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

в 4 квартале 2019 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 4 квартале 2019 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 4 кварталом 2018 года.

В 4 квартале 2019 года в администрации города Перми было зарегистрировано 8296 обращений, что на 1,5 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (8168 обращений).

Из всех поступивших в 4 квартале 2019 года обращений в устной форме поступило 885 обращений (10,7% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 3403 обращений (41 % от общего количества), в форме электронного документа – 4008 обращений (48,3 % от общего количества).

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

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 (0,18% от общего количества обращений).

Поступившие в 4 квартале 2019 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 245 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми, руководителю аппарата администрации города Перми – 687 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 5111 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2245 обращений,

переадресованы по полномочиям – 460 обращений.

По видам обращений в 4 квартале 2019 года поступило: заявлений – 7143 (86,1% от общего количества обращений), жалоб – 794 (9,57% от общего количества обращений), предложений – 336 (4,05% от общего количества обращений), запрос информации – 23 (0,28% от общего количества обращений).

От общего количества обращений 388 являются коллективными (4,68%). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 351 коллективное обращение (4,3%).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми в 4 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2018 г. |
| Категория не установлена | 7850 | 7641 | + 209 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 114 | 177 | – 63 |
| Рабочие | 21 | 136 | – 115 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 173 | 49 | + 124 |
| Инвалиды общего заболевания | 43 | 36 | + 7 |
| Служащие | 6 | 36 | – 30 |
| Воспитанники детского дома | 56 | 30 | + 26 |
| Предприниматели | 6 | 20 | – 14 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабили- тированные, чернобыльцы | 6 | 11 | – 5 |
| Научная и творческая интеллигенция | 12 | 9 | + 3 |
| Домохозяйки | 2 | 9 | – 7 |
| Студенты, учащиеся | 6 | 8 | – 2 |
| Участники боевых действий, воины-интерна-  ционалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 1 | 6 | – 5 |

Основные источники поступления обращений в 4 квартале 2019 года

в сравнении с 4 кварталом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 4 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно 4 кв. 2018 г. |
| Лично от граждан | 2383 | 5169 | – 2786 |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 2087 | 1788 | + 299 |
| Территориальные федеральные органы | 73 | 445 | – 372 |
| Прокуратура | 453 | 274 | + 179 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 172 | 262 | – 90 |
| Другие корреспонденты | 2511 | 229 | + 2282 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 320 | 185 | + 135 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 32 | 80 | – 48 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 34/81 | 36/54 | – 2/+27 |
| Пермская городская Дума | 43 | 32 | + 11 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 21 | 29 | – 8 |
| Приволжский  федеральный округ | 29 | 21 | + 8 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 54 | 6 | + 48 |
| Законодательное собрание Пермского края | 3 | 3 | 0 |

Из 8296 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 4 квартале 2019 года, поступило от жителей города Перми 8063 обращений (97,19% от общего количества обращений; 6731 обращений в 4 квартале 2018 года – 82,4%), от жителей Пермского края – 145 (1276) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 88 (158) 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 4471 вопросов, что на 474 вопроса больше, чем в 4 квартале 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2405 вопроса, что на 1720 вопросов больше, чем в 4 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1099 вопросов, что на 737 вопросов больше, чем в 4 квартале 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 276 вопросов, что на 102 вопроса меньше, чем в 4 квартале 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 238 вопросов, что на 63 вопроса больше, чем в 4 квартале 2018 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Раздел | Тема | Количество вопросов, поступивших  в 4 кв. 2019 г. | Количество вопросов, поступивших  в 4 кв. 2018 г. |
| Экономика | Хозяйственная деятель- ность | 3557 | 2714 |
| Информация и информатизация | 342 | 775 |
| Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды | 608 | 483 |
| Финансы | 24 | 23 |
| Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело | 3 | 0 |
| Жилищно-коммунальная сфера | Жилище | 2405 | 2845 |
| Социальная сфера | Семья | 36 | 30 |
| Труд и занятость населения | 15 | 7 |
| Социальное обеспечение и социальное страхование | 231 | 133 |
| Образование. Наука. Культура | 707 | 983 |
| Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм | 112 | 63 |
| Государство, общество и политика | Основы государственного управления | 146 | 287 |
| Гражданское право | 49 | 101 |
| Конституционный строй | 79 | 66 |
| Международные отношения. Международное право | 2 | 2 |
| Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам  награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий | 1 | 1 |
| Оборона, безопасность, законность | Безопасность и охрана правопорядка | 197 | 140 |
|  | Оборона | 25 | 22 |
|  | Правосудие | 13 | 12 |
|  | Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат | 3 | 0 |

Из поступивших 8296 обращений в 4 квартале 2019 года 6384 обращения рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 1912 обращений находится на рассмотрении.

Из рассмотренных 5864 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 612 случаях (10,4 % от количества рассмотренных обращений). В 4774 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (81,6 % от общего количества рассмотренных обращений). В 13 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 460 обращений (7,8 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 243 обращения, из них 21 обращение 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» – 12 вопросов (в 4 квартале 2018 года – 18);

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 9 вопросов (в 4 квартале 2018 года – 10).

«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 (24 октября и 28 ноября 2019 года состоялись в вечернее время открытые приемы с жителями Мотовилихинского и Индустриального районов).

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.