Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрацию города Перми во втором полугодии 2018 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми во втором полугодии 2018 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению со вторым полугодием 2017 года.

Во втором полугодии 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 16244 обращений, что на 6,3 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (15234 обращения). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 13598 (13747), устных – 2646 (1487). Во втором полугодии 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений на 148 обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании – 7440 (7292).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 445 обращения (2,7 % от общего количества обращений), в том числе 71 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2017 года поступило из Правительства Пермского края 806 обращений, в том числе 298 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 227 обращений меньше, чем во втором полугодии 2017 года.

Анализ ответов на обращения во втором полугодии 2018 года показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,5 % от общего количества обращений).

Поступившие во втором полугодии 2018 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 514 обращений,

первому заместителю главы администрации города Перми – 429 обращений,

заместителям главы администрации города Перми – 1316 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 10295 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5842 обращения,

переадресовано в соответствии с компетенциями – 1085 обращений.

По видам обращений в первом полугодии 2018 года поступило:

заявлений – 14396 (88,6 % от общего количества обращений),

жалоб – 1170 (7,2 % от общего количества обращений),

предложений – 678 (4,2 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 720 являются коллективными (4,4 % от общего количества поступивших обращений). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 945 коллективных обращений (6,2 %).

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во втором полугодии 2018 года, в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2018 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2017 г. | Разница в ед.  относительно 2-го полугодия 2017 г. |
| Другие граждане | 15449 | 13977 | – 1472 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 265 | 200 | + 65 |
| Рабочие | 166 | 210 | – 44 |
| Инвалиды общего заболевания | 75 | 171 | – 96 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери (отцы) | 64 | 198 | -134 |
| Служащие | 59 | 141 | – 82 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 47 | 19 | + 28 |
| Предприниматели | 37 | 168 | –131 |
| Научная и творческая интеллигенция | 31 | 25 | + 6 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, черно-быльцы | 15 | 23 | – 8 |
| Домохозяйки | 15 | 47 | – 2 |
| Студенты, учащиеся | 11 | 26 | – 15 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, чернобыльцы | 8 | 21 | – 13 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенно- го места жительства, малоимущие граждане | 2 | 8 | – 6 |

Основные источники поступления обращений во втором полугодии 2018 года в сравнении со вторым полугодием 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 полугодии 2018 г. | Количество обращений, поступивших  во 21 полугодии 2017 г. | Разница в ед.  относительно 2-го полугодия 2017 г. |
| Лично от граждан | 8345 | 7820 | +525 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 3464 | 3466 | -2 |
| Другие источники | 1732 | 300 | +1432 |
| Прокуратура | 620 | 829 | - 209 |
| Территориальные федеральные органы | 515 | 712 | -197 |
| Правительство  Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 445 | 806 | -361 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 399 | 484 | -85 |
| Уполномоченный  по правам человека/ребенка | 127/183 | 50/101 | + 77/+82 |
| Общественные приемные, общественные органи-зации, политические партии | 109 | 118 | - 9 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 109 | 78 | +31 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 71 | 298 | - 227 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 52 | 91 | -39 |
| Приволжский Федеральный округ | 48 | 62 | -14 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 18 | 16 | +2 |
| Законодательное собрание Пермского края | 7 | 3 | + 4 |

Из 16244 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми во втором полугодии 2018 года, поступило от жителей города Перми 12104 обращений (75 % от общего количества обращений; 10171 обращений во втором полугодии 2017 года - 67 %), от жителей Пермского края – 3925 (4802) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 215 (261) обращений.

С целью выявления вопросов, наиболее интересующих жителей города Перми, проанализировано распределение вопросов, содержащихся в обращениях, по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типо-

вым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений.

16244 обращений, поступивших в администрацию города Перми во втором полугодии 2018 года, содержат 16745 вопросов, что на 1159 вопросов больше, чем в обращениях, поступивших во втором полугодии 2017 года.

По разделу «Экономика» поступило 8333 вопроса (49,7 % от общего количества поступивших вопросов), что на 228 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 4914 вопросов (29,4 %), что на 492 вопроса больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 2561 вопрос (15,3%), что на 655 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 559 вопросов (3,3%), что на 404 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 378 вопросов (2,3%), что на 188 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 5726 вопросов, что на 767

вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Информация и информатизация» – 1552 вопроса, что на 1211

вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» –

995 вопросов, что на 31 вопрос больше, чем во втором полугодии 2017 года,

4. «Финансы» – 56 вопросов, что на 250 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

5. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 4 вопроса, что на 3 вопроса больше, чем в аналогичный период 2017 года.

Всего по разделу поступило во втором полугодии 2018 года 8333 вопроса, что на 228 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы комплексного благоустройства, благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уличного освещения, уборки мусора, уборки межквартальных проездов от снега и наледи, ремонта подъездных дорог и тротуаров, организации мест для массового отдыха, озеленения придомовых территорий, парковки автотранспорта вне организованных автостоянок, а также вопросы газификации, канализирования, электрификации и др. (1711 вопросов).

По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта: недовольство качеством обслуживания пассажиров, организация безопасного дорожного движения, установка и содержание остановок общественного транспорта, введение платных автостоянок и автопарковок (1307 вопросов).

Вопросы охраны окружающей среды: использование и охрана земель, вод, атмосферного воздуха, загрязнение природоохранных зон, организация отлова безнадзорных животных и др. (995 вопросов).

Вопросы торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о неудовлетворительном качестве товаров и услуг, о нарушении прав потребителей (376 вопросов), о несанкционированном размещении рекламы, рекламных конструкций (1530 вопросов), о содержании кладбищ и мест захоронений, оказании ритуальных услуг (341 вопрос).

Жителей города также интересовало решение вопросов: о соблюдении градостроительных норм при строительстве и выдаче разрешений на строительство (345), о соблюдении СНИПов и государственном контроле и надзоре в области строительства (75), о газификации (56), о водоснабжении (20), об электрификации (8), о выделении земельных участков для садоводства и огородничества (20), о развитии инфраструктуры связи, о качестве услуг связи (16), о бытовом обслуживания населения (строительство общественных бань; 6 обращений).

56 вопросов поступило по теме «Финансы»: по налогам (19 вопросов), по формированию и исполнению местного бюджета (10 вопросов).

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 4914 вопросов, что на 492 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2017 года. В данном разделе обращения содержали следующие вопросы: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из аварийного жилья (990 вопросов).

По теме «Коммунальное хозяйство» (3760 вопросов) наибольшее количество вопросов поступило по проблемам муниципального жилищного фонда (520 вопросов), содержания общедомового имущества (канализации, вентиляции, кровли, ограждающих конструкций, инженерного оборудования, мест общего пользования (407 вопросов), о ненадлежащей работе управляющих компаний (317 вопросов), о перебоях в теплоснабжении (339 вопросов), перебоях в водоснабжении (157 вопросов), об устранении аварийных ситуаций (47 вопросов), о капитальном ремонте общего имущества (90 вопросов), о предоставлении коммунальных услуг ненадлежащего качества (71 вопрос), о несанкционированных свалках мусора, об обустройстве контейнерных площадок (289 вопросов), об оплате жилищно-коммунальных услуг, о нарушении прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), о получении субсидий на оплату ЖКУ (99 вопросов). 164 вопроса связано с проблемами приватизации и деприватизации жилищного фонда, индивидуального жилищного строительства и частного домовладения. 59 вопросов поступило по проблемам перевода помещений из жилых в нежилые, разрешении жилищных споров.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 266 вопросов, что на 3 вопроса больше,

чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Труд и занятость населения» – 21 вопрос, что на 30 вопросов

меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 287

вопросов, что на 72 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 2066 вопросов, что на 633

вопроса больше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 121

вопрос, что на 23 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2017 года.

Всего по разделу поступил 2561 вопрос, что на 655 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по проблемам: поступление в общеобразовательные организации (1143 вопроса, в т.ч. поступление в дошкольные образовательные учреждения – 967 вопросов), получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (166 вопросов), создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций (261 вопрос), конфликтные ситуации в общеобразовательных учреждениях и организациях (114 вопросов), социальная поддержка педагогических работников (46 вопросов).

287 вопросов поступило по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения.

66 вопросов связано с проблемами охраны семьи, материнства, отцовства и детства, регистрацией актов гражданского состояния (в рамках семейного законодательства), алиментным обязательствам.

По вопросам трудоустройства и заработной платы, трудового стажа, пенсий поступил 21 вопрос.

По вопросам физической культуры и спорта поступило 77 вопросов:

о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков).

43 вопроса поступило о неудовлетворительной работе медицинских учреждений и лекарственного обеспечения. Обращения с данными вопросами были направлены в министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

По вопросам укрепления материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступил 61 вопрос.

Значимые вопросы раздела«Государство, общество и политика» распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 115 вопросов, что на 98 вопросов

меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Основы государственного управления» – 247 вопросов, что на 367

вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

1. «Гражданское право» – 194 вопроса, что на 62 вопросов больше,

чем во втором полугодии 2017 года,

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

как и во втором полугодии 2017 года,

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 1 вопрос, что на 1 вопрос меньше, чем в аналогичный период 2017 года.

По теме «Конституционный строй» поступило 115 вопросов, связанных с правами, свободами и обязанностями человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека), деятельностью органов местного самоуправления, территориального общественного самоуправления, поступления на муниципальную службу, переименования улиц, увековечения памяти выдающихся людей.

Наибольшее количество обращений темы «Основы государственного управления»касались процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан (141 вопрос), работы многофункциональных центров, оказании государственных и муниципальных услуг (49 вопросов).

Также заявителей интересовали вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического устройства (32 вопроса).

По теме «Гражданское право» поступило 194 вопроса, которые касались регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним, обращения имущества в муниципальную собственность и распоряжения им, оформления недвижимости в собственность.

Значимые вопросы раздела **«**Оборона, безопасность, законность»:

1.«Оборона» -– 44 вопроса, что на 30 вопросов больше, чем во втором

полугодии 2017 года,

2.«Безопасность и охрана правопорядка» – 312 вопросов, что на 169 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

3. «Уголовное право. Исполнение наказаний» – вопросов не поступало, как и в аналогичном периоде 2017 года,

4. «Правосудие» – 18 вопросов, как и во втором полугодии 2017 года,

5. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 4 вопроса, что на 15 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года.

Всего по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 378 вопросов, что на 188 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений поступило по теме «Безопасность и охрана правопорядка» – 312 вопросов: о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении прав регистрации при проживании, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, о несогласии с решениями администрации (отказ в аренде помещения, выделении земельного участка), об обеспечении безопасности детей в детских садах и школах и др.

По теме «Оборона» поступило 44 вопроса с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, о сроках проведения военных сборов в 2018 году, альтернативной гражданской службе, социальной защите военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы и др.

По теме «Правосудие» поступило 18 вопросов, связанных с восстановлением нарушенных прав граждан, несогласием с решением суда, исполнительным производством.

Из поступивших 16244 обращений во втором полугодии 2018 года 1085 обращения переадресованы для рассмотрения по компетенции (7 % от общего количества поступивших обращений), 13057 обращения рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (80 %), 2102 обращения находятся на рассмотрении (13 %).

Из рассмотренных 13057 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1619 случаях (12,3 % от количества рассмотренных обращений). В 11384 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (87,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 54 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,4 %).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 71 обращение, адресованное Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 40 вопросов, что на 126 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 20 вопросов, что на 75 вопросов меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 7 вопросов, что на 22 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» - 5 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 3 вопроса, что на 11 меньше, чем в аналогичном периоде 2017 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, относится к разделам «Экономика» (53 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (27 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», составило 9 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 7 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 4 %.

Из поступивших 71 обращения во втором полугодии 2018 года 66 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 5 обращений находятся на рассмотрении. Результат рассмотрения 66 обращений граждан – разъяснено.

Во втором полугодии 2018 года руководителями администрации города Перми рассмотрено 2646 устных обращений (2689 вопросов), из них 201 обращение было рассмотрено лично Главой города Перми Самойловым Д.И.

Вопросы, содержащиеся в устных обращениях, распределились по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с типовым общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» – 2163 вопроса, что на 1163 вопроса больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 214 вопросов, что на 184 вопроса меньше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 210 вопросов, что на 141 вопрос больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 84 вопроса, что на 35 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 18 вопросов, что на 8 вопросов больше, чем во втором полугодии 2017 года.

Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» (2163 вопроса): о законности размещения рекламы (1431 вопрос), о благоустройстве (208 вопросов), об охране окружающей среды (191 вопрос), о проблемах земельных отношений (145 вопросов), о строительстве (54 вопроса), о комплексном благоустройстве (115 вопросов), о проблемах транспортного обслуживании (61 вопрос), о недовольстве размещением торговых точек (30 вопросов), об отлове безнадзорных животных и работе муниципального приюта для животных (29 вопросов).

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» рассмотрено 214 вопросов: о содержании общедомового имущества, о выполнении работ по капитальному ремонту многоквартирных домов (далее – МКД) , об отсутствии контейнерных площадок и несвоевременном вывозе мусора, о жалобах на работу управляющих компаний, о предоставлении жилищно-коммунальных услуг ненадлежащего качества, об обследовании жилищных условий, о предоставлении жилья по договору социального найма, о переселении из аварийного, ветхого жилья и др.

По разделу «Социальная сфера» рассмотрено 210 вопросов, из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам детского дошкольного образования и предоставления мест в детские дошкольные учреждения, по вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта, об укреплении материальной базы учреждений культуры.

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 84 вопроса (о праве собственности, об обращении имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им и др.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 18 обращений (об охране общественного порядка, о нарушении тишины в ночное время, соблюдении норм противопожарной безопасности, исполнении судебных решений).

«Обратная связь» с жителями города Перми во втором полугодии 2018 года 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, через портал «Управляем вместе». Также жители города Перми имеют возможность обращения через многофункциональные центры по предоставлению услуг и получения актуальной информации о жизни города Перми (городских новостей) через мобильные устройства «Автоинформатор gorodperm.ru» (найти Автоинформатор можно на главной странице официального сайта города Перми). Администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

26 сентября, 25 октября и 22 ноября 2018 года состоялись в вечернее время открытые приемы Главы города Перми Д.И. Самойлова с жителями Орджоникидзевского, Ленинского, Мотовилихинского районов. В приемах приняли участие депутаты Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, представители Пенсионного Фонда Российской Федерации по Пермскому краю, министерства здравоохранения и министерства социального развития Пермского края, фонда капитального ремонта общего имущества многоквартирных домов, ООО «Пермская сетевая компания», ООО «Новая городская инфраструктура Прикамья», ОСП «Пермская, МП «Пермводоканал», ОАО «МРСК Урала», руководители полиции, директора управляющих компаний. В приемах приняли участие более 600 жителей города Перми. Общее количество поступивших обращений – 242. На большую половину обращений были даны разъяснения в ходе приемов. Глава города Перми Д. И. Самойлов лично принял 55 обращений от жителей районов, в т. ч. 14 коллективных обращений (87 человек).

Основная тематика обращений в ходе открытых приемов к Главе города Перми Д. И. Самойлову и руководителям подразделений администрации города Перми:

вопросы благоустройства (устройство ливневой канализации после ремонта дороги на придомовой территории, неудовлетворительное состояние дороги, реконструкция улиц, уборка мусора, ликвидация несанкционированных парковок, ремонт тротуаров),

вопросы жилищно-коммунального хозяйства (капитальный ремонт МКД, проблемы коммунальных платежей, вопросы организации ТСЖ и УК, проблемы с ГВС и отоплением, расселение из аварийного жилья и снос ветхих домов, заключение договоров социального найма, реализация программы «Формирование комфортной городской среды»),

вопросы транспорта (об отсутствии транспорта для поездки на Северное кладбище, о работе светофоров, о лежачих полицейских, о пешеходных переходах),

вопросы земельных отношений и градостроительства (о межевании придомовой территории, об изменении границ земельных участков под МКД, об оформлении земельных участков садоводческих кооперативов).

19 сентября 2018 года и 21 ноября в каждом районе города Перми состоялись в вечернее время встречи с жителями глав районных администраций. Задать вопрос руководителям районов пришли более 700 жителей.

Основными темами обращений на встречах стали вопросы благоустройства (о комплексном благоустройстве, в т.ч. территорий частного сектора, об уличном освещении, о бесхозяйных территориях, об установке ограждений, о содержании и обустройстве тротуаров, о законности установки контейнерных площадок, о кронировании деревьев, об организации вывоза ТБО и ликвидации несанкционированных свалок мусора, о содержании мест захоронения, о благоустройстве скверов, других мест отдыха, об очистке рек), жилищно-коммунального хозяйства (о работе управляющих компаний, о включении в программу газификации, о необоснованных тарифах за жилищно-коммунальные услуги, об оборудовании детских и спортивных площадок на муниципальной территории и в частном секторе, о содержании общего имущества в МКД, об улучшении жилищных условий, о ремонте фасадов домов),градостроительства и земельных отношений (о сроках проведения публичных слушаний по смене зонирования территории, о перепланировке нежилого помещения, о выкупе (аренде) земельных участков коллективных садов для места отдыха (экотропы), транспорта (об отсутствии и содержании остановочных комплексов, об установке светофора на развязке улиц Светлогорская-Якутская-Вольская, о транспортной доступности микрорайона Висим, об открытии новых автобусных маршрутов, о культуре обслуживания, о безопасности дорожного движения), социальной сферы и потребительского рынка (об организации ярмарок, о деятельности субъектов торговли, об организации торговли, о проблемах потребительского рынка).

На большинство вопросов ответы были даны на месте, по контрольным обращениям были приняты соответствующие меры.

В ходе общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2018 года к руководителям администрации города Перми обратилось 149 жителей города. Основная тематика обращений: вопросы земельных отношений и градостроительства, межевания и планировки территорий, обустройства придомовых территорий, ремонта дорог и тротуаров, жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы.

В целях 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.

Во втором полугодии 2018 года в соответствии с планом работы 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 и оперативный контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.