**Пояснительная записка к отчету по работе с обращениями граждан**

**в Администрации Златоустовского городского округа**

**за 1 квартал 2024 г.**

За 1 квартал 2024 года в Администрацию Златоустовского городского округа поступило 617 обращений, в которых задан 721 вопрос. Из них письменных обращений – 290; в форме электронного документа поступило 48 процентов обращений (298).

Проведя сравнение с I кварталом 2023 года, можно отметить незначительное увеличение количества обращений (на 133).

**По результатам рассмотрения:**

По вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 203 обращения.

По вопросам экономики – 415.

По вопросам социальной сферы поступило 82 обращений.

В отчетный период возросло количество обращений по уборке улично-дорожной сети города от снега. Если в 1 квартале прошлого 2023 года по данному вопросу поступило 71 обращение, то за аналогичный период 2024 года – 152.

Таким образом, **вопросом повышенной активности** населения в 1 квартале 2024 года стал вопрос «Комплексное благоустройство».

78 % всех обращений рассмотрено **с сокращенным сроком исполнения**.

За I квартал 2024 г. поступило **2 жалобы** от жителей округа:

За **1 квартал 2024 года всего проведено 24 приема граждан**. Главой округа проведено 11 приемов. Всего принято 34 человека, из них Главой округа принято 15.

За 1 квартал 2022 года обращений, в которых содержится информация о признаках коррупции, не поступило.

За 2 квартал 2023 года в Администрацию Златоустовского городского округа поступило 571 обращение, задано 639 вопросов. Письменных обращений – 282; доля обращений в форме электронного документа составила 45% (257).

Количество обращений по сравнению с аналогичным периодом прошлого года практически не изменилось.

С сокращенным сроком рассмотрено 449 обращений граждан, что составляет 78 процентов от их общего количества.

В Администрацию Златоустовского городского округа, как в верхне-уровневый ЛКО, через систему Платформа обратной связи поступило 129 сообщений граждан.

**По результатам рассмотрения:**

Поддержано – 302 обращения, что составляет чуть больше половины поступивших обращений; поддержано, в том числе меры приняты – 287. По остальным обращениям даны разъяснения в соответствии с законодательством.

**Что касается тематики обращений:**

по вопросам жилищно-коммунальной сферы поступило 190 обращений;

по вопросам экономики – 342;

по вопросам социальной сферы – 70 обращений.

За отчётный период, традиционным вопросом повышенной активности населения стал вопрос «Комплексное благоустройство» (159 обращений).

Жителей остро волновал вопрос благоустройства общественных и придомовых территорий, асфальтирования центральных городских дорог, проведение ямочного ремонта дорог, а в апреле текущего года – очистка дорог от снега и от прошлогодней посыпки; также жители жаловались на несвоевременный вывоз мусора с контейнерных площадок и содержание территорий вокруг контейнерной площадки.

Для снижения социальной активности граждан и сокращения количества обращений по данным вопросам был принят ряд мер управляющего воздействия:

1) в отношении 93 объектов образования, культуры, социальной защиты населения определены Границы прилегающих территорий, для поддержания их в чистоте и порядке, согласно п. 17 Решения Собрания депутатов Златоустовского городского округа Челябинской области от 06.07.2012г. № 30-ЗГО «Об утверждении Правил благоустройства территории Златоустовского городского округа». Подготовлены карты-схемы, которые утверждены распоряжениями Администрации Златоустовского городского округа;

2) разработаны мероприятия по исполнению Дорожной карты по благоустройству улиц им. Карла Маркса и ул. Ленина (центральные улицы города);

3) продолжается благоустройство 3-х общественных территорий города, определенных по результатам народного голосования;

4) в связи с многочисленными обращениями садоводов об отсыпке дорог к Садовым товариществам, Главой ЗГО совместно с председателем Собрания депутатов ЗГО было принято решение начать работы по отсыпке дорог именно с подъездных территорий к СНТ, из расчета 100 т лома на каждый СНТ; председателю Ассоциации садоводов поручено представить перечень СНТ, нуждающихся в отсыпке;

5) по инициативе Главы Златоустовского городского округа в апреле-мае 2023 г. каждый четверг в здании Администрации округа проводился прием представителем Центра коммунального сервиса. На встречах со специалистами ЦКС жители получали ответы на вопросы, связанные со сферой обращения с твердыми коммунальными отходами, могли актуализировать данные по расчетному счету, подать документы на заключение договора и заявление на перерасчет.

Обращениям, касающимся благоустройства территории, в Администрации Златоустовского городского округа уделяет большое внимание. Практически по каждому такому обращению были организованы выездные комиссии, обследования, с составлением протокола выезда; проблемный участок ставился либо на контроль исполнения, либо в перспективный план; либо направлялись письма в организации, ответственные за благоустройство обследуемого участка.

О пристальном внимании Главы округа к проблеме благоустройства города свидетельствуют 6 благодарностей от жителей города, поступившие в отчетный период.

Что касается жалоб жителей, поступивших в Администрацию ЗГО во 2-м квартале, то по ним проведены проверочные мероприятия.

Одна из жалоб касалась работы детского лагеря «Лесная семейка» г. Златоуста. Была организована оперативная проверка, в результате которой нарушений в работе лагеря не выявлено, все мероприятия с детьми проводятся в соответствии с актом проверки готовности организации отдыха детей и их оздоровления на территории округа от 16.05.2023 г., персонал лагеря имеет соответствующую квалификацию, а перевозка детей осуществляется лицензированным на детскую перевозку транспортом.

Вторая жалоба касалась ненадлежащего использования жителем муниципального жилого помещения, предоставленного по договору коммерческого использования, и нарушения прав соседей.

Был организован комиссионный выезд, в результате наниматель получил предупреждение об устранении нарушений.

Третья жалоба касалась несоблюдения сроков рассмотрения обращений муниципальным казенным учреждением «Управление жилищно-коммунального хозяйства». В результате проведенной работы, за нарушение сроков рассмотрения обращений граждан, руководителем МКУ «УЖКХ» исполнителям были объявлены замечания.

Главой ЗГО было проведено 5 личных приемов граждан, принято 20 человек.

Тематика вопросов:

1) ремонт моста (водопропускной трубы), соединяющего пос. Балашиха и КТОС Подсобное хозяйство.

В мае 2023 года специалистом МКУ ЗГО «УЖКХ» был организован выезд, для проведения осмотра и определения перечня выполнения работ. В настоящее время составляется смета;

2) асфальтирование придомовой территории многоквартирного дома № 4, 6-я линия, пр. Гагарина г. Златоуст.

Специалистами МКУ «УЖКХ» составлена смета на асфальтирование, однако, в связи с тем, что документы для участия в программе «Формирование современной городской среды» на территории Златоустовского городского округа на 2023г.-2024гг. были поданы с опозданием, данный дом не включен в перспективный перечень муниципальной программы и жителям предложено обратиться в свою управляющую организацию;

3) восстановление электропроводки на 4 и 5 этажах после пожара в МКД № 2 по ул. Румянцева.

В отношении управляющей организации, осуществляющей управление МКД, объявлено предостережение о недопустимости нарушения обязательных требований и предложено принять меры по восстановлению электропроводки и ремонту помещений общего пользования на 5 этаже.

Администрацией округа, как собственника ряда помещений, была восстановлена система отопления после пожара, произведена замена оконных блоков;

4) оказание помощи в бурении скважины у частного дома заявителя.

Заявителю разъяснено, что обустройство скважин за счет бюджетных средств возможно только на объектах, находящихся в муниципальной собственности, а на территории частного домовладения будет являться нарушением Бюджетного кодекса РФ;

5) установление причин подтопления подвала МКД № 5 по ул. Тульская.

Работа по осушению и дезинфекции подвала МКД проведена силами управляющей организации, выполнена промывка трубопровода канализации и очистка колодцев после промывки, 07.02.2023г. проводилась видеодиагностика выпусков ООО «Златоустовский Водоканал», а также их профилактическая прочистка;

6) капитальный ремонт инженерных сетей ХГВС, канализации, водоотведения, электроснабжения МКД № 11 по ул. К. Маркса, отведение сточных вод.

В целях отвода воды от придомовой территории были выполнены работы по ремонту (асфальтированию) дорог по ул. Ковшова, а также была установлена искусственная неровность для отведения сточных вод.

Принято решение о переносе сроков проведения капремонта данного МКД по следующим видам работ: ремонт внутридомовых инженерных систем водоотведения, горячего и холодного водоснабжения, электроэнергии с 2028-2030 гг. на 2022-2024 гг.;

7) внесение изменения в трассу прохождения газопровода возле частного дома.

В адрес газоснабжающей организации было направлено письмо за подписью Главы ЗГО, в результате изменения в трассу прохождения газопровода внесены.

8) подтопление территории частного дома, т.к. отсутствует водопропускная труба.

В настоящее время направлены письма за подписью начальника территориального отдела, работы ведутся.

9) присоединение пос. Пушкинский к централизованной канализации города.

В соответствии со схемой водоснабжения и водоотведения округа, необходимо строительство нового коллектора для приема стоков от неканализованных районов существующей застройки. В ООО «Златоустовский «Водоканал» направлено письмо за подписью Главы ЗГО о возможности технического присоединения.

Кроме плановых приемов, Главой ЗГО проведены тематические приемы граждан (3):

- в апреле 2023 г. – с жителями с. Веселовка (по вопросам: содержание жилищного фонда, обустройство ливневки по ул. 8 Марта);

- в апреле 2023 г. – председатели КТОС (асфальтирование и отсыпка дорог к СНТ, транспорт к СНТ, восстановление межквартальной ливневки);

- в июне 2023 г. – по вопросам ЖКХ (вывоз твердых бытовых отходов, содержание контейнерных площадок, капитальный ремонт домов, благоустройство города).

Так же, с участием Главы округа, его заместителей, специалистов различных служб проведены выездные встречи и совещания:

- с учащимися, студентами, в рамках Российского движения детей и молодежи «Движение первых» (по проблемам благоустройства города, наличие рабочих мест);

- с участием жителей района ж/д вокзала и представителей ЮУЖД (по преобразованию и реконструкции района ж/д вокзала г. Златоуста);

- с жителями (по благоустройству дороги по ул. Уржумская).

В июне 2023 г. начальником отдела по работе с обращениями граждан организован и проведен Семинар по совершенствованию работы с обращениями граждан, с участием представителей прокуратуры г. Златоуста и территориального отдела Государственной жилищной инспекции, которые высказали свои замечания и предложения.

Так же в июне 2023 г. проведена проверка работы с обращениями граждан в Отделе экологии и природопользования Администрации ЗГО, нарушений не выявлено.

В газете «Златоустовский рабочий» размещено 4 материала, касающихся работы с обращениями граждан: краткая аннотация приема Главой ЗГО по вопросам инфраструктуры; график личного приема на 2-е полугодие; ход ремонтных работы МКД №№ 8 и 11 по ул. К. Маркса (с приема жителей главой округа).

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 2023 г. обращений о фактах коррупции не поступало.

Руководство Администрации Златоустовского городского округа использует «Горячие линии» для информирования населения:

- «О ведении бизнеса в сложных экономических условиях»;

- «[О фактах повышения цен на социально значимые товары первой необходимости](https://www.zlat-go.ru/all_hotline/goryachaya-liniya-o-vsekh-faktakh-povysheniya-tsen-na-sotsialno-znachimye-tovary-pervoy-neobkhodimos/)»;

[- «Сообщи о коррупции](https://www.zlat-go.ru/anonim/)»;

- «[По вопросам нарушения трудового законодательства работодателями](https://www.zlat-go.ru/hot_line_tk/);

- «П[о осуществлению сбора информации о продаже алкогольной продукции без лицензии, контрафактной алкогольной продукции](https://www.zlat-go.ru/all_hotline/gryachaya-liniya-po-osushchestvleniyu-sbora-informatsii-o-prodazhe-alkogolnoy-produktsii-bez-litsenz)»;

- «По ремонту МКД № 8 и 11 (демонтаж входных групп, балконов, крылец)»;

- «Оказание материальной помощи» (при Управлении социальной защиты населения).