больше, чем в 3 квартале 2015 года.

 Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 3 квартале 2016 года, относятся к разделам «Экономика»

 (57 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (28 % от общего количества вопросов).

 В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 9 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 5%, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом:

 раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 1361 вопрос, что на 94 вопроса

больше, чем в 3 квартале 2015 года;

2.«Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 220

вопросов, что на 29 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

 3.«Информация и информатизация» – 19 вопросов, что на 14 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

4. «Финансы» – 6 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем в 3 квартале 2015 года.

 Всего по разделу поступило в 3 квартале 2016 года 1606 вопросов, что на 18 вопросов больше, чем в 3 квартале 2015 года.

 В данном разделе наиболее актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уборки мусора и рекламы, кронирования деревьев, содержания автомобильных дорог и тротуаров, отсутствия ливневой канализации (788 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 (422 вопроса). Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о неудовлетворительной работе муниципального приюта, об организации отлова безнадзорных животных (220 вопросов). Вопросы торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (101 вопрос).

 По теме «Применение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности» поступило 62 вопроса: о законности ведения строительства, о соблюдении градостроительных нормативов, о нарушении благоустройства дворов в связи со строительством многоквартирных домов.

 Также в обращениях заявителей интересовали вопросы: о газификации – 41, об электрификации – 30, 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 поступил 781 вопрос: 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; улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов, вопросы оформления недвижимости.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» –поступило 15 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем в 3

 квартале 2015 года;

1. «Труд и занятость населения» – 2 вопроса, что на 20 вопросов

меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 42 вопроса,

 что на 16 вопросов меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

1. «Образование. Наука. Культура» – 156 вопросов, что на 17 вопросов

 меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» ­ 33

вопроса, что на 23 вопроса меньше, чем в 3 квартале 2015 года.

Всего по разделу поступило 239 вопросов, что на 81 вопрос меньше, чем в 3 квартале 2015 года.

 Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам работы дошкольных воспитательных учреждений, получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (139 вопросов); об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры (17 вопросов).

 42 вопроса поступило по вопросам социального обеспечения, материальной помощи многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения. По вопросам физической культуры и спорта поступило 23 вопроса: о недовольстве устаревшим спортивном оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

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

 129 вопросов раздела «Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 63 вопроса, что на 4 вопроса больше,

 чем в 3 квартале 2015 года;

1. Основы государственного управления» – 56 вопросов, аналогично

 количеству вопросов, поступивших в 3 квартале 2015 года;

1. «Гражданское право» – 9 вопросов, что на 6 вопросов меньше,

чем в 3 квартале 2015 года;

1. «Международные отношения. Международное право» – 1 вопрос,

что на 1 больше чем в 3 квартале 2015 года.

 По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступил 51 вопрос, что на 13 вопросов больше, чем в 3 квартале 2015 года.

 В данном разделе наибольшее количество обращений содержало вопросы охраны правопорядка – 40 вопросов: о контроле общественного порядка в ночное время, об угрозах коллекторов, о жалобе на работу сотрудников ГИБДД, о недовольстве размещением мастерских по изготовлению керамической плитки, памятников вблизи жилых домов, о принятии мер по соблюдению правил противопожарной безопасности, о конфликтных ситуациях с соседями, об отсутствии информации о номерах телефонов экстренных служб и др.

 Из поступивших 2332 обращений в 3 квартале 2016 года 1803 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 462 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 1803 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 79 случаях (4,2 % от количества рассмотренных обращений). В 1723 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (92,2 % от общего количества рассмотренных обращений). В 1 случае (0,05 %) отказано в удовлетворении обращения на законных основаниях. Переадресованы для рассмотрения по компетенции 67 обращений (3,55%).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 48 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, содержащих 48 вопросов. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Данное количество вопросов распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 16 вопросов, что на 30 меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

по разделу «Экономика» – 19 вопросов, что на 15 меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 9 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

по разделу «Социальная сфера» – 5 вопросов, что на 5 меньше, чем в 3 квартале 2015 года;

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, как и в 3 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 3 квартале 2015 года, относится к разделам «Экономика» (39,5 %) и «Жилищно-коммунальная сфера»( 33,3 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика». составило 18,5 %, в разделе «Социальная сфера» – 7,62%, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 1,08 %.

Из поступивших 48 обращений в 3 квартале 2016 года 45 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 5 находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 45 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 2 случаях. В 41 случае 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.