Информация о работе с обращениями граждан, организаций, в том числе юридических лиц, поступившими в администрацию города Перми в 1 полугодии 2018 года

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

 В первом полугодии 2018 года в администрации города Перми было зарегистрировано 17718 обращений, что на 7,7 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (13587 обращения). Из них: письменных обращений, в том числе в форме электронного документа, – 15053 (12083), устных – 2665 (1504). В первом полугодии 2018 года в сравнении с аналогичным периодом 2017 года увеличилось количество обращений на 1626 обращений, поступивших посредством интернет-ресурсов, что объясняется их доступностью и легкостью в использовании – 7254 (5628).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 3202 обращения (18,07 % от общего количества обращений), в том числе 625 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2017 года поступило из Правительства Пермского края 2601 обращение, в том числе 113 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации, что на 512 обращений больше, чем в первом полугодии 2017 года.

 Анализ ответов на обращения в первом 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 (0,4 % от общего количества обращений).

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

 Главе города Перми – 371 обращений,

 руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 9048 обращений,

 руководителям территориальных органов администрации города Перми – 5003 обращение,

 переадресовано в соответствии с компетенциями – 1034 обращений.

 По видам обращений в первом полугодии 2018 года поступило:

 заявлений – 16548 (93,4 % от общего количества обращений),

 жалоб – 758 (4,3 % от общего количества обращений),

 предложений – 412 (2,3 % от общего количества обращений).

 От общего количества обращений 812 являются коллективными (4,6 %). В аналогичном периоде 2017 года было рассмотрено 928 коллективных обращений (6,8 %).

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|   Категория заявителей | Количество обращений, поступивших в 1 полугодии 2018 г. | Количество обращений, поступивших в 1 полугодии 2017 г. | Разница в ед.относительно 1 полугодия 2017 г. |
| Многодетные семьи, многодетные матери, одинокие матери (отцы) | 187 | 113 | +74 |
| Пенсионеры, ветераны труда | 162 | 142 | +20 |
| Предприниматели | 116 | 36 | + 80 |
| Инвалиды общего заболевания | 92 | 198 |  – 106 |
| Рабочие | 64 | 76 | – 12 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 64 | 5 | + 59 |
| Служащие | 34 | 41 | – 7 |
| Научная и творческая интеллигенция | 20 | 8 | + 12 |
| Участники боевых действий, воины-интернационалисты, ветераны вооруженных сил и МВД, чернобыльцы | 19 | 14 | + 5 |
| Студенты, учащиеся | 17 | 30 | – 13 |
| Ветераны (инвалиды) Великой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитированные, черно-быльцы  | 5 | 12 | – 7 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенно- го места жительства, малоимущие граждане | 4 | 2 | + 2 |
| Домохозяйки | 12 | 14 | – 2 |
| Другие граждане | 16922 | 12897 | + 4025 |

Основные источники поступления обращений в первом полугодии 2018 года в сравнении с первым полугодием 2017 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  Корреспонденты | Количество обращений, поступивших в 1 полугодии 2018 г. | Количество обращений, поступивших в 1 полугодии 2017 г. | Разница в ед.относительно 1 полугодия 2017 г. |
| Лично от граждан | 8531 | 7199 | +1332 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 3468 | 2112 | +1356 |
| Правительство Пермского края, администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 3202 | 2601 | + 601 |
| Прокуратура | 822 | 649 | + 173 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 625 | 113 | + 512 |
| Депутаты (Государственной Думы Российской Федерации, Законодательного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие) | 285 | 336 | – 51 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 207 | 108 | + 99 |
| Территориальные федеральные органы | 131 | 71 | + 60 |
| Приволжский Федеральный округ | 69 | 40 | + 29 |
| Общественные приемные, общественные органи-зации, политические партии | 60 | 54 | + 6 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 58 | 27 | + 31 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 39 | 22 | + 17 |
| Законодательное собрание Пермского края | 17 | 11 | + 6 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 16 | 36 | – 20 |
| Другие источники | 188 | 203 | – 15 |

 Из 17718 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми в первом полугодии 2018 года, поступило от жителей города Перми 13295 обращений (75 % от общего количества обращений; 10352 обращений в первом полугодии 2017 года - 76 %), от жителей Пермского края – 4218 (3101) обращений, жителей других регионов Российской Федерации – 205 (134) 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.

 17718 обращений, поступивших в администрацию города Перми в первом полугодии 2018 года, содержат 17980 вопросов, что на 3558 вопросов больше, чем в обращениях, поступивших в первом полугодии 2017 года.

По разделу «Экономика» поступило 10853 вопроса (60,4 % от общего количества поступивших вопросов), что на 3317 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 3873 вопроса (21,6 %), что на 3 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Социальная сфера» – 2206 вопросов (12,3%), что на 313 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Государство, общество и политика» – 634 вопроса (3,4%), что на 340 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 417 вопросов (2,3%), что на 271 вопрос больше, чем в первом полугодии 2017 года.

По темам вопросы разделов распределилась следующим образом.

 Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 7931 вопрос, что на 1872

 вопроса больше, чем в первом полугодии 2017 года,

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

1155 вопросов, что на 140 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

 3. «Информация и информатизация» – 1730 вопросов, что на 1588 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

4. «Финансы» – 36 вопросов, что на 4 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

5. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 1 вопрос, что на 1 вопрос больше, чем в аналогичный период 2017 года.

 Всего по разделу поступило в первом полугодии 2018 года 10853 вопроса, что на 3317 вопросов больше, чем в полугодии 2017 года.

 В данном разделе наиболее актуальными были вопросы 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 (1676 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 (1114 вопросов).

 Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об

организации отлова безнадзорных животных (1155 вопросов).

 Вопросы торговли: о несогласии с Решением Пермской городской Думы от 27.03.2018 № 45 «О внесении изменений в Правила благоустройства и содержания территории в городе Перми» (2806), о недовольстве размещением торговых точек, о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями, о неудовлетворительном качестве товаров и услуг, о нарушении прав потребителей (375 вопросов), о несанкционированном размещении рекламы, рекламных конструкций (1699 вопросов), о проблемах пользования информационными ресурсами (31 вопрос).

Жителей города также интересовало решение вопросов: о соблюдении градостроительных норм при строительстве и выдаче разрешений на строительство – 370, о нормативно правовом регулировании строительной деятельности, о соблюдении СНИПов и государственном контроле и надзоре в области строительства – 323, о газификации – 69, о водоснабжении – 26, об электрификации – 9, о выделении земельных участков для садоводства и огородничества – 13, о развитии инфраструктуры связи, о качестве услуг связи – 18, о бытовом обслуживания населения (строительство общественных бань), о содержании кладбищ и мест захоронения – 46.

36 вопросов поступило по теме «Финансы»: по налогам (19 вопросов), по формированию и исполнению местного бюджета (17 вопросов).

 Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище». По данной теме поступило 3870 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем за первое полугодие 2017 года. В данном разделе обращения содержали следующие вопросы: улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма, переселение из бараков, аварийных и ветхих домов (1213 вопросов).

 По теме «Коммунальное хозяйство» (2657 вопросов) наибольшее количество вопросов поступило по проблемам содержания общедомового имущества (331 вопрос), о ненадлежащей работе управляющих компаний (329 вопросов), о капитальном ремонте общего имущества и включении многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов (144 вопроса), о предоставлении услуг ненадлежащего качества (251 вопрос), о несанкционированных свалках мусора, о своевременном вывозе мусора, об обустройстве контейнерных площадок (359 вопросов), об оплате жилищно-коммунальных услуг, о нарушении прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), получение субсидий на оплату ЖКУ (104 вопроса). 85 вопросов поступило по проблемам перевода помещений из жилых в нежилые, риэлторской деятельности, разрешении жилищных споров.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 206 вопросов, что на 313 вопросов больше,

чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Труд и занятость населения» – 25 вопросов, что на 20 вопросов

меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 270

вопросов, что на 35 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 1738 вопросов, что на 331 вопрос

больше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 114

вопросов, что на 55 вопросов меньше, чем в первом полугодии 2017 года.

Всего по разделу поступило 2206 вопросов, что на 313 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года.

 Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по вопросам: получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работе (1150 вопросов), поступление в общеобразовательные организации (125 вопроса), материально-технического обеспечение образовательных учреждений, в т.ч. доставки обучающихся в образовательные учреждения начального и среднего образования, организации питания в образовательных учреждениях, культурно-досуговой деятельности (48 вопрос), проведение общеобразовательного процесса, государственной итоговой аттестации обучающихся, контроль в сфере образования (79 вопросов), конфликтные ситуации в общеобразовательных учреждениях и организациях (149 вопросов), социальная поддержка педагогических работников (30 вопросов).

270 вопросов поступило по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения. 197 вопросов – о предоставлении льгот, выплате пособий и компенсаций в связи с приобретением путевок для детей в летние оздоровительные лагеря отдыха.

95 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 25 вопросов.

По вопросам физической культуры и спорта поступило 55 вопросов:

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

 58 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 64 вопроса.

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

1. «Конституционный строй» – 156 вопросов, что на 24 вопроса

меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Основы государственного управления» – 330 вопросов, что на 323

вопроса меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Гражданское право» – 145 вопросов, что на 9 вопросов больше,

чем в первом полугодии 2017 года,

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

что на 1 вопрос больше, чем в первом полугодии 2017 года,

1. «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

 награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 1 вопрос, что на 3 вопроса меньше, чем в аналогичный период 2017 года.

По теме «Конституционный строй» поступило 156 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 (145 вопросов), работы многофункциональных центров, оказании государственных и муниципальных услуг (66 вопросов), благодарности в адрес руководителей органов местного самоуправления (32 вопроса).

Также заявителей интересовали вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического устройства (139 вопросов).

По теме «Гражданское право» поступило 145 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» -– 56 вопросов, что на 44 вопроса меньше, чем в первом

полугодии 2017 года,

2.«Безопасность и охрана правопорядка» – 289 вопросов, что на 179 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

3. «Уголовное право. Исполнение наказаний» – 1 вопрос, что 1 вопрос больше, чем в аналогичном периоде 2017 года,

4. «Правосудие» – 65 вопросов, что на 45 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

5. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 6 вопросов, что на 2вопроса больше, чем в первом полугодии 2017 года.

Всего по разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 417 вопросов, что на 271 вопрос больше, чем в первом полугодии 2017 года.

В данном разделе наибольшее количество обращений поступило по теме «Безопасность и охрана правопорядка» – 289 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 56 вопросов с просьбой об увековечивании памяти погибших воинов Великой Отечественной войны, об оказании содействия в установлении мест захоронения умерших от ран солдат в военном госпитале города Молотов, 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 65 вопросов, связанных с восстановлением нарушенных прав граждан, несогласием с решением суда, исполнительным производством.

Из поступивших 17718 обращений в первом полугодии 2018 года 1034 обращения переадресованы для рассмотрения по компетенции (6 % от общего количества поступивших обращений), 14242 обращения рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (80 %), 2442 обращения находятся на рассмотрении (14 %).

Из рассмотренных 14242 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 1053 случаях (7,4 % от количества рассмотренных обращений). В 13137 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (92,3 % от общего количества рассмотренных обращений). В 52 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (9,3 %).

 В администрацию города Перми было направлено для рассмотрения по компетенции из Правительства Пермского края 625 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных – 1.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 68 вопросов, что на 27 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

по разделу «Экономика» – 524 вопроса, что на 468 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

по разделу «Социальная сфера» – 33 вопроса, что на 20 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 10 вопросов, как и в аналогичном периоде 2017 года.

По разделу «Оборона» - 2 вопроса, что на 2 вопроса больше, чем в первом полугодии 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, как и в 1 квартале 2017 года, относится к разделам «Экономика» (81,8 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (11 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика» составило 1,6 %, в разделе «Социальная сфера» – 5,3 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 0,3 %.

Из поступивших 625 обращений в первом полугодии 2018 года 610 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми, 15 обращений находятся на рассмотрении.

Из рассмотренных 610 обращений в 609 случаях заявителям разъяснен порядок рассмотрения их обращений. В 1 случае отказано в удовлетворении обращения на законных основаниях.

«Обратная связь» с населением 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», через оперативный канал связи со специалистами районных администраций в сфере благоустройства и жилищно-коммунального хозяйства – интерактивный ресурс «Решаем вместе».

В первом полугодии 2018 года руководителями администрации города Перми рассмотрено 2665 устных обращений (2679 вопросов), из них 88 обращений (132 вопроса) были рассмотрены лично главой города Перми Самойловым Д.И.

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

 по разделу «Экономика» - 2284 вопроса что на 1251 вопрос больше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» - 274 вопроса, что на 164 вопроса меньше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Социальная сфера» – 96 вопросов, что на 39 вопросов больше, чем в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Государство, общество и политика» – 41 вопрос, как и в первом полугодии 2017 года,

 по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 11 вопросов, что на 2 больше, чем в первом полугодии 2017 года.

 Наибольшее количество обращений поступило по разделу «Экономика» – 2284 вопроса: о законности размещения рекламы (1603 вопроса), о благоустройстве (208 вопросов), об охране окружающей среды (202 вопроса), по земельным отношениям (90 вопросов), о нарушении градостроительных норм (63 вопроса), о проблемах транспортного обслуживании (37 вопросов), о недовольстве размещением торговых точек (34 вопроса), об отлове безнадзорных животных и работе муниципального приюта для животных (29 вопросов).

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 247 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 и о переселении из аварийного, ветхого жилья, об обследовании жилого фонда на предмет пригодности проживания.

По разделу «Социальная сфера» – 96 вопросов, из них наибольшее количество обращений поступило по вопросам детского дошкольного образования и предоставления мест в детские дошкольные учреждения, о предоставлении дополнительных льгот, установленных законодательством, по вопросам здравоохранения, по вопросам физической культуры и спорта, об укреплении материальной базы учреждений культуры.

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 41 обращение (о социально-экономическом и культурном развитии микрорайонов города).

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 11 обращений (об охране общественного порядка, о нарушении правил парковки автотранспорта на придомовой территории, соблюдении норм противопожарной безопасности, исполнении судебных решений).

В первом полугодии 2018 года организованы и проведены в районах города 16 открытых встречи с населением, в ходе которых поступило 932 обращения от жителей. На большинство вопросов горожан ответы были даны на месте. Взято на контроль 58 обращений, по содержанию данных обращений были приняты соответствующие меры.

 Основная тематика поступивших обращений – вопросы благоустройства (ремонт и строительство дорог и тротуаров, придомовых территорий, восстановление благоустройства территорий после земляных работ, кронирование деревьев, обустройство детских и спортивных площадок, содержание бесхозных территорий, освещение, несанкционированные свалки мусора, благоустройство мест отдыха), жилищно-коммунального хозяйства (капитальный ремонт домов, 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 работы торговых киосков и установки рекламных конструкций, строительство общественных бань) и др.

Была продолжена практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города Перми Самойлова Д.И. с жителями районов. Открытые приемы с участием более 600 жителей состоялись в Дзержинском, Индустриальном, Кировском районах.

 В ходе приемов принято для рассмотрения 230 обращений, из них были взяты на контроль и рассмотрены в установленном порядке 59 обращений. Основная тематика обращений – вопросы земельных отношений и градостроительства, благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, мелко-розничной торговли, социальной поддержки транспорта.

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.