

**Итоги работа с обращениями граждан  
в администрации Тракторозаводского района города Челябинска  
в 2020 году.**

Работа с обращениями граждан в администрации Тракторозаводского района города Челябинска ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом Российской Федерации от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом Тракторозаводского района и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Челябинской области и органов местного самоуправления.

В течении 2020 года в администрацию района поступило 1318 обращений, что на 20 % меньше, чем за аналогичный период 2019 года (1614 обращения). Продолжается тенденция увеличения количества обращений граждан в электронной форме (через электронную почту и на официальном сайте администрации района в разделе Интернет – приемная). Всего за прошедший год поступило 938 электронных обращения, 71,7% от общего количества поступивших обращений, в 2019 году (755). Тематическая структура обращений граждан в целом остается стабильной.

Сотрудниками администрации уделяется пристальное внимание качеству подготовки ответов на обращения граждан. Каждое обращение внимательно рассматривается, выясняются все обстоятельства, при необходимости организуется выезд к заявителю, проводятся беседы, даются различные разъяснения и только после всей этой проведенной работы, с учетом выясненных обстоятельств, дается обоснованный ответ заявителю.

Сроки рассмотрения обращений граждан отслеживаются ежедневно. Ежеженедельно по вторникам и четвергам сотрудникам направляются напоминания о подготовке ответов на обращения, срок рассмотрения которых заканчивается в ближайшую неделю.

Анализ поступивших в администрацию обращений показал, что наибольший интерес жители района проявляют к вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территории.

Общее количество обращений по данной тематике –1087, что составляет 82 % от общего количества поступивших обращений (2019 год - 1385 обращений, 85,6 %).

При активном участии сотрудников администрации в районе активно реализуются федеральные и областные проекты по формированию комфортной городской среды, реконструкции общественных пространств.

Подтверждением положительных изменений происходящих в районе служит снижение в 2020 году количества обращений по следующим проблемам:

- неудовлетворительной работе жилищно-эксплуатационных организаций, проведению ремонтных работ в многоквартирных домах, вопросам оплаты жилищно-коммунальных услуг за отопление, водо- и электроснабжение – 497 обращений, 37,7% (2019 год – 731 обращение, 45,2%);

- ремонту дорог – 233 обращения, 17,6 %, (2019 год – 368 обращений, 22,8%).

- вопросам благоустройства территории, строительству детских площадок –212 обращений, 16 %), (2019 год – 284 обращения (17,5%).

По вопросам торговли в 2020 году поступило 86 обращений, в 2019 году – 85 обращений. Это, в основном, вопросы размещения торговых павильонов и ликвидации несанкционированной торговли.

Также актуальными для жителей остаются вопросы:

- культуры и спорта (в основном – развитие массового спорта и зимнее содержание катков) – 27 обращений (в 2019 году – 21 обращение);

Тематика и актуальность, направленных в администрацию обращений, во многом зависит от сезонных изменений в природе. В зимний период - возрастает количество обращений, касающихся своевременной и качественной уборки от снега и наледи дорог, придомовых территорий многоквартирных домов и проездов, в том числе в частном секторе.

Весной - наблюдается значительное увеличение количества поступивших обращений по вопросам ремонта дорог, благоустройства дворовых территорий, освещения улиц и уборки мусора.

В летний период тематика обращений расширяется вопросами вырубki, кронирования аварийных деревьев, организации систем водоотведения (строительство ливневой канализации), выявления мест несанкционированной торговли.

В весенний и осенний период актуальными вопросами остаются предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества – отключение или запуск теплоснабжения, отсутствие отопления и горячей воды и, соответственно, оплата за потребляемые ресурсы.

В Администрации района организован прием граждан по личным вопросам, который осуществляется в соответствии с утвержденным графиком. Данная информация размещена на сайте, а также на информационном стенде, расположенном в помещении администрации.

В отчетном 2020 году главой Тракторозаводского района по личным вопросам было принято 9 человек.

Анализ письменных и устных обращений показал, что из общего количества поступивших в 2020 году обращений граждан положительно решены вопросы и приняты меры – 198 обращений, даны разъяснения на поставленные вопросы - 527 обращений, перенаправлено по принадлежности поставленных вопросов – 593 обращения.

Все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.