**Обзор обращений граждан о результатах рассмотрения обращений граждан, поступивших в отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми во втором полугодии 2015 года**

1. **Информация о поступивших обращениях:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Период:** | **II полугодие 2014 года** | **П полугодие 2015 года** |
| **Всего поступило обращений:** | 5907 | **5788** |
| **Из них:**  **письменных** | 5786 | **5653** |
| **устных** | 121 | **135** |

1. **Информация о типах поступивших обращений за 2 полугодие 2015 года в сравнении с 2 полугодием 2014 года:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **От одного заявителя** | | **Коллективное обращение** | | **Анонимное обращение** | | **Всего** | |
| **2014** | **2015** | **2014** | **2015** | **2014** | **2015** | **2014** | **2015** |
| **Устное** | **111** | **135** | **10** | **0** | **0** | **0** | **121** | **135** |
| **Письменное** | **5464** | **5312** | **291** | **312** | **31** | **29** | **5786** | **5653** |
| **Итого:** | **5575** | **5447** | **301** | **312** | **31** | **29** | **5907** | **5788** |

1. **Информация о категориях обратившихся граждан:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основные категории заявителей** | **Количество обраще-ний, поступивших во втором полугодии**  **2014 года** | **Количество обраще-**  **ний, поступивших во втором полугодии**  **2015 года** |
| **Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны войны и труда (работники тыла), семьи погибших** | **41** | **51** |
| **Инвалиды общего заболевания** | **29** | **83** |
| **Многодетные семьи** | **85** | **93** |
| **Дети-сироты** | **2** | **1** |
| **Участники боевых действий** | **11** | **3** |
| **Рабочие, служащие, учащиеся, студенты, домохозяйки, творческая интеллигенция** | **4780** | **1400** |
| **Реабилитированные** | **0** | **0** |
| **Пенсионеры** | **64** | **476** |
| **Предприниматели** | **0** | **16** |
| **Другие граждане** | **895** | **3665** |

1. **Информация о категориях корреспондентов:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Основные корреспонденты** | **Второе полугодие 2014 года** | **Второе полугодие 2015 года** |
| **Сайт Главы города-председателя Пермской городской Думы И.В.Сапко** | **1612** | **1757** |
| **Интернет-приемная администрации города Перми** | **1762** | **1641** |
| **Лично от граждан** | **1928** | **2367** |
| **Прокуратура** | **256** | **303** |
| **Депутаты (Государствен-ная Дума Российской Федерации, Законодатель-ное собрание Пермского края, Пермская городская Дума)** | **283** | **221** |
| **Президент**  **Российской Федерации** | **66** | **199** |
| **Аппарат Правительства Российской Федерации** | **307** | **23** |
| **Приволжский Федеральный округ** | **59** | **69** |
| **Уполномоченный по правам человека/ ребенка в Пермском крае** | **43** | **60** |
| **Министерства, агентства, ведомства Российской Федерации** | **56** | **18** |
| **Общественные приемные** | **10** | **16** |
| **Прием граждан руко- водителями администра-ции города (устные обращения граждан)** | **121** | **135** |
| **Правительство**  **Пермского края** | **714** | **530** |
| **Правоохранительные органы** | **8** | **21** |
| **Территориальные федеральные органы** | **3** | **18** |
| **Совет Федерации Российской Федерации** | **6** | **5** |

**5.Основные темы обращений граждан:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Темы** | **Второе полугодие**  **2014 года** | **Второе полугодие**  **2015 года** |
| **Вопросы коммунального хозяйства (оплата жилищно-коммунальных услуг, ремонт жилья, электроснабжение, освещение и др.)** | **1329** | **1736** |
| **Вопросы благоустройства (в т.ч. строительство и ремонт дорог)** | **1027** | **1022** |
| **Вопросы транспорта (в т.ч. установка остановочных комплексов, открытие новых маршрутов, культура обслуживания населения)** | **770** | **835** |
| **Вопросы социальной сферы (образование, здравоохранение, социальная защита, физкультура и спорт, культура)** | **465** | **585** |
| **Жилищные вопросы (расселение из аварийного жилья, улучшение жилищных условий, выдача сертификатов и др.)** | **1316** | **580** |
| **Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания** | **193** | **404** |
| **Вопросы строительства и градостроительства** | **495** | **362** |
| **Земельные вопросы** | **385** | **176** |
| **Вопросы безопасности, законности и правопорядка** | **85** | **88** |

В отдел по работе с обращениями граждан администрации города Перми поступило во втором полугодии 2015 года обращений: письменных – 5653 (97,7 %), устных– 135 (2,33 %). В сравнении с аналогичным периодом 2014 года количество обращений уменьшилось на 119 обращений (2,02 %).

От общего количества поступивших обращений 312 обращений являются коллективными (5,4%).

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам: коммунального хозяйства – 1736 (в т.ч. подготовка жилищного фонда к зиме – 405, содержание общедомового имущества – 432, предоставление услуг ненадлежащего качества – 278, перебои в водоснабжении – 227, оплата жилищно-коммунальных услуг – 114, выполнение работ по капремонту – 81);

благоустройства городов и поселков, обустройства придомовых территорий– 1022 обращений, (в т.ч. строительство и реконструкция дорог – 292); транспорта – 835 (в т.ч. транспортное обслуживание населения – 325, борьба с аварийностью и о безопасности дорожного движения – 216, работа городского общественного транспорта – 79); социальной сферы – 585 (в т.ч. образование – 265, здравоохранение – 57, социальная защита и социальноео обеспечение – 101, физическая культура и спорт ­ 63, труд и занятость населения ­ 23); обеспечения граждан жильем – 580; торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения – 404 (в том числе законность размещения автопарковок, автостоянок – 178, размещение торговых точек – 125, реклама – 37); безопасности, законности и правопорядка – 88 обращений.

Анализ поступивших обращений показывает, что тематика актуальных обращений в целом остается стабильной и отражает наиболее острые проблемы в социально-экономической сфере.

По сравнению с аналогичным периодом 2014 года отмечен рост количества обращений по темам: «коммунальное хозяйство» – на 6,8%, «транспорт» – на 1,1%, «социальная сфера» – на 2,1%, «торговля и общественное питание» – на 3,5 %.

Уменьшилось количество обращений по темам: «обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом» – на 12,4%, «земельные вопросы» – на 0,3 %. Количество обращений по вопросам благоустройства, общественной безопасности, местного самоуправления, гражданских прав и свобод в целом осталось на уровне второго полугодия 2014 года.

По результатам рассмотрения указанные в обращениях заявителей предложения, заявления или жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 446 случаях (8,4 %), в 4365 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (82,6 %), в 13 случаях (0,3%) заявителям отказано в удовлетворении их просьб, как не имеющих законных оснований, в 461 случаях (8,7%) обращения были направлены на рассмотрение по компетенции в другие органы государственной власти.

По данным аналитической подсистемы ИСЭД в администрацию города Перми было направлено по компетенции для рассмотрения из Правительства Пермского края 530 обращений, из них 199 обращений были адресованы Президенту Российской Федерации. В сравнении с аналогичным периодом 2014 года количество обращений в адрес Президента Российской Федерации, поступивших на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми, увеличилось на 2,25%. Из 199 обращений являются: заявлением – 166, жалобой – 0, предложением – 0 . Повторных обращений – 0, коллективных обращений – 0.

Из 199 обращений исполнено 187 обращений с результатом: поддержано – 9, разъяснено – 178, не поддержано – 0. На исполнении находится 12 обращений.

Наибольшее количество обращений поступило по вопросам: обеспечение граждан жильем, пользование жилищным фондом – 47 обращений; коммунальное хозяйство, содержание общедомового имущества, ремонт жилья и оплата жилищно-коммунальных услуг – 46; транспорт, установка и содержание остановок общественного транспорта, безопасность дорожного движения, работа пассажирского транспорта – 24; вопросы социальное обеспечения, образования, здравоохранения, физической культуры и спорта – 22; вопросы строительства, градостроительства и архитектуры, разрешительных процедур на капитальное строительство, нарушения законодательства, СНИПов при строительстве – 21; благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий – 18; вопросы прав, свобод и обязанностей человека и гражданина, работы органов местного самоуправления – 16; вопросы обороны, безопасности, законности и охраны правопорядка – 3; вопросы торговли, бытового обслуживания населения – 2.

Большинство подготовленных ответов содержит полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказывается на снижении количества повторных обращений .

Во втором полугодии 2015 года проведено 15 открытых встреч глав администраций районов города Перми с жителями, в ходе которых поступило 763 обращения. Из них взято на контроль 55 обращений. Данные обращения рассмотрены в установленном порядке. Жители города получили ответы на вопросы в сфере жилищно-коммунального хозяйства, и благоустройства, транспорта, земельных отношений. Также основными темами обращений на встречах были вопросы потребительского рынка, градостроительства и социальной сферы.

12 декабря 2015 года состоялся общероссийский день приема граждан, в ходе которого обратилось 132 жителя. Основная тематика обращений общероссийского дня приема граждан: о расселении из ветхого и аварийного жилья, о выделении и межевании земельных участков, о благоустройстве дорог и придомовых территорий, о точечной застройке, о предоставлении мест в детских образовательных учреждениях, о нарушении теплоснабжения и перебоях в подаче горячего водоснабжения, о правильности начисления коммунальных платежей, о газификации, о транспортном сообщении, об отсутствии освещения на улицах, о ликвидации автостоянок, о размещении нестационарных торговых точек и другие. По итогам приема 38 обращений решены с результатом «положительно», в 89 случаях разъяснен порядок реализации обращений, 33 обращения взяты на дополнительный контроль.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, в администрации города Перми во втором полугодии в соответствии с планом работы проводилось обучение специалистов подразделений администрации города Перми, ответственных за подготовку ответов на обращения граждан.

В рабочем режиме осуществлялось консультирование специалистов. По итогам работы ежемесячно проводился мониторинг рассмотрения обращений граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.