Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрации города Перми в 1 полугодии 2019 года

В целях определения удовлетворенности жителей города Перми результатами рассмотрения обращений проведен анализ обращений, рассмотренных в администрации города Перми в первом полугодии 2019 года, по результатам рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано) приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений по сравнению с первым полугодием 2018 года.

В первом полугодии 2019 года в администрации города Перми было зарегистрировано 16810 обращений, что на 0,95 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (17718 обращений). Из них: письменных обращений – 7360, в форме электронного документа – 7761, устных – 1689.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 1093 обращения (6,5 % от общего количества обращений), в том числе 99 обращений (о,58%), адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2018 года поступило из Правительства Пермского края 3202 обращения, в том числе 625 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 526 обращений больше, чем в первом полугодии 2018 года.

Анализ ответов на обращения в первом полугодии 2019 года показал, что большинство подготовленных ответов содержат полную информацию по существу поставленных в обращениях вопросов, что положительно сказалось на снижении количества повторных обращений (0,2 % от общего количества обращений).

Поступившие в первом полугодии 2019 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 412 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми ­ 1851 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 11187 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 6821 обращение,

переадресовано в соответствии с полномочиями – 954 обращения.

По видам обращений в первом полугодии 2019 года поступило:

заявлений – 14598 (86,9 % от общего количества обращений),

жалоб – 1508 (8,9 % от общего количества обращений),

предложений – 704 (4,2 % от общего количества обращений).

От общего количества обращений 667 являются коллективными (3,9 %). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 812 коллективных обращений (6,8 %).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2018 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2018 г. |
| Другие граждане | 16090 | 16922 | - 832 |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери (отцы) | 205 | 187 | + 18 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 201 | 162 | - 39 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 92 | 64 | + 28 |
| Инвалиды общего заболевания | 69 | 92 | – 23 |
| Предприниматели | 45 | 116 | - 71 |
| Рабочие | 37 | 64 | – 27 |
| Служащие | 24 | 34 | – 10 |
| Студенты, учащиеся | 19 | 17 | + 2 |
| Научная и творческая интеллигенция | 10 | 20 | - 10 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, черно-быльцы | 7 | 5 | + 2 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД | 5 | 19 | - 14 |
| Домохозяйки | 4 | 12 | - 8 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенно- го места жительства, малоимущие граждане | 2 | 4 | - 2 |

Основные источники поступления обращений в первом полугодии 2019 года в сравнении с первым полугодием 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2019 г. | Количество обращений, поступивших  в 1 полугодии 2018 г. | Разница в ед.  относительно 1 полугодия 2018 г. |
| Лично от граждан | 9208 | 8531 | + 677 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 4688 | 3468 | + 1220 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 1093 | 3202 | - 2109 |
| Прокуратура | 765 | 822 | - 57 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 99 | 625 | - 526 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 270 | 285 | - 15 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка/предпринима-телей | 89/144/0 | 207 | + 26 |
| Территориальные федеральные органы | 205 | 131 | + 74 |
| Приволжский Федеральный округ | 39 | 69 | - 30 |
| Общественные приемные, общественные организации, политические партии | 76 | 60 | + 16 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 61 | 58 | + 3 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 60 | 39 | + 21 |
| Законодательное собрание Пермского края | 9 | 17 | - 8 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 4 | 16 | - 12 |

Из 16810 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в первом полугодии 2019 года, поступило от жителей города Перми 14436 обращений (86 % от общего количества обращений), от жителей Пермского края – 2299 обращений (4218), жителей других регионов Российской Федерации – 75 обращений (205).

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 (далее – Типовой классификатор обращений граждан).

16810 обращений, поступивших в администрацию города Перми в первом полугодии 2019 года, содержат 16967 вопросов, что на 1013 вопросов меньше, чем в обращениях, поступивших в первом полугодии 2018 года.

По разделу «Экономика» поступило 8585 вопросов (51 % от общего количества поступивших вопросов), что на 2268 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 4711 вопросов (28 %), что на 841 вопрос больше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 2780 вопросов (16%), что на 574 вопроса больше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 563 вопроса (3%), что на 71 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 328 вопросов (2%), что на 89 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 6878 вопросов, что на 1053

вопроса меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

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

880 вопросов, что на 275 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018года,

3. «Информация и информатизация» – 798 вопросов, что на 932 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

4. «Финансы» – 28 вопросов, что на 8 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

5. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 1 вопрос, как и в аналогичный период 2018 года.

Всего по разделу поступило в первом полугодии 2019 года поступило 8585 вопросов, что на 2268 вопросов меньше, чем в полугодии 2018 года.

В данном разделе наиболее актуальными были вопросы комплексного благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, уличного освещения, ремонта пешеходных тротуаров, уборки мусора, уборки межквартальных проездов от снега и наледи, содержания автомобильных дорог и тротуаров, мест для массового отдыха, вопросы организации мест выгула собак, озеленения, кронирования и вырубки старых деревьев и кустарников, парковки автотранспорта вне организованных стоянок (4123 вопроса).

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 (1454 вопроса).

Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о полномочиях государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, охране и использовании водных ресурсов, о соблюдении лесного законодательства, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об организации отлова безнадзорных животных (880 вопросов).

980 обращений поступило по вопросам торговли: о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями, о неудовлетворительном качестве товаров и услуг, о нарушении прав потребителей.

В теме «Информация и информатизация» наибольшее количество вопросов связано с несанкционированным размещением рекламы, рекламных конструкций (773 вопроса), проблемами пользования информационными ресурсами (25 вопросов).

Жителей города также интересовало решение вопросов: о соблюдении градостроительных норм при строительстве и выдаче разрешений на строительство (461 вопрос), о нормативно правовом регулировании строительной деятельности, о соблюдении СНИПов и государственном контроле и надзоре в области строительства (182 вопроса), о строительстве и реконструкции дорог (115 вопросов), о выделении земельных участков для садоводства и огородничества (14 вопросов), о развитии инфраструктуры связи, о качестве услуг связи (8 вопросов), о строительстве общественных бань (7 вопросов), об оказании ритуальных услуг, о содержании кладбищ и мест захоронения (338 вопросов).

28 вопросов поступило по теме «Финансы»: налоги, формирование и исполнение местного бюджета, зачет и возврат излишне уплаченных или излишне взысканных сумм налогов, сборов.

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 4711 вопросов, что на 841 вопрос больше, чем за аналогичный период 2018 года. В данном разделе обращения содержали следующие вопросы: переселение из бараков, аварийных и ветхих домов улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма (1513 вопросов).

По теме «Коммунальное хозяйство» (3026 вопросов) наибольшее количество вопросов поступило по проблемам содержания общедомового имущества (539 вопрос), о ненадлежащей работе управляющих компаний (394 вопроса), о предоставлении услуг ненадлежащего качества, устранении аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях (345 вопросов),о капитальном ремонте общего имущества и включении многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов, об эксплуатации и ремонте частного и муниципального жилищного фонда (124 вопроса), о несанкционированных свалках мусора, о своевременном вывозе мусора, твердых коммунальных отходов, об обустройстве контейнерных площадок (856 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 (173 вопроса). 105 вопросов поступило по проблемам разрешения жилищных споров и перевода помещений из жилых в нежилые, оплаты строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы).

Вопросы раздела«Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 70 вопросов, что на 136 вопросов меньше,

чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Труд и занятость населения» – 36 вопросов, что на 11 вопросов

больше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 344

вопроса, что на 74 вопроса больше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 2132 вопросов, что на 394 вопрос

больше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 198

вопросов, что на 84 вопроса больше, чем в первом полугодии 2018 года.

Всего по разделу поступило 2780 вопросов, что на 574 вопроса больше, чем в первом полугодии 2018 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам: получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работа (1285 вопросов), нехватка мест в дошкольных образовательных учреждениях (146 вопросов), поступление в общеобразовательные организации (227 вопросов), создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций (168 вопросов), конфликтные ситуации в общеобразовательных учреждениях и организациях (123 вопроса).

226 вопросов рассмотрено по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, в том числе 126 вопросов о предоставлении льгот, выплате пособий и компенсаций в связи с приобретением путевок для детей в летние оздоровительные лагеря отдыха, 43 вопроса о назначении пенсий, 21 вопрос о компенсационных выплатах, 34 вопроса о социальном обслуживании престарелых и инвалидов.

70 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 поступило 36 вопросов.

По вопросам физической культуры и спорта поступило 155 вопросов:

о ненадлежащем содержании стадионов и спортплощадок, о строительстве новых спортивных площадок (ледовых катков), об организации туристических маршрутов, безопасности туризма.

40 вопросов 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 поступило 45 вопросов.

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

1. «Конституционный строй» – 210 вопросов, что на 54 вопроса

больше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Основы государственного управления» – 222 вопроса, что на 108

вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Гражданское право» – 125 вопросов, что на 20 вопросов меньше,

чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Международные отношения. Международное право» – 1 вопрос,

что на 1 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 5 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем в аналогичный период 2018 года.

По теме «Конституционный строй» поступило 210 вопросов, связанных с правами, свободами и обязанностями человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека), избирательной системой и выборами Президента Российской Федерации, 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 (118 вопросов), работы многофункциональных центров, оказании государственных и муниципальных услуг, развития предпринимательской деятельности (21 вопрос), благодарности в адрес руководителей органов местного самоуправления (19 вопросов).

По теме «Гражданское право» поступило 125 вопросов, 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» – 39 вопросов, что на 17 вопросов меньше, чем в первом

полугодии 2018 года,

2. «Безопасность и охрана правопорядка» – 266 вопросов, что на 23 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

3. «Уголовное право. Исполнение наказаний» – 1 вопрос, как и в аналогичном периоде 2018 года,

4. «Правосудие» – 19 вопросов, что на 46 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

5. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 3 вопроса, что на 3 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2018года.

Всего по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 328 вопросов, что на 89 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений поступило по теме «Безопасность и охрана правопорядка» – 266 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) и др.

По теме «Оборона» поступило 39 вопросов с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, об оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат, 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 19 вопросов, связанных с восстановлением нарушенных прав граждан, несогласием с решением суда, исполнительным производством.

Из поступивших 16810 обращений в первом полугодии 2019 года 954 обращения переадресованы для рассмотрения по компетенции (6 % от общего количества поступивших обращений), 15856 обращений рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (94 %).

Из рассмотренных 15856 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1338 случаях (8,4 % от количества рассмотренных по компетенции в администрации города Перми обращений). В 14491 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (91,4 % от общего количества рассмотренных обращений). В 27 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,2 %).

В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 99 обращений (111 вопросов), адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 23 вопроса, что на 45 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Экономика» – 52 вопроса, что на 472 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 17 вопросов, что на 16 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 15 вопросов, что на 5 больше, чем в аналогичном периоде 2018 года.

По разделу «Оборона» - 4 вопроса, что на 2 вопроса больше, чем в первом полугодии 2018 года.

Наибольшее количество вопросов, содержащихся в обращениях, адресованных Президенту Российской Федерации, поступивших в администрацию города Перми для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края, как и в 1 полугодии 2018 года, относится к разделам «Экономика» (47 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (21 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 13 %, в разделе «Социальная сфера» – 15 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 4 %.

Из поступивших 99 обращений в первом полугодии 2019 года 99 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми

(заявителям разъяснен порядок рассмотрения их обращений).

«Обратная связь» с населением, как и в аналогичном периоде 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, через реализацию проекта «Управляем вместе».

В первом полугодии 2019 года руководителями администрации города Перми рассмотрено 1689 устных обращений (1699 вопросов).

Вопросы, содержащиеся в устных обращениях, распределились по разделам, тематикам и подвопросам в соответствии с Типовым классификатором обращений граждан:

по разделу «Экономика» - 1114 вопросов, что на 1170 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 373 вопроса, что на 99 вопросов больше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 186 вопросов, что на 90 вопросов больше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 10 вопросов, что на 31 вопрос меньше, чем в первом полугодии 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 16 вопросов, что на 5 вопросов больше, чем в первом полугодии 2018 года.

Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» – 1114 вопроса: о законности размещения рекламы (537 вопросов), о комплексном благоустройстве, уличном освещении, озеленении, установке, переносе контейнерных площадок, парковке автотранспорта вне организованных автостоянок, о благоустройстве придомовых территорий, о проблемах земельных отношений (75 вопросов), о согласовании строительства и нарушении градостроительных норм (37 вопросов), о проблемах транспортного обслуживании (30 вопросов), о недовольстве размещением торговых точек (21 вопрос) и др.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» рассмотрено 373 вопроса: о содержании общедомового имущества, о выполнении работ по капитальному ремонту многоквартирных домов, 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» наибольшее количество обращений поступило по вопросам детского дошкольного образования и предоставления мест в детские дошкольные учреждения (168 вопросов).

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 10 обращений, из них 7 обращений о неудовлетворенности ответами на обращения.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» рассмотрено 16 обращений (об охране общественного порядка, о нарушении правил парковки автотранспорта на придомовой территории, о соблюдении норм противопожарной безопасности, об исполнении судебных решений).

В первом полугодии 2019 года организованы и проведены 20 марта и 15 мая руководителями территориальных органов администрации города Перми в вечернее время 16 встреч с жителями, в которых участвовало более 800 жителей. На большинство вопросов горожан ответы были даны на месте, по содержанию взятых на контроль обращений были приняты соответствующие меры.

Основная тематика поступивших обращений, как и в аналогичном периоде 2018 года, – вопросы благоустройства (ремонт и строительство дорог и тротуаров, благоустройство придомовых территорий, кронирование деревьев, обустройство детских и спортивных площадок, содержание бесхозных территорий, освещение, несанкционированные свалки мусора, благоустройство мест отдыха), жилищно-коммунального хозяйства (обустройство контейнерных площадок, начисление коммунальных платежей, расселение аварийных домов, работа управляющих компаний), социальной сферы (организация летнего отдыха детей, строительство новых поликлиник), транспорта (введение новых автобусных маршрутов, упорядочение парковок личного транспорта, безопасность движения, обустройство остановок), торговли и потребительского рынка (законность установки рекламных конструкций, деятельность НТО) и др.

Была продолжена в соответствии с установленным форматом практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями поселка Новые Ляды, Дзержинского, Кировского, Свердловского районов. На приемах к руководителям администрации города Перми обратилось более 800 жителей. Основная тематика обращений – вопросы благоустройства, земельных отношений, жилищно-коммунального хозяйства, транспорта, социального обеспечения.

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.

Информирование населения осуществлялось через размещение информации на официальных сайтах, стендах в подразделениях администрации города Перми, в печатном средстве массовой информации «Официальный бюллетень органов местного самоуправления муниципального образования город Пермь», через проведение пресс-конференций, «круглых столов», встреч с жителями 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 граждан, был организован текущий контроль за сроками рассмотрения и качеством ответов на обращения граждан.