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

в 4 квартале 2018 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2018 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 4 кварталом 2017 года.

В 4 квартале 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8168 обращений, что на 12 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (7172 обращений).

Из всех поступивших в 4 квартале 2018 года обращений в устной форме поступило 1315 обращение (16,1 % от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2993 обращений (36,6 % от общего количества), в форме электронного документа – 3860 обращений (47,3 % от общего количества).

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 4 квартале

2018 года и распределенных по разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 8520, что на 1213 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года.

Рост обращений связан с планомерной реализацией администрацией города Перми социальных программ, проектов и мероприятий по благоустройству (широко в СМИ освещались: дорожное строительство и ремонт – открытие движения по ул. Уральская, запуск движения по реконструированным полосам ул. Героев Хасана, благоустройство мест отдыха – завершение ремонта Райского сада и сквера им. Розалии Земляки и др.), транспорту (расширение зоны платной парковки в центре Перми с 1 октября, тестирование современного низкопольного трамвая, разработка и обсуждение новой транспортной модели города), культуре (подготовка к Новому году  - украшение города, появление единого фирменного стиля новогоднего оформления и Новогоднего маршрута), жилищно-коммунальному хозяйству (отопительный сезон, проведение прямых линий по вопросам отопления), экологии (начало очистки ложа Мотовилихинского пруда),образованию (продолжается строительство новых образовательных учреждений, ведутся работы по ремонту школ, гимназий, лицеев), спорту (проект «Ледовый сезон» (возможность бесплатно посетить городские катки), городской спринт «Елки. Пермский период»), градостроительству (члены Градсовета рассмотрели доработанную концепцию комплексного благоустройства Компроса, администрации районов начали проверять вывески на фасадах зданий на соответствие утвержденным стандартам), бюджету (в Перми утвержден бюджет города на 2019-2021 годы), торговле и услугам (Верховный Суд Российской Федерации отменил решение Пермского краевого суда, признавшего недействительными изменения в правила благоустройства, запрещающие устанавливать НТО на придомовых территориях).

На увеличение количества обращений также повлияло активное использование жителями города Перми интернет-ресурсов, дающих возможность жителям выразить свое мнение, задать вопрос, обозначить позицию по городским вопросам.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 185 обращений (2,26% от общего количества поступивших обращений), в том числе 29 обращений (0,35%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2017 года поступило из Правительства Пермского края 445 обращений, в том числе 143 обращения, 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 (0,12 % от общего количества обращений).

Поступившие в 4 квартале 2018 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 273 обращения,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 198 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 5161 обращение,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2694 обращения,

переадресованы по полномочиям – 515 обращений.

По видам обращений в 4 квартале 2018 года поступило: заявлений – 7191 (88,03% от общего количества обращений), жалоб – 628 (7,68 % от общего количества обращений), предложений – 349 (4,29% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 351 являются коллективными (4,29%). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 455 коллективных обращений (6,34%). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования), обследования многоквартирных домов (в связи с ремонтом, техническим состоянием), правомерности начисления платежей за коммунальные услуги, неудовлетворительной работы управляющих компаний, предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества (перебои в теплоснабжении, газоснабжении, водоснабжении), улучшения 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 4 квартале 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2017 г. |
| Категория не установлена | 7641 | 6620 | +1021 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 177 | 115 | -56 |
| Рабочие | 136 | 101 | +35 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 49 | 80 | -31 |
| Инвалиды общего заболевания | 36 | 73 | -59 |
| Служащие | 36 | 49 | -13 |
| Воспитанники детского дома | 30 | 14 | +16 |
| Предприниматели | 20 | 52 | -32 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 11 | 12 | -1 |
| Научная и творческая интеллигенция | 9 | 13 | -4 |
| Домохозяйки | 9 | 19 | -10 |
| Студенты, учащиеся | 8 | 13 | -5 |
| Участники боевых действий,  воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил  и МВД | 6 | 11 | -5 |

Основные источники поступления обращений в 4 квартале 2018 года в сравнении с 4 кварталом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2018 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2017 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2017 г. |
| Лично от граждан | 5169 | 2007 | +3162 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 1788 | 1529 | +259 |
| Территориальные федеральные органы | 445 | 59 | +386 |
| Прокуратура | 274 | 361 | -87 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 262 | 182 | +80 |
| Другие корреспонденты | 229 | 2203 | -1974 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 185 | 445 | -260 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 80 | 61 | +19 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 36/54 | 17/43 | +19/+11 |
| Пермская городская Дума | 32 | 41 | -9 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 29 | 143 | -114 |
| Приволжский  федеральный округ | 21 | 29 | -8 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 6 | 52 | -46 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 0 | +3 |

Из 8168 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 4 квартале 2018 года, поступило от жителей города Перми 6731 обращений (82,4 % от общего количества обращений; 6070 обращений в 4 квартале 2017 года – 84,6 %), от жителей Пермского края – 1276 (997) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 158 (105) обращения.

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

по разделу «Экономика» поступило 3997 вопросов, что на 262 вопроса больше, чем в 4 квартале 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2845 вопросов, что на 685 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1216 вопросов, что на 362 вопроса больше, чем в 4 квартале 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 287 вопрос, что на 174 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 175 вопросов, что на 78 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 4 квартале 2018 года, относятся к разделам «Экономика»

(47 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера»

(34 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 14 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 2 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 2714 вопросов, что на 221 вопрос

меньше, чем в 4 квартале 2017 года,

2. «Информация и информатизация» – 775 вопросов, что на 610 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года,

3. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 483

вопроса, что на 35 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года,

4. «Финансы» – 23 вопроса, что на 163 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило 3997 вопросов, что на 262 вопроса больше, чем в 4 квартале 2017 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы комплексного благоустройства придомовых территорий (553 вопроса), в том числе: уборка мусора, ликвидация несанкционированных свалок (237), благоустройство и ремонт подъездных дорог, тротуаров (195), уличное освещение (115), парковки автотранспорта вне организованных автостоянок (67), организация условий и мест для детского отдыха и досуга (32), озеленение придомовых территорий и мест отдыха (31 вопросов).

Также большое количество вопросов поступило по проблемам транспорта (666), в том числе: транспортное обслуживание населения (261), борьба с аварийностью, безопасностью дорожного движения (151), размещение гаражей, автопарковок, стоянок (96), содержание транспортной инфраструктуры (82). На активность жителей повлияло обсуждение новой транспортной модели города, расширение зоны платной парковки.

По теме «Информация и информатизация» поступило 775 вопросов, из них 763 вопроса 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 (343 вопроса) охраны и использования животного мира (72 вопроса), в том числе организации отлова безнадзорных животных.

213 вопросов поступило по проблемам градостроительства, архитектуры и проектирования, 149 вопросов по проблемам сферы строительства.

По теме «Бытовое обслуживание населения» поступило 163 вопроса, в том числе по теме «Ритуальные услуги» – 152 (содержание кладбищ и мест захоронения – 8), о предприятиях бытового обслуживания населения – 163 вопроса. 153 вопроса 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 2845 вопросов, из них по проблемам коммунального хозяйства – 2153: оплата жилищно-коммунальных услуг и предоставление льгот, предоставление услуг ненадлежащего качества (длительное отсутствие холодного, горячего водоснабжения и теплоснабжения), эксплуатация и ремонт жилищного фонда, ненадлежащая работа управляющих компаний, выполнение работ по капитальному ремонту, обустройство контейнерных площадок и др. Основная тематика положительно рассмотренных обращений – восстановление теплоснабжения в жилых помещениях отдельно взятых квартир многоквартирных жилых домов.

По вопросам обеспечения граждан жилищем поступило 529 вопросов, в том числе: переселение из аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – 30 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем в 4 квартале

2017 года,

1. «Труд и занятость населения» – 7 вопросов, что на 22 вопроса

меньше, чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 133 вопроса,

что на 11 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 983 вопроса, что на 385

вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 63

вопроса, что на 13 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2017 года.

Всего по разделу поступило 1216 вопросов, что на 362 вопроса больше, чем в 4 квартале 2017 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (313 вопросов), нехватки мест в дошкольных общеобразовательных учреждениях (46 вопросов), конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях (74 вопроса), создания, реорганизации и ликвидации образовательных организаций (основное общее образование – 95 вопросов, среднее общее образование – 142 вопроса).

133 вопроса поступило по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование», из них по теме «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании» – 78.

Об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступило 24 вопроса.

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

По вопросам физической культуры и спорта поступило 48 вопросов: о недовольстве устаревшим спортивным оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 15 вопросов. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

Основные темы раздела«Государство, общество и политика» содержат 287 вопросов, что на 174 вопроса меньше, чем в аналогичном периоде 2017 года:

1. «Основы государственного управления» – 117 вопросов, что на 175

вопросов меньше, чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Гражданское право» – 101 вопрос, что на 30 вопросов больше,

чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Конституционный строй» – 66 вопросов, что на 31 вопрос

меньше, чем в 4 квартале 2017 года,

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

что на 1 больше, чем в аналогичный период 2017 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 2017 года.

Наибольшее количество вопросов в данном разделе связаны с деятельностью органов местного самоуправления, территориального общественного самоуправления (40 вопросов), процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан (66 вопросов), регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (90 вопросов).

175 вопросов по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 78 вопросов больше, чем в 4 квартале 2017 года) распределились по основным темам:

1. «Безопасность и охрана правопорядка» – 140 вопросов, что на 67

больше, чем в 4 квартале 2017 года,

1. «Оборона» – 22 вопроса, что на 18 больше, чем в 4 квартале 2017 года,
2. «Правосудие» – 12 вопросов, что на 2 больше, чем в 4 квартале 2017

года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы, связанные с нарушением правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридомовой территории, 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 увековечении памяти погибших воинов.

Из поступивших 8168 обращений в 4 квартале 2018 года 7653 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми; 2102 обращения находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 5551 обращения жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 769 случаях (13,8 % от количества рассмотренных обращений). В 4755 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (85,7 % от общего количества рассмотренных обращений). В 27 случаях (0,5 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 515 обращений (6,3 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 445 обращений, из них 29 обращений (36 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» – 18 вопросов, что на 60 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2017 года;

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 10 вопросов, что на 34 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2017 года;

по разделу «Социальная сфера» – 3 вопроса, что на 26 вопросов меньше, чем в 4 квартале 2017 года;

по разделу «Государство, общество и политика» – 2 вопроса, что на 10 вопросов меньше, чем 4 квартале 2017 года.

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 3 вопроса, что на 2 больше, чем в 4 квартале 2017 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми в 4 квартале 2018 года для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и в 4 квартале 2017 года, относится к разделам «Экономика» (50 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях) и «Жилищно-коммунальная сфера» (27,8 %). Количество вопросов, содержащихся в разделах «Социальная сфера и «Оборона, безопасность, законность» – по 8,3 %, «Государство, общество и политика» – 5,6 %.

Из поступивших 29 обращений в 4 квартале 2018 года 29 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом –разъяснено.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило по вопросам работы общественного транспорта – 4 вопроса, комплексного благоустройства – 3 вопроса, несанкционированного размещения нестационарных торговых объектов – 2 вопроса, охраны окружающей среды и животного мира – 1, индивидуального жилищного строительства – 1 вопрос, развития малого бизнеса – 1 вопрос.

По темам «Жилище» и «Коммунальное хозяйство» поступило по 10 вопросов. Из них по вопросу обеспечения граждан жилищем ­– 6 вопросов, коммунального хозяйства – 4 вопроса.

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам социального обеспечения и страхования – 2, по вопросу трудоустройства – 1.

В 4 квартале 2018 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 1315 устных обращений. Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, транспорта, образования, имущественных отношений.

«Обратная связь» с жителями города Перми традиционно 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, в том числе стенды ТОС, общественных центров, через портал «Управляем вместе».

Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний, а также открытых приемов Главы города Перми Д.И. Самойлова (25 октября и 22 ноября 2018 года состоялись в вечернее время открытые приемы с жителями Ленинского и Мотовилихинского районов).

21 ноября в каждом районе города Перми состоялись в вечернее время встречи с жителями глав районных администраций. Задать вопрос руководству районов пришли более 500 жителей. Активность жителей объясняется их желанием непосредственно пообщаться с руководителями для более оперативного и качественного решения наболевших вопросов.

Основными темами обращений на встречах стали вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, градостроительства и земельных отношений, транспорта, социальной сферы и потребительского рынка. На большинство вопросов ответы были даны на месте, по контрольным обращениям были приняты соответствующие меры.

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 (выхода) на место совместно с заявителями (вопросы коммунального хозяйства, пользования жилищным фондом, комплексного благоустройства, ликвидации несанкционированных свалок, переноса контейнерных площадок, демонтажа гаражей, кронирования деревьев, охраны окружающей природной среды, незаконного размещения торговых точек, законности установки ограждений на придомовых территориях, градостроительства и др.). 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.