

Информация об итогах работы с обращениями граждан
в администрации Тракторозаводского района города Челябинска
в 2019 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 2019 год в администрацию района поступило 1614 обращений, что на 20 % больше, чем за аналогичный период 2018 года (1344 обращения). На официальном сайте администрации работает Интернет-приёмная, в 2019 году с использованием удаленной формы доступа поступило 755 обращений граждан (46% от общего количества), в 2018 году – 638 электронных обращений. В целом, анализируя поступление обращений граждан, следует отметить стабильный процент от общего количества обращений, поступающих через электронные средства связи.

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 – 1385, что составляет 85,6 % от общего количества поступивших обращений (2018 год - 853 обращения, 63,5 %).

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 – 731 обращение (45,2%) (2018 год – 657 обращений, 49%);

- ремонт дорог – 368 обращений (22,8%) (2018 год – 257 обращений, 19%).

- вопросы благоустройства территории, строительство детских площадок – 284 обращения (17,5%), (2018 год – 203 обращений, 15%);

Все указанные цифры отражают деятельность администрации района: с 2016 года на территории района активно реализуются федеральные и областные проекты по формированию комфортной городской среды, реконструкции общественных пространств. Таким образом, увеличение обращений граждан связано с тем, что жители, увидев эффективную реализацию программ (благоустройство дворов, установка МАФ, ремонт тротуаров и дорожных проездов) активно обращаются в администрацию района для благоустройства их двора. Данный факт также нашел свое отражение и в увеличении 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 – 74 (6 % от общего количества обращений), а также вывоз мусора с контейнерных площадок и ликвидации несанкционированных свалок в частном секторе – 118 (7,3% от общего количества обращений).

По вопросам торговли в 2019 году поступило 85 обращений (5,2% от общего количества обращений), в 2018 году – 77 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) – 21 (в 2018 году – 14 обращений);
- работа общественного городского пассажирского транспорта – 18 (в 2018 году – 1 обращение);
- образования и предоставления мест в детских садах – 13 (в 2018 году – 16 обращений);
- оказания материальной помощи, предоставление льгот и субсидий – 11 (в 2018 году – 6 обращений);

И иные вопросы:

- здравоохранение – 1 обращение (1 обращение – в 2018 году);
- вопросы экологии – 1 обращение (1 обращение – в 2018 году).

Данный рейтинг сохраняется из года в год, за исключением увеличившегося количества обращений по вопросу работы общественного транспорта, который стал актуальным для жителей микрорайона Чурилово.

По категориям обратившихся самыми активными остаются пенсионеры 113 обращений, служащие и поступившие от групп жителей – коллективные – 85.

С выездом на место и привлечением иных лиц рассмотрено 573 обращений, что составило 36% от общего количества писем, увеличившись на 10% за отчетный период.

По результатам рассмотрения обращений в 2019 году:

- удовлетворено – 423 обращения (26,2 %), в 2018 году – 279.
- даны разъяснения на поставленные вопросы - 843 обращений (52,2 %), в 2018 году – 706.
- перенаправлено по принадлежности поставленных вопросов – 295 обращений (18,2 %).

В 2019 году все обращения граждан рассмотрены в установленные законодательством сроки.

График личного приема граждан в 2019 году главой района, первым заместителем главы района, заместителем главы района, начальниками отделов утвержден главой района. Данная информация размещена на сайте, а также на информационной доске, расположенной в здании администрации.

За отчетный период произошло увеличение обращений, поступивших в ходе личного приема главы района с 61 в 2018 году до 72 в 2019 году (118%).

Главой Тракторозаводского района города Челябинска Гавриловой Г.А. принято 72 человека, из них по 13 обращениям были даны разъяснения на приеме. Остальные 59 обращений были поставлены главой района на особый контроль и направлены для исполнения по компетенции в структурные подразделения администрации района. Все остальные обращения поступали в администрацию из иных источников.

В 2019 году первым заместителем главы района Антипиным П.И. принято 8 человек. Все вопросы относились к проблемам жилищно-коммунального хозяйства. По итогам рассмотрения заявителям был дан ответ.

Заместителем главы района Козиним В.В. в 2019 году принято 10 человек. По всем вопросам были даны разъяснения в ходе личного приема. Основные вопросы, с которыми обратились жители: спортивные и культурные мероприятия, оказание помощи маломобильным группам населения, вопросы социальной защиты населения.

Заместителем главы района Никитиным В.В. в 2019 году принято 9 человек. По всем вопросам были даны разъяснения в ходе личного приема. Основные вопросы, с которыми обратились жители: вопросы организации торговли, содержания прилегающих к торговым объектам территорий.