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

во 2 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 которого приведена динамика изменений результатов рассмотрения обращений граждан в сравнении со 2 кварталом 2019 года.

Во 2 квартале 2019 года в администрации города Перми зарегистрировано 9674 обращения, что на 0,85 % меньше, чем за аналогичный период 2018 года (11293 обращения).

От общего количества поступивших обращений в устной форме зарегистрировано 910 обращений (9,4% от общего количества обращений),   
в письменной форме – 4535 обращений (46,8 % от общего количества), в форме электронного документа – 4229 обращений (43,8 % от общего количества).

Общее количество вопросов в обращениях, поступивших во 2 квартале

2019 года и распределенных по разделам Типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан, организаций и общественных объединений (далее – Типовой классификатор обращений граждан), составило 10352, что на 1106 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года.

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило 899 обращений, в том числе 50 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации. За аналогичный период 2018 года было направлено в администрацию города Перми из Правительства Пермского края 908 обращений, в том числе 510 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации.

По видам обращений во 2 квартале 2019 года поступило: заявлений – 8672 (89,6% от общего количества обращений), что на 1781 заявление меньше, чем во 2 квартале 2018 года, жалоб – 692 (7,2 % от общего количества обращений),

что 144 жалоб больше, чем во 2 квартале 2018 года, предложений – 310 (3,2% от общего количества обращений), что на 2 предложения меньше, чем во 2 квартале 2018 года.

Поступившие во 2 квартале 2019 года в администрацию города Перми обращения были направлены на рассмотрение:

Главе города Перми – 250 обращений,

первому заместителю, заместителям главы администрации города Перми – 1091 обращение,

руководителям функциональных органов и функциональных подразделений администрации города Перми – 6389 обращений,

руководителям территориальных органов администрации города Перми – 2458 обращений,

переадресовано по полномочиям – 451 обращение.

Анализ ответов на обращения во 2 квартале 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).

От общего количества обращений 383 обращения являются коллективными (3,9 %). В аналогичном периоде 2018 года было рассмотрено 482 коллективных обращений (4,6 %). В коллективных обращениях проблемы жителей касались вопросов содержания общего имущества (канализации, 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, организации транспортного обслуживания, размещения торговых точек, рекламы, качества предоставления услуг в образовательных учреждениях и др.

Основные категории граждан, обратившиеся в администрацию города Перми во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория заявителей | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно 2 кв. 2018 г. |
| Другие граждане | 9301 | 10852 | - 1551 |
| Пенсионеры,ветераны труда | 99 | 87 | +12 |
| Многодетные семьи; одинокие матери (отцы) | 97 | 82 | +15 |
| Воспитанники детского дома, дети-сироты | 43 | 40 | + 3 |
| Инвалиды общего заболева- ния | 40 | 38 | +2 |
| Предприниматели | 28 | 79 | - 51 |
| Рабочие | 22 | 45 | - 23 |
| Студенты, учащиеся | 17 | 11 | + 6 |
| Служащие | 11 | 19 | - 8 |
| Научная и творческая интеллигенция | 5 | 13 | - 8 |
| Ветераны (инвалиды) Вели- кой Отечественной войны и труженики тыла, семьи погибших, реабилитирован-ные, чернобыльцы | 4 | 4 | 0 |
| Участники боевых дейст- вий, воины-интернациона-, листы, ветераны вооружен- ных сил и МВД, чернобыльцы | 3 | 9 | - 6 |
| Домохозяйки | 3 | 8 | - 5 |
| Вынужденные переселенцы, беженцы, без определенного места жительства, мало-имущие граждане | 1 | 6 | - 5 |

Основные источники поступления обращений во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Корреспонденты | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2019 г. | Количество обращений, поступивших  во 2 кв. 2018 г. | Разница в ед.  относительно  2 кв. 2018 г. |
| Лично от граждан | 3393 | 6725 | - 3332 |
| Интернет-приемная адми-нистрации города Перми | 2517 | 2108 | + 409 |
| Другие источники | 1749 | 61 | + 1688 |
| Правительство Пермского края, Администрация губернатора Пермского края, исполнительные органы Пермского края | 899 | 908 | - 9 |
| Прокуратура | 496 | 526 | -30 |
| Уполномоченный по правам человека/ребенка | 51/69 | 124 | - 4 |
| Депутаты Государственной Думы Российской Федерации, Законода-тельного собрания Пермского края, Пермской городской Думы и другие | 161 | 119 | + 42 |
| Территориальные федеральные органы | 115 | 93 | + 22 |
| Правоохранительные органы, судебные органы, УФАС, ПКБ, МЧС ПК, военкоматы | 60 | 7 | + 53 |
| Президент Российской Федерации (Аппарат Президента Российской Федерации) | 50 | 510 | - 460 |
| Министерства, ведомства, агентства Российской Федерации | 42 | 37 | + 5 |
| Общественные приемные, общественные организа-  ции, политические партии | 41 | 27 | + 14 |
| Приволжский Федеральный округ | 23 | 26 | - 3 |
| Законодательное собрание Пермского края | 4 | 14 | - 10 |
| Государственная Дума Российской Федерации | 4 | 8 | - 4 |

Из 9674 обращений, зарегистрированных в администрации города Перми во 2 квартале 2019 года, поступило от жителей города Перми 7439 обращений (76,8 % от общего количества обращений; 7149 обращений во 2 квартале 2018 года - 60,2 %), от жителей Пермского края – 2183 (4008) обращения, жителей других регионов Российской Федерации – 52 (136) 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 классификатором обращений граждан.

По разделу «Экономика» поступило 5399 вопросов (52 %), что на 1975 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 2605 вопросов (25 %), что на 394 вопроса больше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 1769 вопросов (17%), что на 471 вопрос больше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Государство, общество и политика» – 371 вопрос (4 %), что на 60 вопросов больше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Оборона, безопасность, законность» – 264 вопроса (2%), что на 56 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года.

По темам вопросы разделов распределились следующим образом.

Раздел«Экономика» содержит темы:

1. «Хозяйственная деятельность» – 4538 вопросов, что на 1510 вопросов

меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

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

525 вопросов, что на 48 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

3. «Информация и информатизация» – 317 вопросов, что на 417 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

4. «Финансы» – 17 вопросов, что на 1 вопрос меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

5. «Внешнеэкономическая деятельность. Таможенное дело» – 2 вопроса, что на 1 больше, чем в аналогичный период 2018 года.

Всего по разделу «Экономика» поступило во 2 квартале 2019 года 5399 вопросов, что на 1975 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года.

В данном разделе наибольшее количество вопросов касалось проблем торговли и потребительского рынка (857 вопросов): о недовольстве размещением торговых точек (813 вопросов), о нарушении правил торговли алкоголем и табачными изделиями (15 вопросов), о нарушении прав потребителей, о торговле некачественным товаром (29 вопросов).

Актуальными были вопросы благоустройства придомовых территорий, обустройства детских игровых площадок, ремонта пешеходных тротуаров, уборки мусора, уличного освещения, содержания автомобильных дорог и тротуаров, мест для массового отдыха, озеленения, кронирования деревьев, парковки автотранспорта вне организованных стоянок (1944 вопроса), градостроительства и архитектуры, строительства объектов социальной сферы (327 вопросов).

По-прежнему остается высоким количество вопросов, связанных с работой общественного транспорта: неудовлетворительное качество обслуживания пассажиров (453 вопроса), организация безопасного дорожного движения (156 вопросов), установка и содержание остановок общественного транспорта (94 вопроса), введение платных автостоянок и автопарковок (80 вопросов), эксплуатация и сохранность автомобильных дорог (198 вопросов), строительство и реконструкция дорог (79 вопросов).

Вопросы охраны окружающей среды: о загрязнении природоохранных зон, об использовании и охране земель, о полномочиях органов местного самоуправления в области землеустройства, о работе муниципального казенного учреждения «Пермская городская служба по регулированию численности безнадзорных собак и кошек», об организации отлова безнадзорных животных (573 вопроса).

В разделе «Информация и информатизация» (317 вопросов) наибольшее количество вопросов поступило о несанкционированном размещении рекламы, рекламных конструкций (305 вопросов).

Также в обращениях жителей города интересовали вопросы: о газификации – 21, о развитии инфраструктуры связи и качества оказания услуг связи – 7, о получении земель для сельского хозяйства, садоводства и огородничества –12, о технической эксплуатации, восстановлении теплосетей, газопроводов, присоединения потребителей к системам электро-,тепло-, газо-, водоснабжения – 26, о ритуальных услугах, содержании кладбищ и мест захоронения – 233.

17 вопросов поступило по теме «Финансы»: по налогам (11 вопросов), формированию и исполнению местного бюджета (6 вопросов).

Раздел«Жилищно-коммунальная сфера» содержит тему «Жилище».

По данной теме поступило 2605 вопросов, что на 394 вопроса больше, чем за 2 квартал 2018 года. Наибольшее количество вопросов в данном разделе поступило по проблемам коммунального хозяйства и обеспечения граждан жилищем (переселение из бараков, аварийных и ветхих домов, улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма) – 1684 вопроса и 835 вопросов соответственно.

В тематике «Коммунальное хозяйство» наиболее актуальными были вопросы, связанные с предоставлением услуг ненадлежащего качества:

перебои в подаче электроснабжения, водоснабжения, газоснабжения, водоотведения и канализования; устранение аварийных ситуаций (219 вопросов); ненадлежащая работа управляющих компаний (171 вопрос); содержание общедомового имущества (251 вопрос); своевременный вывоз мусора, обустройство контейнерных площадок, обращение с твердыми коммунальными отходами (559 вопросов); оплата жилищно-коммунальных услуг, нарушение прав потребителей в связи с неверным расчетом стоимости жилищно-коммунальных услуг (далее – ЖКУ), получение субсидий на оплату ЖКУ (84 вопроса); выполнение работ по капитальному ремонту и включение многоквартирных домов в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов (64 вопроса),

336 вопросов поступило от жителей города Перми по приватизации жилищного фонда и деприватизации, предоставления копий документов по муниципальному жилью и продаже комнат, по проблемам перевода помещений из жилых в нежилые, дачного хозяйства.

Вопросы раздела «Социальная сфера» содержат темы:

1. «Семья» – поступило 35 вопросов, что на 8 вопросов больше, чем

во 2 квартале 2018 года,

1. «Труд и занятость населения» – 18 вопросов, что на 5 вопросов

больше, чем во 2 квартале 2018 года,

1. «Социальное обеспечение и социальное страхование» – 190

вопросов, что на 52 вопроса больше, чем во 2 квартале 2018 года,

1. «Образование. Наука. Культура» – 1389 вопросов, что на 520

вопросов больше, чем во 2 квартале 2018 года,

1. «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» – 137

вопросов, что на 80 вопросов больше, чем во 2 квартале 2018 года.

Всего по разделу поступило 1769 вопросов, что на 471 вопрос больше, чем во 2 квартале 2018 года.

Наибольшая часть вопросов в данном разделе поступила по проблемам: получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях и их работе, нехватка мест в дошкольных общеобразовательных организациях (888 вопросов), поступление в общеобразовательные организации начального образования, основного общего образования, среднего и высшего образования (125 вопросов), создание, реорганизация и ликвидация общеобразовательных организаций (163 вопроса), конфликтные ситуации в образовательных учреждениях и организациях (74).

190 вопросов поступило по проблемам социального обеспечения, материальной помощи многодетным семьям, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения, выдачи сертификатов на летний оздоровительный отдых.

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

По вопросам физической культуры и спорта поступило 109 вопросов:

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

28 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.

30 вопросов рассмотрено по проблемам укрепления материальной базы учреждений культуры и организации их деятельности.

18 вопросов относятся к проблемам трудоустройства.

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

1. «Конституционный строй» – 170 вопросов, что на 87 вопросов

больше, чем во 2 квартале 2018 года,

1. «Основы государственного управления» – 130 вопросов, что на 14

вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

3. «Гражданское право» – 66 вопросов, что на 17 вопросов меньше,

чем во 2 квартале 2018 года,

4.«Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам

награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» – 4 вопроса, что на 3 вопроса больше, чем в аналогичный период 2018 года,

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

По теме «Конституционный строй» поступило 170 вопросов: о работе органов местного самоуправления и территориальных общественных самоуправлений (105 вопросов), о проведении пикетов, митингов, публичных мероприятий (13 вопросов), об организации и проведении парада 9 Мая 2019 года и шествия Бессмертного полка, об организации и проведении праздника «День города» (11 вопросов), о переименовании улиц, предприятий, организаций (8 вопросов), об увековечении памяти выдающихся людей, исторических событий, установке мемориальных досок, о реставрации памятников (7 вопросов) и др.

Наибольшее количество обращений темы «Основы государственного управления»касались государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического устройства, процедуры рассмотрения обращений, заявлений и жалоб граждан, работы многофункциональных центров, оказания государственных и муниципальных услуг, организации и проведения торгов (130 вопросов).

По теме «Гражданское право» поступило 66 вопросов (регистрация прав на недвижимое имущество и сделок с ним, обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им, оформление недвижимости в собственность).

По теме «Индивидуальные правовые акты по кадровым вопросам, вопросам награждения, помилования, гражданства, присвоения почетных и иных званий» 4 обращения отражали вопросы принятия индивидуальных кадровых решений.

По разделу **«**Оборона, безопасность, законность» поступило 208 вопросов, что на 56 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года.

Значимые вопросы данного раздела:

1. «Безопасность и охрана правопорядка» – 179 вопросов, что на 7 вопросов больше, чем во 2 квартале 2018 года (о контроле общественного порядка в ночное время, о нарушении правил парковки автомобилей на придомовой территории, о восстановлении нарушенных жилищных прав, о конфликтных ситуациях с соседями, об обеспечении безопасности детей в детских садах и школах и др.),

2. «Правосудие» – 9 вопросов об исполнении судебных решений, что на 54 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

3. «Оборона» – 18 вопросов, что на 7 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года (о ненадлежащем содержании памятников и мест захоронения, сроках проведения военных сборов в 2019 году, о социальной защите военнослужащих и др.).

4. «Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат» – 2 вопроса, что на 2 вопроса больше, чем во 2 квартале 2018 года. Обращения содержали вопросы деятельности судебных приставов.

Из поступивших 9674 обращений во 2 квартале 2019 года 451 обращение переадресовано для рассмотрения по полномочиям (4,6 % от общего количества поступивших обращений), 9223 обращения рассмотрено по компетенции в администрации города Перми (95,4 %).

Из рассмотренных 9674 обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 695 случаях (7,2% от количества рассмотренных обращений). В 8967 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (92,7 % от общего количества рассмотренных обращений). В 12 случаях заявителям отказано в удовлетворении заявлений и предложений на законных основаниях (0,1%).

Из Правительства Пермского края на рассмотрение по компетенции в администрацию города Перми поступило во 2 квартале 2019 года 899 обращений (8,05 % от общего количества обращений; во 2 квартале 2018 года – 908 обращений), в том числе 50 обращений, адресованных Президенту Российской Федерации (во 2 квартале 2018 года – 510 обращений). Все обращения являются заявлениями. Повторных обращений – 0, коллективных обращений – 0.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

по разделу «Экономика» – 25 вопросов, что на 460 вопросов меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Жилищно-коммунальная сфера» – 12 вопросов, что на 7 меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Государство, общество, политика» – 8 вопросов, что на 4 вопроса больше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Социальная сфера» – 5 вопросов, что на 3 вопроса меньше, чем во 2 квартале 2018 года,

по разделу «Оборона» - 3 вопроса, что на 2 вопроса больше, чем во 2 квартале 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 во 2 квартале 2018 года, относится к разделам «Экономика» (47,2 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (22,6 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Государство, общество и политика», составило 15,1 %, в разделе «Социальная сфера» – 9,5 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 5,6 %.

Из поступивших 50 обращений во 2 квартале 2019 года 50 обращений рассмотрены по компетенции в администрации города Перми (заявителям разъяснен порядок рассмотрения обращений).

В первый и третий вторники в апреле-июне 2019 года с 17.00 час. до 19.00 час. руководители территориальных органов администрации города Перми в установленном порядке принимали жителей на личных приемах.

В администрации города Перми рассмотрены и приняты меры по 910 устным обращениям.

Количество вопросов в данных обращениях распределилось следующим образом:

Наибольшее количество вопросов относится к разделам «Экономика» (58 %) и «Жилищно-коммунальная сфера» (26 %). Количество вопросов, содержащихся в разделе «Социальная сфера», – 13 %, в разделе «Государство, общество и политика» – 2 %, в разделе «Оборона, безопасность, законность» – 1 %.

Основная тематика поступивших устных обращений – вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, улучшения жилищных условий, земельных отношений, социальной сферы, транспорта.

Из поступивших во 2 квартале 2019 года 910 устных обращений жителей предложения, заявления, жалобы признаны обоснованными и подлежащими удовлетворению в 34 случаях (4% от количества рассмотренных устных обращений). В 876 случаях заявителям разъяснен порядок реализации их обращений (96 % от общего количества рассмотренных устных обращений).

15 мая 2019 года во всех районах города Перми состоялись традиционные встречи с жителями, на которых актуальными темами обращений стали:

вопросы благоустройства: о комплексном благоустройстве, о ликвидации несанкционированных свалок мусора, о ремонте и содержании внутриквартальных проездов, об установке скамеек и урн, о кронировании и высадке деревьев, об асфальтировании дорожек и строительстве тротуаров, об установке шлагбаумов и других ограждений придомовых территорий, о благоустройстве набережной (Кировский район) и др.,

вопросы жилищно-коммунального хозяйства: об уборке мусора с контейнерных площадок, о тарифах на жилищно-коммунальные услуги, на вывоз мусора, об открытых люках, о неудовлетворительном содержании общего имущества управляющих компаний и др.,

вопросы градостроительства и землепользования: о земельных участках под многоквартирные дома,о подборе земельного участка для организации детских площадок, о выделении земельного участка под парковку и др.,

вопросы торговли и потребительского рынка и вопросы транспорта.

Во 2 квартале 2019 года продолжена успешная практика проведения в вечернее время открытых приемов Главы города с жителями районов. Более 350 жителей стали участниками открытых приемов Главы города Перми Самойлова Д.И. в Кировском и Свердловском районах.

В приемах участвовали депутаты Законодательного Собрания Пермского края и Пермской городской Думы, руководители предприятий и организаций районов, управляющих компаний, полиции, представители Отделения Пенсионного Фонда Российской Федерации по Пермскому краю, министерства здравоохранения и министерства социального развития Пермского края, инспекции государственного жилищного надзора пермского края, фонда капитального ремонта Пермского края, ООО «Пермская сетевая компания», ООО «Новая городская инфраструктура Прикамья», ОСП «Пермская», Пермского филиала ПАО «Т Плюс», АО «Газпром газораспределение Пермь» и др.

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

вопросы благоустройства, жилищно-коммунального хозяйства, земельных отношений и градостроительства, потребительского рынка и торговли, социальной поддержки, транспорта и другие.

«Обратная связь» с населением осуществлялась также 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 и через интернет-ресурс «Управляем вместе», который представляет возможность принять участие в реализации программы развития города Перми и Пермского края, а также направлять свои предложения по объектам благоустройства на последующие периоды. Обратиться на ресурс «Управляем вместе» можно через баннер, размещенный на главной странице официального сайта города Перми или по ссылке <http://permkrai.ru/program/>.

Жители города Перми имели также возможность обращения через многофункциональные центры по предоставлению услуг, администрацией города Перми была продолжена практика проведения публичных слушаний, круглых столов, встреч с представителями территориальных органов самоуправления, отраслевых совещаний.

В целях дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, направленной на повышение уровня удовлетворенности заявителей результатами рассмотрения обращений и принятыми мерами, 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. 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.