**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации Металлургического района города Челябинска**

**за IV квартал 2024 года (2024 год)**

В IV квартале 2024 года в Администрацию Металлургического района города Челябинска (далее – Администрация района) поступило 304 обращения, содержащих 403 вопроса, в том числе в письменной форме – 61, в форме электронного документа – 227, устных обращений – 16.

По виду обращений: 294 заявления, 1 благодарность, 1 материал на ознакомление, 8 запросов информации по обращению граждан.

Повторных обращений за отчетный период не поступало.

За отчетный период в Администрации района принято на рассмотрение 304 обращения, из которых 197 направлены по принадлежности вопроса в компетентные органы, 107 рассмотрено по существу, из них 56 в сокращенные сроки (менее 27 дней) с момента регистрации.

По результатам рассмотрения поддержано 38 обращений, из которых в 22 случаях приняты меры. По 68 обращениям заявители получили разъяснения.

По рассмотренным обращениям:

- 9 рассмотрены коллегиально;

- 20 рассмотрены с участием авторов обращения;

- 29 рассмотрены с выездом на место.

В отчетном периоде нарушение сроков и порядка рассмотрения не допускалось.

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

«Жилищно-коммунальная сфера» (вопросы содержания общего имущества многоквартирных домов, работы управляющих компаний, перебои в предоставлении коммунальных услуг, предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, обеспечение жильем, устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, обращение с твердыми коммунальными отходами) – 241 (60% поступивших в обращениях вопросов);

«Экономика» (деятельность в сфере строительства, очистка территории от мусора, благоустройство, ремонт дорог, озеленение, уличное освещение, деятельность предприятий торговли, отлов животных) – 137 (34 %);

«Социальная сфера» (опека и попечительство, трудовые отношения, социальное обеспечение, образование, медицина) – 14 (3,5%);

«Государство, общество, политика» (деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, работа по обращениям, вопросы муниципальной собственности) – 6 (1,5%);

«Оборона, безопасность, законность» (предоставление жилья по договору социального найма, безопасность общества) – 5 (1,2%);

В ходе рассмотрения обращений общественно значимых, резонансных вопросов, решение которых относится к полномочиям Администрации района, не выявлено.

Существенное количество поступивших в Администрацию района обращений связано с вопросами:

- управляющих организаций, товариществ собственников жилья и иных форм управления собственностью – 51 вопрос (12,6 % от общего количества вопросов);

- устранения аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях – 45 (11%);

- перебоев в теплоснабжении – 42 (10,4 %);

- содержания общего имущества и придомовых территорий многоквартирных домов – 30 (7,4%);

- уборки снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 22 (5,4%);

- восстановления уличного освещения – 21 (5,2%);

- предоставления коммунальных услуг ненадлежащего качества – 18 (4,5 %);

- благоустройства и ремонта подъездных дорог и тротуаров – 18 (4,5%).

Вместе с тем не все вопросы, поставленные авторами обращений, относятся к полномочиям Администрации района, в связи с чем часть обращений была переадресована в полномочные органы.

Кроме того, в IV квартале 2024 года в Администрацию района в программе «Платформа обратной связи», реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», поступило 29 обращений и 92 сообщения, из которых 34 сообщения поступили в ходе Прямой линии Губернатора Челябинской области (далее – Прямая линия).

Все сообщения, поступившие в ходе Прямой линии, своевременно рассмотрены или переадресованы в установленном порядке в полномочные органы.

Также в отчетном периоде начала работу электронная система документооборота Администрации города Челябинска, посредством которой на рассмотрение в Администрацию района поступило 20 обращений граждан, 17 из которых отработаны в установленные сроки, 3 находятся на рассмотрении со сроком ответа в 2025 году.

В течение IV квартала 2024 года в Администрации района проведено 4 личных приема граждан, все проведены заместителями главы Администрации района, на которых было принято 4 заявителя. По всем обращениям, поступившим в ходе личного приема, заявителям предоставлены ответы по существу обращения.

В ходе личных приемов были рассмотрены следующие вопросы:

- затопления дворовой территории;

- складирования строительного мусора;

- установки дорожного знака;

- содержания и ремонта общего имущества собственников многоквартирного дома.

Также в отчетном периоде проведено 12 личных приемов уполномоченными лицами (руководителями структурных подразделений Администрации района).

Заявителям оперативно предоставлены ответы на поставленные вопросы.