*Общие итоги работы с обращениями граждан и юридических лиц*

В течение 2022 года в Администрацию Металлургического района города Челябинска (далее – Администрация района) на рассмотрение поступило 1122 обращения, содержащих 1616 вопросов.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Количество обращений* | *2021* | *2022* | *Изменение* |
| *Всего обращений* | 1535 | **1122** | -27% |
| *Задано вопросов* | 1978 | **1616** | -18% |
| *В письменной форме* | 345 (23%) | **214 (19%)** | -38% |
| *В электронном виде* | 838 (55%) | **785 (70 %)** | -6% |
| *В устном виде на личных приемах Главы Металлургического района и его заместителей* | 44 | **25** | -43% |
| *В устном виде в структурных подразделениях Администрации района* | 145 | **98** | -32% |
| *Поступило повторных обращений* | 23 | **20** | -13% |
| *Поступило благодарностей* | 15 | **27** | +80% |
| *Поставлено на контроль* | 1009 | **622** | -38% |
| *Поступило запросов по обращениям* | 103 | **48** | -53% |
| *По способу рассмотрения* | | | |
| *Рассмотрено коллегиально* | 266 | **173** | -35% |
| *Рассмотрено с выходом на место* | 264 | **200** | -24% |
| *Рассмотрено с участием авторов обращений* | 49 | **48** | -2% |
| *По результатам рассмотрения* | | | |
| *Поддержано обращений всего* | 480 | **436** | -9% |
| *в т. ч. поддержано с принятием мер* | 263 | **212** | -19% |
| *Разъяснено* | 441 | **250** | -43% |
| *Переадресовано в иные органы власти, ОМСУ* | 492 | **399** | -19% |
| *Количество случаев нарушения срока (порядка) рассмотрения* | 3 | - |  |

В 2022 году произошло снижение общего количества поступивших в Администрацию района обращений. Уменьшилось количество письменных, электронных и устных обращений.

Наряду с этим наблюдается стабильная тенденция увеличения доли обращений, представленных в электронном виде. Если в 2021 году таких обращений поступило 55% от общего количества, то в 2022 году этот показатель достиг 70%.

Снижение общего количества обращений может быть связано с доступностью в настоящее время интернет-ресурсов (электронная почта, интернет-приемные, иное) для большей части населения, и появившейся возможностью оперативной реакции на сообщения, поступившие на онлайн-платформах.

В декабре состоялась Прямая линия с Губернатором Челябинской области, обращения с которой размещались в ПОС. Всего поступило 18 обращений, 8 из них возвращены на координацию, 10 – рассмотрены по существу в течение 14 дней, с обязательным установлением связи с заявителем.

В целях повышения эффективности работы с обращениями и уровня удовлетворенности граждан в Администрации района используется практика внутреннего (длительного) контроля за исполнением сроков, о которых авторы обращения оповещены в ответах на их письма, в случае если сроки исполнения превышают допустимые установленные законодательством сроки для рассмотрения обращений.

В 2022 году на внутреннем контроле было оставлено 96 обращений (от общего числа – это каждое десятое обращение).

Положительным показателем в части работы с обращениями, оставленными на внутреннем контроле, является направление дополнительного ответа на обращение по итогам принятия соответствующих (ранее обещанных заявителю) мер. В 2022 году дополнительные ответы получили 7 процентов заявителей, чьи обращения оставались на контроле.

*Комплексная оценка эффективности работы Администрации района*

Комплексная оценка эффективности работы органов местного самоуправления и глав муниципальных образований Челябинской области (далее – комплексная оценка) определяется поквартально.

*Оценка эффективности работы, выставленная по итогам работы с обращениями граждан*

*в Администрации района в 2022 году*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| *Показатели* | I кв. | II кв. | III кв. | IV кв. |
| *Количество обращений* | 5 | 5 | 5 | 5 |
| *Поставлено на контроль* | 5 | 5 | 5 | 5 |
| *Рассмотрено коллегиально* | 5 | 5 | 5 | 5 |
| *Рассмотрено с участием авторов обращения* | 3 | 1 | 2 | 5 |
| *Рассмотрено с выездом на место* | 5 | 5 | 5 | 5 |
| *Поддержано, в том числе меры приняты* | 5 | 5 | 5 | 5 |
| *Поступило повторных обращений* | 3 | 1 | 3 | 4 |
| *Рассмотрено с нарушением срока или порядка рассмотрения* | 4 | 4 | 2 | 4 |
| *Проведено приемов руководителями* | 4 | 5 | 5 | 5 |
| ***Средневзвешенная оценка*** | **4,38** | **4,31** | **4,46** | **4,85** |
| ***Место в рейтинге среди районов города Челябинска*** | **2-3** | **4** | **3-4** | **1** |

На комплексную оценку влияют показатели количества повторных обращений, благодарностей, обращений, поставленных на контроль, рассмотренных коллегиально, с участием авторов, с выходом на место, поддержанных с принятием мер.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Показатель* | *2021* | *2022* | *Изменение* |
| *Поставлено на контроль* | *65,7* | *55,4%* | *-10,3%* |
| *Поступило повторных обращений* | *1,5%* | *1,8%* | *+0,3%* |
| *Поступило благодарностей* | *0,98%* | *2,41%* | *+1,43%* |
| *Рассмотрено коллегиально* | *28,4%* | *25,2%* | *-3,2%* |
| *Рассмотрено с участием авторов* | *5,2%* | *7%* | *+1,8%* |
| *Рассмотрено с выходом на место* | *28,2%* | *29,1%* | *+0,9%* |
| *Рассмотрено с принятием мер* | *28,1%* | *30,9%* | *-2,8%* |

К позитивным моментам работы с обращениями в отчетном периоде относится увеличение числа писем благодарственного характера а также обращений, рассмотренных с выходом на место и с участием авторов.

В 2022 году произошло незначительное увеличение процента повторных обращений (на 0,3 процента) по сравнению с 2021 годом.

В 2022 году произошло снижение количества обращений:

- поставленных на контроль (рост переадресаций);

- поддержанных с принятием мер;

- рассмотренных коллегиально.

*Личный прием граждан*

В течение 2022 года прием граждан проводился по утвержденному графику. Главой Металлургического района и его заместителями принято 25 человек.

В 2022 году заместителем Главы Металлургического района Паньковой О.А. проведено 2 выездных приема.

*Обратная связь с заявителями*

Сотрудниками отдела благоустройства при рассмотрении отдельных обращений используется такая форма обратной связи, как телефонный разговор с заявителем, в ходе которого проверяется достоверность и полнота информации, полученной от управляющей организации. Эта практика применялась в 28 случаях при рассмотрении в отопительный период 2022 года обращений по вопросу нормализации теплоснабжения и свидетельствует о высоком уровне ответственности специалистов отдела.

Формой обратной связи служит также наличие писем благодарственного характера. Всего в 2022 году поступило 27 благодарностей. Возможность дать свою оценку органам власти, местного самоуправления и организациям за работу с обращениями имеется также в системе ПОС.

Посредством системы ПОС в 2022 году на рассмотрение поступило 114 обращений, заявителями оценена работа с 10 обращениями. В 70 процентах случаев заявители оценили работу с обращениями «отлично» и «хорошо».