**Пояснительная записка**

**к итоговой информации о рассмотрении обращений граждан**

**за 2 квартал 2020 года**

За 2 квартал 2020 года в Администрацию Златоустовского городского округа поступило 643 обращения, в которых задано 698 вопросов. Из них письменных обращений – 189; доля обращений в форме электронного документа составила 70,6 %.

Из поступивших обращений с выездом на место рассмотрено 109, на контроль поставлено 303 обращения.

За отчетный период количество обращений уменьшилось на 12 % по сравнению с аналогичным периодом прошлого года.

**По результатам рассмотрения:**

Поддержано – 186 обращения; поддержано, в том числе меры приняты – 140. По остальным обращениям даны разъяснения в соответствии с законодательством.

По вопросам жилищно-коммунальной сферы (коммунально-бытовое хозяйство, предоставление и оплата услуг, улучшение жилищных условий, переселение из аварийных домов) поступило 143 обращения.

По вопросам экономики (благоустройство городов и поселков, газификация поселений, дорожное хозяйство, охрана окружающей среды) – 304.

191 обращение поступило по вопросам социальной сферы, из них 124 или 65**%** - по оказанию материальной помощи.

Вопросы повышенной активности населения за 2 квартал 2020 года связаны с предоставлением информации, в большей части в устной форме, в связи с ситуацией распространения коронавирусной инфекции и выхода из режима самоизоляции (количество заболевших, наибольшее количество по районам города, работа торговых точек, возобновление транспорта в СНТ для садоводов, обучение школьников в дистанционной форме и т.д.).

Среди часто задаваемых вопросов – оказание материальной помощи и благоустройство населенных пунктов (вывоз мусора, очистка и асфальтирование дорог, спил высокорастущих деревьев).

В связи с Методическими рекомендациями Министерства труда и социальной защиты РФ в целях организации режимов труда органов власти, необходимостью принятия мер по нераспространению новой коронавирусной инфекции, с введением режима самоизоляции Главой и его заместителями личные приёмы, встречи с гражданами во втором квартале не проводились.

При этом во всех территориальных отделах города, отделом по работе с обращениями граждан, а также в структурных подразделениях и межотраслевых органах власти в постоянном режиме велась разъяснительная работа по всем вопросам, интересующим граждан, принимались обращения в письменной форме.

Увеличилось количество обращений, поступивших по системам общего пользования (интернет-приемная), велась предварительная запись на приемы к главе округа и его заместителям.

В соответствии с действующим законодательством о противодействии коррупции в Златоустовском городском округе проводится работа по выявлению обращений граждан, содержащих информацию о возможных коррупционных проявлениях деятельности должностных лиц, муниципальных служащих.

За 2 квартал 2020 года обращений, в котором содержится информация о признаках коррупции, не поступило.

В рубрику «Ответы на вопросы горожан», которая призвана обеспечить более плодотворное взаимодействие жителей и органов местного самоуправления, за 2 квартал обратилось 34 человека.