*На сайт*

 *в раздел «Итоги рассмотрения обращений граждан»*

Информация об итогах работы с обращениями граждан

в Администрации Металлургического района города Челябинска

за I квартал 2024 года

 За I квартал 2024 года в Администрацию Металлургического района города Челябинска (далее – Администрация района) поступило 409 обращений, содержащих 653 вопроса, в том числе в письменной форме – 65, в форме электронного документа – 337, устных обращений – 7.

 По виду обращений: 393 заявления, 2 предложения, 5 благодарностей, 9 запросов информации по обращению граждан.

 **365 обращений поступили непосредственно в Администрацию района,** 35 обращений и 9 запросов информации поступили из иных органов.

За отчетный период повторные обращения не поступали.

399 обращений, поступивших в I квартале 2024, поставлены на контроль. 174 из контрольных обращений исполнены, 226 сняты с контроля после переадресации в соответствии с принадлежностью вопросов в иные органы власти.

В I квартале 2024 от граждан поступило 9 благодарностей, 4 из которых помимо благодарности содержали дополнительный вопрос.

 За отчётный период Администрация района всего рассмотрела 184 обращения, из которых 118 рассмотрены в сокращенные сроки (менее 27 дней) с момента регистрации. 30 обращений, поступивших в I квартале 2024 года, остаются на рассмотрении.

 По результатам рассмотрения поддержано 141 обращение, из которых по 111 приняты меры. По 43 обращениям заявители получили разъяснения.

 По рассмотренным обращениям:

 - 43 рассмотрены коллегиально;

 - 23 рассмотрены с участием авторов обращения;

 - 83 рассмотрены с выездом на место.

 В отчетном периоде нарушение сроков и порядка рассмотрения не допускалось.

 Вопросы, поступившие в обращениях, распределились по следующим тематическим разделам:

«Экономика» (очистка территории от снега, благоустройство, ремонт дорог, озеленение, уличное освещение, деятельность предприятий торговли) – 302 (46,2% поступивших в обращениях вопросов);

«Жилищно-коммунальная сфера» (вопросы содержания общего имущества многоквартирных домов, работы управляющих компаний, перебои в предоставлении коммунальных услуг, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, обеспечение жильем) – 226 (34,6%);

 «Государство, общество, политика» (деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, работа по обращениям, вопросы гражданского права) – 75 (11,5%);

«Оборона, безопасность, законность» (охрана общественного порядка, привлечение к административной ответственности) – 32 (4,9%);

 «Социальная сфера» (социальное обеспечение, здравоохранение, образование, наука, физкультура, спорт) – 18 (2,8%).

 Из 653 вопросов, поставленных гражданами в поступивших обращениях, 272 вопроса рассмотрены в Администрации района, 381 вопрос переадресован в иные органы власти.

 В ходе рассмотрения обращений выявлен 1 вопрос повышенной активности граждан. Таким вопросом стал вопрос очистки территории от снега. На протяжении всего отчетного периода в Администрации района принимались меры для решения вопросов граждан по указанной тематике. Сотрудниками Администрации района осуществлялись ежедневные обходы улично-дорожной сети (далее – УДС), дворовых территорий, контролировалось состояние внутриквартальных проездов и тротуаров и состояние территории Металлургического района с индивидуальной застройкой. При выявлении недостатков в адрес управляющих компаний, Комитета дорожного хозяйства города Челябинска (далее – КДХ), подрядных организаций Администрации района передавалась информация для оперативного принятия мер к их устранению.

Существенное количество рассмотренных в Администрации района обращений связано с вопросами:

- содержания общего имущества и придомовых территорий многоквартирных домов – 20 (7,4% рассмотренных вопросов);

- организации и восстановления уличного освещения – 19 (7% рассмотренных вопросов);

- обращения с твёрдыми коммунальными отходами – 14 (5,1% рассмотренных вопросов);

- комплексного благоустройства дворовых территорий и общественных пространств – 13 (4,8% рассмотренных вопросов);

Также в отчетном периоде в Администрацию района поступили и рассмотрены обращения по вопросам:

- предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества и перебоев с предоставлением теплоснабжения – 11 (4% рассмотренных вопросов);

- обрезки зеленых насаждений – 9 (3,3%);

- благоустройства, ремонта дорог и проездов – 5 (1,8%);

- санитарного состояния территории района;

 - деятельности предприятий торговли;

 - организации площадок для выгула собак.

 С целью снижения количества обращений по наиболее повторяющимся вопросам граждан в Администрации района на регулярной основе проводилась следующая работа.

 По вопросам содержания общего имущества многоквартирных домов обращения рассматривались с привлечением жителей, организовывались совместные комиссионные проверки, прорабатывались вопросы с управляющими, обслуживающими компаниями и коммунальными службами. В Администрации района проводились оперативные совещания, на которых обсуждались вопросы содержания общего имущества многоквартирных домов, эксплуатация объектов инженерной инфраструктуры, обеспечивалось взаимодействие жилищно-коммунальных служб района.

В целях снижения количества обращений по организации освещения на придомовых территориях на официальном сайте Администрации района размещена информация о порядке решения указанного вопроса.

Для решения вопросов граждан по санитарному состоянию контейнерных площадок и вывозу твердых коммунальных отходов (далее – ТКО) обращения рассматривались с выходом на место с привлечением жителей, вопросы прорабатывались с участием управляющих и обслуживающих компаний, представителей ООО «Центр коммунального сервиса». Сотрудниками Администрации района оказывалось содействие деятельности уполномоченных органов города Челябинска по выявлению фактов нарушения в сфере обращения с ТКО. В случае неисполнения управляющими компаниями и организациями требований Правил благоустройства, действующих на территории города Челябинска, специалистами Администрации района составлялись акты о нарушениях и направлялись в адрес Управления благоустройства города Челябинска для привлечения ответственных за содержание лиц к административной ответственности.

Увеличение активности граждан по вопросу обращения с ТКО также связано с выпавшими осадками и отказом регионального оператора по обращению с ТКО осуществлять вывоз отходов из-за ненадлежащей очистки проездов от снега. Такие обращения рассматривались совместно с представителями управляющих компаний и регионального оператора ООО «Центр коммунального сервиса», согласовывались дополнительные рейсы по вывозу ТКО. осуществлялась отгрузка навалов мусора специальной техникой. Сотрудниками Администрации района осуществлялся ежедневный объезд территории с целью выявления проблемных участков, информация оперативно передавалась ответственным лицам.

В целях снижения количества обращений по вопросу благоустройства общественных территорий проводился анализ мнения населения, рассматривались предложения жителей для включения в план по ремонту асфальтового покрытия проездов и тротуаров на внутриквартальных территориях и общественных территориях в рамках действующих муниципальных программ.

По вопросам комплексного благоустройства дворовых территорий обращения рассматривались с выходом на место, жителям разъяснялись условия и порядок благоустройства дворовых территорий в рамках участия в муниципальных программах, действующих на территории города Челябинска. Кроме того, информация о возможности благоустройства дворовых территорий в рамках муниципальных программ размещена на официальном сайте Администрации района.

 Таким образом, Администрацией района осуществлялся комплекс необходимых мер по снижению количества поступающих на рассмотрение обращений и повышению уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения.

 В течение I квартала 2024 года в Администрации района было проведено 5 личных приёмов граждан Главой Металлургического района и его заместителями, в ходе которых принято 5 граждан. По всем обращениям, поступившим в ходе личного приема заявителям предоставлены ответы по существу обращения.

Также в I квартале 2024 года проведено 2 личных приема уполномоченными лицами (руководителями структурных подразделений Администрации района), принято 2 человека. Заявителям оперативно предоставлены ответы на поставленые вопросы.

Кроме того, в I квартале 2024 года в Администрацию района на рассмотрение поступило 35 сообщений, в том числе в системе ПОС – 20 сообщений, в системе ОНФ «Помощь – 15 сообщений. 16 из поступивших сообщений рассмотрены по существу, 17 перенаправлены по компетенции, 2 остаются на рассмотрении.

Заместитель Главы Металлургического района В.Ю. Агаркова