Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в функциональные и территориальные органы, функциональные подразделения администрации города Перми

в 1 квартале 2019 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в 1 квартале 2019 года. По результатам рассмотрения приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан по сравнению с 1 кварталом 2018 года.

В 1 квартале 2019 года в территориальных, функциональных органах и отделе по работе с обращениями граждан администрации города Перми было зарегистрировано 7408 обращений, что на 15 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (6425 обращений).

Из всех поступивших в 1 квартале 2019 года обращений в устной форме поступило 779 обращений (10,5% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 2826 обращений (38,2 % от общего количества), в форме электронного документа – 3803 обращений (51,3 % от общего количества).

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших в 1 квартале

2019 года и распределенных по разделам типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений, составило 7705, что на 1183 вопроса больше, чем в 1 квартале 2018 года.

Рост обращений связан с планомерной реализацией администрацией города Перми социальных программ, проектов и мероприятий по благоустройству (в сфере жилищно-коммунального хозяйства (переход на новую систему вывоза мусора и возникновение организационных проблем по размещению контейнерных площадок, неудовлетворительная работа ПКГУП «Теплоэнерго» по обращению с твердыми коммунальными отходами, проблемы по содержанию общедомового имущества управляющими организациями, начисления за коммунальные услуги, обустройство детских площадок), организации транспортного обслуживания (внедрение новой маршрутной сети, установка и восстановление технических средств организации дорожного движения), благоустройству (вопросы уборки снега и наледи), образованию (прием детей в дошкольные общеобразовательные учреждения).

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 194 обращения (2,61% от общего количества поступивших обращений), в том числе 49 обращений (0,66%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2018 года было направлено в администрацию города Перми из Правительства Пермского края 2294 обращения, в том числе 115 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

Поступившие в 1 квартале 2019 года в администрацию города Перми обращения направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 162 обращения,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 1058 обращений,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 3571 обращение,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2114 обращений,

переадресованы по полномочиям – 503 обращения.

По видам обращений в 1 квартале 2019 года поступило: заявлений – 6198 (83,7% от общего количества обращений), что на 103 заявления больше, чем в 1 квартале 2018 года, жалоб – 816 (11,0 % от общего количества обращений), что 586 жалоб больше, чем в 1 квартале 2018 года, предложений – 394 (5,3% от общего количества обращений), что на 294 предложения больше, чем в 1 квартале 2018 года.

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 (14 повторных обращений, что составляет 0,2 % от общего количества обращений). В аналогичном периоде 2018 года поступило 31 повторное обращение ­ (0,5%).

От общего количества обращений 284 являются коллективными (3,83%). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 330 коллективных обращений (5,13%). 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, уборки снега и наледи с пешеходных тротуаров, придомовой территории, 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 1 квартале 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2018 г. |
| Категория не установлена | 7063 | 6062 | +1001 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери | 108 | 105 | +3 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 102 | 75 | +27 |
| Воспитанники детского дома | 49 | 24 | +25 |
| Инвалиды общего заболевания | 29 | 54 | -25 |
| Предприниматели | 17 | 37 | -20 |
| Рабочие | 15 | 19 | -4 |
| Служащие | 12 | 15 | -3 |
| Научная и творческая интеллигенция | 5 | 7 | -2 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, чернобыльцы | 2 | 1 | +1 |
| Студенты, учащиеся | 2 | 6 | -4 |
| Участники боевых действий,  воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил  и МВД | 2 | 10 | -8 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, малоимущие граждане | 1 | 6 | -5 |
| Домохозяйки | 1 | 4 | -3 |

Основные источники поступления обращений в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно 1 кв. 2018 г. |
| Другие корреспонденты | 2232 | 106 | +2126 |
| Интернет-приемная администрации города Перми | 2171 | 1360 | +811 |
| Лично от граждан | 2121 | 1806 | +315 |
| Прокуратура | 269 | 296 | -27 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 194 | 2294 | -2100 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 38/75/0 | 30/52/1 | +8/+23/-1 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного Собрания Пермского края, другие) | 109 | 166 | -57 |
| Президент  Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 49 | 115 | -66 |
| Территориальные федеральные органы | 48 | 38 | +10 |
| Общественные приемные, общественные движения, организации | 35 | 33 | -2 |
| Пермская городская Дума | 27 | 61 | -34 |
| Министерства,  ведомства, агентства Российской Федерации | 19 | 21 | -2 |
| Приволжский  федеральный округ | 16 | 43 | -27 |
| Законодательное Собрание Пермского края | 5 | 3 | +2 |

Из 7408 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в 1 квартале 2019 года, поступило от жителей города Перми 7269 обращений (98,12 % от общего количества обращений; 6146 обращений в 1 квартале 2018 года – 95,6 %), от жителей Пермского края – 116 (210) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 23 (69) 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 общероссийскимтематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений:

по разделу «Экономика» поступило 4006 вопросов, что на 528 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2230 вопросов, что на 571 вопрос больше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1108 вопросов, что на 200 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 229 вопросов, что на 94 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 132 вопроса, что на 21 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2018 года.

«Экономика»

«Жилищно-коммунальная сфера»

«Социальная сфера»

«Государство, общество, политика»

«Оборона, безопасность, законность»

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в 1 квартале 2019 года, относятся к разделам «Экономика» (52 % от общего количества вопросов) и «Жилищно-коммунальная сфера» (29 % от общего количества вопросов).

В разделе «Социальная сфера» количество вопросов в обращениях составило 14,3 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 3 %, в разделе «Оборона, безопасность и законность» – 1,7 %.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Вопросы раздела «Государство, общество и политика» Типового классификатора распределились по темам:

1. «Конституционный строй» – 53 вопроса, что на 20 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

2. «Основы государственного управления» – 114 вопросов, что на 72 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

3. «Гражданское право» – 61 вопрос, что на 1 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

4. «Международные отношения. Международное право» – 0 вопросов, в аналогичный период 2018 года поступило 2 вопроса,

5. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» - 1 вопрос, в аналогичном периоде 2018 года вопросов по данное теме не поступало.

Всего по разделу поступило 229 вопросов, что на 94 вопроса меньше, чем в 1 квартале 2018 года.

Количество обращений данного раздела, поступивших в 1 квартале 2019 года в сравнении с количеством обращений, поступивших в 1 квартале 2018 года представлены в таблице «Темы раздела «Государство, общество и

политика».

Вопросы темы «Конституционный строй» связаны с деятельностью органов местного самоуправления, территориального общественного самоуправления (13), общественных и религиозных объединений (13), с обустройством соотечественников переселенцев (жилье, работа, учеба и т.д.) (12), выбором в органы государственной власти и органы местного самоуправления (7), увековечением памяти выдающихся людей, исторических событий (4), с государственными и профессиональными праздниками, памятным датами, юбилеями (2), наименованием и переименованием населенных пунктов, предприятий, учреждений и организаций (2).

Наибольшее количество вопросов темы «Основы государственного управления» касались процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан (48 вопросов), действия (бездействия) при рассмотрении обращений (20), общих вопросов государственного управления в сфере экономики, развития предпринимательской деятельности (37), государственной службы (9) и др.

По теме «Международные отношения. Международное право» обращений в 1 квартале 2019 года не поступило.

61 вопрос поступил по теме «Гражданское право». Наибольшее количество вопросов в данной теме касалось регистрации прав на недвижимое имущество и сделок с ним (54). Также поступили обращения по вопросам приобретения права собственности, обращения имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжения им (7).

1 вопрос поступил по теме «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий».

Вопросы раздела «Социальная сфера» Типового классификатора содержат темы:

1. «Семья» – 35 вопросов, что на 3 вопроса больше, чем в 1 квартале 2018 года,

2. «Труд и занятость населения» – 22 вопроса, что на 10 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года,

3. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 163 вопроса, что на 31 вопрос больше, чем в 1 квартале 2018 года,

4. «Образование. Наука. Культура» – 813 вопросов, что на 138 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года,

5. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 75 вопросов, что на 18 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года.

Всего по разделу поступило 1108 вопросов, что на 200 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года.

Распределение вопросов раздела 2 по темам представлено в таблице «Количество обращений раздела «Социальная сфера», поступивших в 1 квартале 2019 года в сравнении с количество обращений, поступивших в 1 квартале 2018 года».

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам получения места в детских дошкольных воспитательных учреждениях (482 вопроса), поступления в образовательные организации (начальное общее образование) (36), нехватки мест в дошкольных общеобразовательных учреждениях (54), конфликтных ситуаций в общеобразовательных организациях, в том числе в дошкольном, начальном общем, основном общем, среднем общем и дополнительном образовании детей и взрослых (52 вопроса), материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса (31 вопрос), создания, реорганизации и ликвидации образовательных организаций (19 вопросов).

163 вопроса поступило по теме «Социальное обеспечение и социальное страхование», в том числе по теме «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании» - 98, назначение пенсий ­- 26, социального обслуживания ­- 24.

Об укреплении материальной базы учреждений культуры, о реконструкции памятников архитектуры, истории и культуры поступило 22 вопроса.

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

По темам: трудоустройство, безработица, органы службы занятости, государственные услуги в области содействия занятости населения рассмотрено 22 вопроса.

По вопросам физической культуры и спорта поступило 54 вопросов: о недовольстве устаревшим спортивным оборудовании, о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок.

О неудовлетворительной работе медицинских учреждений и недовольстве лекарственным обеспечением поступило 19 вопросов. Данные обращения были направлены в Министерство здравоохранения Пермского края для рассмотрения по компетенции.

Вопросы раздела «Экономика» распределились по 5 темам:

Наибольшее количество вопросов в данном разделе поступило по темам:

1. «Финансы» – 15 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем в 1 квартале

2018 года,

1. «Хозяйственная деятельность» – 3134 вопросов, что на 1251 вопрос

больше, чем в 1 квартале 2018 года,

3. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» -­ вопросов не поступало, как и в аналогичный период 2018 года,

4. «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды» – 371

вопрос, что на 211 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

5. «Информация и информатизация» – 486 вопросов, что на 509 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года.

Всего по разделу поступило 4006 вопросов, что на 528 вопросов больше, чем в 1 квартале 2018 года.

«Информация и информатизация»

«Внешне-экономическая деятельность. Таможенное дело»

«Хозяйственная деятельность»

«Природные ресурсы и охрана окружающей среды»

«Финансы»

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы: уборка снега, мусора и посторонних предметов (1077), комплексное благоустройство придомовых территорий (465 вопросов), благоустройство и ремонт подъездных дорог, тротуаров (124), уличное освещение (57), парковка автотранспорта вне организованных автостоянок (33), организация условий и мест для детского отдыха и досуга (22).

Также большое количество вопросов поступило по проблемам транспорта (761), в том числе: транспортное обслуживание населения (324), борьба с аварийностью, безопасностью дорожного движения (222), размещение гаражей, автопарковок, стоянок (52), содержание транспортной инфраструктуры (103). На активность жителей повлияло обсуждение новой транспортной модели города, расширение зоны платной парковки.

По теме «Информация и информатизация» поступило 486 вопросов, из них 468 вопросов 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» поступил 371 вопрос. Актуальными в данном разделе были вопросы использования и охраны земель (248 вопросов), охраны и использования животного мира (80 вопросов), в том числе организация отлова безнадзорных животных.

157 вопросов поступило по проблемам градостроительства, архитектуры и проектирования, в том числе: 24 вопроса о строительстве объектов социальной сферы, 106 вопросов по проблемам сферы строительства.

По теме «Бытовое обслуживание населения» поступило 114 вопросов, в том числе по теме «Ритуальные услуги» – 106 (содержание кладбищ и мест захоронения – 7), о предприятиях бытового обслуживания населения – 163 вопроса. 130 вопросов поступило по теме «Торговля»: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли и защите прав потребителей.

В разделе «Оборона, безопасность, законность» Типового классификатора содержится 5 тем:

132 вопроса по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» (на 21 вопрос меньше, чем в 1 квартале 2018 года) распределились по основным темам:

1. «Оборона» – 25 вопросов, что на 6 меньше, чем в 1 квартале 2018 года,
2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 95 вопросов, что на 22

меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

3. «Уголовное право. Исполнение наказаний» – 1 вопрос, в аналогичный период 2018 года вопросов по данной теме не поступало,

4. «Правосудие» – 10 вопросов, что на 8 больше, чем в 1 квартале 2018 года,

5. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 1 вопрос, что 2 меньше, чем в 1 квартале 2018 года.

«Безопасность и охрана правопорядка»

«Оборона»

«Уголовное право. Исполнение наказаний»

«Правосудие»

«Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат»

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы, связанные с нарушением правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридомовой территории и вне организованных автостоянок, 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, об исполнении судебных решений, о пожарной безопасности, о конфликтных ситуациях с соседями, о получении копий документов в органах записи актов гражданского состояния, о воинской обязанности и военной службе, об увековечении памяти погибших воинов.

Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» Типового классификатора содержит одну тему «Жилище».

По данной теме поступило 2230 вопросов, что на 571 вопрос меньше, чем за 1 квартал 2018 года. Из них наибольшее количество поступило по вопросам: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (709), содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования) (295), приобретение права собственности, обращения имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжения им (265), ненадлежащая работа управляющих компаний (230), предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества и перебои в электроснабжении, водоснабжении, теплоснабжении, в водоотведении и канализовании (127), обращение с твердыми коммунальными отходами (120), несанкционированные свалки мусора, биоотходов (120), оплата жилищно-коммунальных услуг, взносы в Фонд капитального ремонта (62) и др.

Из поступивших 7408 обращений в 1 квартале 2019 года 5608 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 1297 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 5608 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 643 случаях (11,5 % от количества рассмотренных обращений). В 4952 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (88,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 13 случаях (0,2 %) отказано в удовлетворении обращений на законных основаниях. Направлены для рассмотрения по компетенции 503 обращения (6,8 % от общего количества поступивших в администрацию города Перми обращений граждан).

Доли результатов в общем количестве рассмотренных обращений показаны в таблице «Результаты рассмотрения обращений, зарегистрированных в администрации города Перми».

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 194 обращения, из них 49 обращений (62 вопроса) 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 «Государство, общество и политика» – 7 вопросов, что на 1 вопрос больше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 12 вопросов, что на 14 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Экономика» – 29 вопросов, что на 37 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 1 вопрос, как и в аналогичный период 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 13 вопросов, что на 36 вопросов меньше, чем в 1 квартале 2018 года.

«Жилищно-коммунальная сфера»

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми в 1 квартале 2019 года для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и в 1 квартале 2018 года, относится к разделам «Экономика» (47 % от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях) и «Жилищно-коммунальная сфера» (21 %). Количество вопросов, содержащихся в разделах «Социальная сфера» ­ 19,4%, «Государство, общество и политика» – 11 %, «Оборона, безопасность, законность» – 1,6 %.

Из поступивших 49 обращений в 1 квартале 2019 года 49 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми с результатом –разъяснено.

Наибольшее количество вопросов в разделе «Экономика» поступило по вопросам уборки снега – 3 вопроса, работы общественного транспорта – 5 вопросов, несанкционированного размещения нестационарных торговых объектов – 4 вопроса, индивидуального жилищного строительства и строительства объектов социальной сферы ­ по 2 вопроса, охраны окружающей среды и животного мира – 1.

По темам «Жилище» и «Коммунальное хозяйство» поступило по 13 вопросов. Из них по вопросу обеспечения граждан жилищем – 7 вопросов, коммунального хозяйства – 6 вопросов.

В разделе «Социальная сфера» наибольшее количество вопросов поступило по проблемам здравоохранения – 4, физической культуры и спорта – 3 вопроса, по вопросам образования – 2 вопроса, а также по 1 вопросу о проблемах социального обеспечения и страхования, трудоустройства, охраны семьи, материнства и детства.

В 1 квартале 2019 года в администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 779 устным обращениям. 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 (28 февраля и 28 марта 2019 года состоялись в вечернее время открытые приемы с жителями поселка Новые Ляды и Дзержинского района).

20 марта 2019 года в каждом районе города Перми состоялись в вечернее время встречи глав районных администраций с жителями. Задать вопрос руководству районов пришли более 450 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, охраны окружающей природной среды, незаконного размещения торговых точек, законности установки ограждений на придомовых территориях и др.). 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.