**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

**в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска**

**за первое полугодие 2025 года**

В Администрацию Тракторозаводского района города Челябинска за отчетный период поступило 358 обращений граждан, в аналогичном периоде прошлого года – 731 обращение. В письменной форме за истекший период поступило 56 обращений, в 2024 году - 46 (повышение относительно аналогичного периода прошлого года составило 13,2%), в виде электронного документа – 279 обращений, в 2024 году - 688 (снижение относительно аналогичного периода прошлого года составило 197,7%), в устной форме – 23 обращения, в 2024 году - 3 (повышение – 7,8%).

Количество поступивших обращений в форме электронного документа значительно превышает количество поступивших обращений в письменной и устной формах.

Снижение общего количества обращений, поступающих в рамках Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», связано с увеличением количества сообщений, поступающих из «Единого портала государственных и муниципальных услуг» – подсистемы «Платформа обратной связи» (далее – ПОС), а также с использованием жителями города возможностей социальных сетей, где можно оставлять комментарии и получать ответы.

За истекший период количество сообщений, поступивших через ПОС, составило 111. Подготовлены ответы на 127 комментариев, поступивших из социальных сетей.

В первом полугодии 2025 года в Администрацию Тракторозаводского района города Челябинска поступили обращения граждан из следующих источников:

- от граждан лично (при обращении в приемные, почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную) 334 обращения, что составляет 93,2% от общего количества, за 2024 год – 648, из других источников направлено -24 обращения, в 2024 году – 83. По виду обращений преобладают заявления - 353 или 98, 6 %.

В первом полугодии текущего года повторных обращений не поступало.

180 обращений или 50,2 % от общего количества направлено по компетенции в соответствии со статьей 8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в иные органы.

По всем рассмотренным обращениям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством, оказана возможная помощь. По выявленным проблемам приняты меры для их решения. В случае отсутствия полномочий у Администрации района, жителям даются разъяснения и рекомендации.

В отчетном периоде рассмотрены следующие тематические вопросы:

- Экономика – 206 вопросов или 57,5 % : хозяйственная деятельность – 200 вопросов (комплексное благоустройство, строительство и реконструкция дорог, благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров, уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов, парковка автотранспорта вне организационных автостоянок); природные ресурсы и охрана окружающей природной среды – 6.

- Жилищно-коммунальная сфера – 116 вопросов или 32,4% (предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества, содержание общего имущества, управляющие организации, улучшение жилищных условий, коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка, перебои в водоснабжении, оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ).

- Социальная сфера – 13 вопросов или 3,6%; образование, наука, культура – 6 (поступление в образовательные организации, конфликтные ситуации в образовательных организациях); социальное обеспечение и социальное страхование – 4 вопроса (пособия и компенсационные выплаты, социальное обслуживание, льготы), здравоохранение, физическая культура и спорт – 2, семья – 1 вопрос.

- Государство, общество, политика – 5 вопросов или 1,4%: из них основы государственного управления – 3 и гражданское право – 2 вопроса.

- Оборона, безопасность, законность – 18 вопросов или 5%: безопасность и охрана правопорядка – 12, оборона – 6.

В ходе рассмотрения обращений в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска обеспечено тесное взаимодействие со структурными подразделениями, организациями и учреждениями района. Совместно с управляющими организациями проводится планомерная работа, направленная на неукоснительное соблюдение требований, предъявляемых к обслуживанию жилищного фонда, а также осуществляется еженедельный мониторинг придомовых территорий посредством выездных проверок. Действует система контроля исполнения обращений граждан, которая позволяет предотвращать случаи несвоевременного реагирования на жалобы и заявления, выявлять случаи небрежности по отношению к обращениям.

Для снижения активности по вопросам благоустройства с жителями ведется работа разъяснительного характера. Информация о способах участия в программах по благоустройству размещается в средствах массовой информации и на официальном сайте Администрации Тракторозаводского района города Челябинска.

В первом полугодии 2025 количество обращений, рассмотренных с привлечением иных органов (коллегиально), составило 9 (2,5 % от общего числа обращений). Количество обращений, рассмотренных с участием авторов, составило 39 (10,8%). Рассмотрено с выездом на место 44 обращения (12,2% от общего числа обращений).

Увеличилось количество обращений, рассмотренных ранее установленного срока (< 27 дней) и составило 237 обращений (66,2% от общего количества обращений). Нарушение сроков рассмотрения обращений граждан не допущено.

В I полугодии 2025 года в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска главой Администрации Тракторозаводского района города Челябинска, заместителями главы Администрации Тракторозаводского района города Челябинска, проведено 23 приема граждан по личным вопросам, принято 33 гражданина. Уполномоченными лицами Администрации Тракторозаводского района города Челябинска проведено 42 приема, принято 57 человек.

Руководство Администрации Тракторозаводского района города Челябинска использует в работе разнообразные формы общения с населением. При проведении мероприятий граждане напрямую обращаются с проблемами, предложениями и замечаниями, по которым даются своевременные и оперативные поручения, принимаются конкретные меры. В первом полугодии 2025 года проведено 32 выездных приема с участием жителей района и проведено 30 встреч с населением.

За истекший период по вопросам совершенствования работы с обращениями граждан в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска проведено 3 семинара, издано 2 буклета.