**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации Металлургического района города Челябинска**

**за I квартал 2025 года**

 В I квартале 2025 года в Администрацию Металлургического района города Челябинска (далее – Администрация района) поступило 189 обращений (43 из них оставлено на рассмотрении с прошлого отчетного периода), в том числе в письменной форме – 50, в форме электронного документа – 103, устных обращений – 36.

 По виду обращений: 182 заявления, 3 благодарности, 4 запроса информации по обращению граждан.

Повторных обращений за отчетный период не поступало.

 Из числа поступивших обращений 102 направлены по принадлежности вопроса в компетентные органы, 77 рассмотрены по существу, из них 42 в сокращенные сроки (менее 27 дней) с момента регистрации, 7 обращений находятся на рассмотрении, 3 приняты к сведению (благодарности).

По рассмотренным обращениям:

 - 11 рассмотрены коллегиально;

 - 34 рассмотрены с участием авторов обращения;

 - 15 рассмотрены с выездом на место.

 В отчетном периоде нарушение сроков и порядка рассмотрения не допускалось.

 В поступивших обращениях поставлено 203 вопроса. По результатам рассмотрения поддержано 22, из которых в 9 случаях приняты меры. По 35 вопросам заявители получили разъяснения.

 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) – 100 (49,2 %);

«Экономика» (деятельность в сфере строительства, очистка территории от мусора, благоустройство, ремонт дорог, озеленение, уличное освещение, деятельность предприятий торговли, отлов животных) – 74 (36,4 %);

«Оборона, безопасность, законность» (предоставление жилья по договору социального найма, безопасность общества) – 16 (7,8 %);

 «Социальная сфера» (опека и попечительство, трудовые отношения, социальное обеспечение, образование, медицина) – 10 (4,9 %);

«Государство, общество, политика» (деятельность органов государственной власти и местного самоуправления, работа по обращениям, вопросы муниципальной собственности) – 3 (1,4 %).

 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 – 23 вопроса (11,3 % от общего количества вопросов);

- содержания общего имущества и придомовых территорий многоквартирных домов – 19 (9,3 %);

- устранения аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях – 17 (8,3 %);

- уборки снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов – 17 (8,3 %);

- комплексного благоустройства – 14 (6,8 %);

- перебоев в теплоснабжении – 12 (5,9 %);

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.

В течение I квартала 2025 года главой Администрации района проведено 6  личных приемов граждан, на которых было принято 6 заявителей.

 В ходе личных приемов были рассмотрены следующие вопросы:

- организация мероприятий, посвященных 80-летию Победы в Великой Отечественной войне;

- организация и благоустройство общественных пространств в районе;

- содержание и ремонт общего имущества собственников многоквартирного дома;

- оказание транспортных услуг.

Также в отчетном периоде проведено 29 личных приемов уполномоченными лицами (руководителями структурных подразделений Администрации района).

Заявителям оперативно предоставлены ответы на поставленные вопросы.

 В целях совершенствования работы с обращениями граждан в отчетном периоде в Администрации района:

 - проведено совещание, в ходе которого даны методические рекомендации по работе с обращениями и сообщениями, поступившими в программе «Платформа обратной связи» и «ОНФ. Помощь»;

 - размещены на официальном сайте Администрации района итоговые материалы по работе с обращениями граждан в IV квартале 2024 года (2024 году);

 - подготовлено 4 методических материала по организации работы, связанной с рассмотрением обращений (сообщений).

*Работа с сообщениями и обращениями,*

*не подлежащими учету в отчетной форме*

 В I квартале 2025 года в Администрацию района в программе «Платформа обратной связи», реализованной на базе федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», поступило 25 обращений и 37 сообщений. Все поступившие обращения и сообщения своевременно рассмотрены или перенаправлены в установленном порядке в полномочные органы.

 В отчетном периоде в Администрацию района в системе «ОНФ. Помощь» поступило 13 сообщений по итогам проведения пресс-конференции с элементами прямой линии Президента Российской Федерации Путина В. В. Все сообщения отработаны в установленном порядке, обеспечено всестороннее, объективное рассмотрение, во всех необходимых случаях проведена беседа с заявителем.

 Через электронную систему документооборота Администрации города Челябинска на рассмотрение в Администрацию района поступило 55 обращений граждан, 45 из которых отработаны в установленные сроки, в том числе 11 обращений, поступивших по итогам проведения пресс-конференции с элементами прямой линии Президента Российской Федерации Путина В. В. 10 обращений остаются на рассмотрении.