

Информация об итогах работы с обращениями граждан
в администрации Тракторозаводского района города Челябинска
в 2018 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.

За 2018 год в администрацию района поступило 1344 обращения, что на 10 % больше, чем за аналогичный период 2017 года (1226 обращение). На официальном сайте администрации работает Интернет-приёмная, в 2018 году поступило 638 электронных обращений граждан (48% от общего количества), в 2017 году – 537 обращений – 47%. В целом, анализируя поступление обращений граждан, следует отметить стабильный процент от общего количества обращений, поступающих через электронные средства связи.

За отчетный период произошло снижение обращений, поступивших в ходе личного приема главы района с 82 до 61 (74% от прошлого года).

Тематический анализ, поступивших в администрацию района обращений показал, что наибольшую активность жители проявляют по вопросам жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства территории. Общее количество обращений по данной тематике – 853, что составляет 63,74 % от общего количества поступивших обращений (2017 год - 1011 обращений, 82,5 %).

По-прежнему актуальными вопросами для большинства жителей являются:

- неудовлетворительная работа жилищно-эксплуатационных организаций, проведение ремонтных работ в многоквартирных домах, вопросы оплаты жилищно-коммунальных услуг, отопление, водо- и электроснабжение – 657 обращений (49%) (2017 год – 590 обращений, 58%);
- вопросы благоустройства территории, строительство детских площадок – 203 обращения (15%), (2017 год – 230 обращений, 22%);
- ремонт дорог – 257 обращений (19%) (2017 год – 207 обращений, 20%).

Все указанные цифры абсолютно точно отражают деятельность администрации района: если в 2016 году происходило увеличение обращений по вопросам благоустройства, связанных с желанием жителей, увидевших начало реализации федеральных и областных проектов по формированию комфортной городской среды, принять в них участие, то в 2017 году происходит снижение таких обращений, так как активная реализация программ дали свои «плоды» и жители, удовлетворенные

результатами и получив благоустроенный двор и детскую площадку, перестают жаловаться.

Данный факт также нашел свое отражение и в снижении количества граждан, обращающихся на личный прием к главе района. Так как по статистике более 70% просьб к главе – вопросы благоустройства и строительства детских площадок.

В весенне-летний период проблемными стали обращения по кронированию деревьев, благоустройству детских площадок, завозу песка, ограждения дворовой территории, ремонт дорог и тротуаров.

В весенний и осенний период актуальными вопросами остаются отключение или запуск теплоснабжения, и, соответственно, оплата за потребляемые ресурсы.

Зимой чаще всего жители обращаются по вопросу очистки дорог и тротуаров на территории района от снега, наледи, а также жители начинают заранее беспокоиться по вопросу благоустройства дворовых территорий в предстоящий летний период.

В отчетном году достаточно часто звучали просьбы жителей об обрезке деревьев – 63 (5 % от общего количества обращений), а также вывоз мусора с контейнерных площадок и ликвидации несанкционированных свалок в частном секторе – 126 (9,4% от общего количества обращений).

По вопросам торговли в 2018 году поступило 77 обращений (5,7% от общего количества обращений), в 2017 году – 35 обращения. Это, в основном, вопросы защиты прав потребителей, ликвидация несанкционированной торговли.

Также актуальными для жителей остаются вопросы:

- образования и предоставления мест в детских садах – 16 (в 2017 году – 15 обращений);
- культуры и спорта (в основном – развитие массового спорта и зимнее содержание катков) – 14 (в 2017 году – 24 обращения).
- оказания материальной помощи, предоставление льгот и субсидий – 6 (в 2017 году – 8 обращений);

И иные вопросы:

- здравоохранение – 1 обращение (1 обращение – в 2017 году);
- вопросы экологии – 1 (11 обращений – в 2017 году).

Данный рейтинг сохраняется из года в год.

По категориям обратившихся самыми активными остаются пенсионеры 63 обращения, служащие и наибольшее количество обращений поступили от групп жителей – коллективные – 107.

С выездом на место и привлечением иных лиц рассмотрено 337 обращения, что составило 25% от общего количества писем.

По результатам рассмотрения обращений в 2018 году:

- удовлетворено – 279 обращений (20,8 %), в 2017 году – 245.

- даны разъяснения на поставленные вопросы - 706 обращений (52,5 %), в 2017 году – 674.

- перенаправлено по принадлежности поставленных вопросов – 288 обращений (21,4 %).

В 2018 году все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.