**Информация об итогах работы с обращениями граждан**

 **в Администрации Тракторозаводского района города Челябинска**

**за 2024 год**

 В Администрацию Тракторозаводского района за отчетный период поступило 1616 обращений.

 В сравнении с аналогичным периодом 2023 года, в котором поступило 1228 обращений, отмечено увеличение количества на 388 обращений (24%).

 Анализ тематики вопросов, поставленных в обращениях граждан, показал, что увеличение количества поступающих обращений носит сезонный характер.

 Посредством системы ПОС в 2024 году на рассмотрение поступило 104 обращения.

 В декабре 2024 года состоялась Прямая линия с Губернатором Челябинской области, обращения с которой поступали в ПОС. Всего поступило 25 обращений. Все обращения рассмотрены по существу поставленных вопросов, в течение 14 дней, с установлением связи с заявителем.

 Обращения граждан, изложенные в устной, электронной и письменной форме, рассматриваются в соответствии с полномочиями Администрации района и требованиями действующего законодательства.

 За последнее время прослеживается тенденция по увеличению числа обращений граждан, поступающих в форме электронного документа (в Интернет - приемную и на электронную почту).

 По категориям заявителей преобладают пенсионеры – 29, коллективные обращения - 20, другие категории – 176 и др.

 Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан о содержании общего имущества, ремонте дорог, благоустройстве придомовых территорий и другие.

1. Государство, общество, политика (гражданское право) – 14 вопросов (1%)
2. Социальная сфера (семья, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 51 вопрос (3,15 %).
3. Экономика (хозяйственная деятельность) – 783 вопроса (48,4 %).
4. Оборона, безопасность, законность (безопасность и охрана правопорядка – 24 вопроса (1,4%)
5. Жилищно – коммунальная сфера, благоустройство (коммунальное хозяйство, жилищный фонд, оплата содержания и ремонта жилья, ремонт и содержание дорог, благоустройство) – 744 вопроса (46%)

 С выездом на место и привлечением иных лиц рассмотрено 224 обращения, что составило 13,8 % от общего количества поступивших обращений граждан.

 Поддержано с принятием мер 267 обращений граждан (16,5%).

 В соответствии с частями 3, 4 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» 382 обращения направлено по компетенции в иные органы власти.

 По результатам рассмотрений обращений в 2024 году, в Администрацию района поступило 6 благодарностей от жителей.

Возможность дать свою оценку органам власти, местного самоуправления и организациям за работу с обращениями имеется также в системе ПОС.

 Повторных обращений в течение года не поступало.

 Нарушение сроков рассмотрения обращений граждан не допущено.

 Личный прием граждан в Администрации района проводится в соответствии с графиком, утвержденным Главой Администрации Тракторозаводского района. Количество проведенных приемов Главой Администрации района, заместителями Главы и должностными лицами Администрации района в 2024 году – 209, из них Главой Администрации Тракторозаводского района – 14.

 По каждой озвученной проблеме в ходе личных приемов Главой района и его заместителями, даются поручения, определяются сроки реализации. В случае отсутствия полномочий у Администрации района, жителям даются разъяснения и рекомендации.

 По вопросам наибольшей активности граждан в Администрации района принимаются следующие меры управляющего воздействия:

- проводится работа оперативных штабов с участием сетевых ресурсоснабжающих организаций и управляющих компаний:

 - размещается информации на официальном сайте и в официальных аккаунтах в сети Интернет о порядке действий для оперативного решения конкретных вопросов;

- организуются регулярные обходы территории с привлечением представителей управляющих компаний и подрядных организаций, осуществляющих уборку мусора, а также снега и наледи на территории района.

 По совершенствованию работы с обращениями граждан в Администрации района ведется следующая работа:

 - обеспечивается объективное, всестороннее рассмотрение обращений с привлечением заявителей, представителей компетентных органов, с выездом на место и коллегиально;

 - проводится личный прием граждан Главой Администрации района, заместителями Главы и должностными лицами Администрации района;

 - выявляются причины повышенной активности населения, применяются меры управляющего характера;

 - действует система контроля исполнения обращений граждан, которая позволяет предотвращать случаи несвоевременного реагирования на жалобы и заявления, выявлять случаи небрежности по отношению к обращениям.

- контролируется исполнение сроков обращения с уведомлением о продлении срока гражданина, направившего обращение, в случае если сроки исполнения превышают допустимые установленные законодательством сроки рассмотрения обращений.

Заместитель главы Администрации

Тракторозаводского района города Челябинска А.А. Иванычев