**Итоговая информация о рассмотрении обращений граждан**

**за 4 квартал 2020 года**

За 4 квартал 2020 года в Администрацию Златоустовского городского округа поступило 791 обращение, задано 843 вопроса. Доля обращений в форме электронного документа составила 43 %.

Из поступивших обращений с выездом на место рассмотрено 163, коллегиально - 210, на контроль поставлено 360 обращений или 45,5 %.

**По результатам рассмотрения:**

Поддержано – 275 обращений; поддержано, в том числе меры приняты – 215. 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 273 обращения.

По вопросам экономики (благоустройство городов и поселков, газификация поселений, дорожное хозяйство, охрана окружающей среды) – 332.

Одним из вопросов повышенной активности является вопрос низкого теплоносителя в МКД районах города, качества горячего водоснабжения в районе машиностроительного завода.

Вопрос по теплоснабжению жилых домов района машзавода находится на личном контроле Главы округа и Генерального директора АО «Златмаш».

146 обращений поступило по вопросам социальной сферы, 55,4% из которых - оказания материальной помощи в связи с трудной жизненной ситуацией.

Часто встречаемые вопросы были связаны с предоставлением дополнительных мер семьям, имеющим детей в возрасте с трех до семи лет.

В рамках выработки управленческих решений в СМИ размещается информация разъяснительного характера, проводятся консультации граждан по телефону, а также непосредственно по предварительной записи.

 Главою и его заместителями за отчетный период проведено 12 приемов, принято 63 человека, большая часть из которых принята в режиме телефонной связи.

Также во всех территориальных отделах города, отделом по работе с обращениями граждан, 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 телефонных звонков.

За отчетный период Главою округа проведены встречи с жителями улиц Аносова, 251 по вопросу ремонта кровли дома, Ст. Разина, 96 по вопросу благоустройства прилегающих территорий; встречи с председателями КТОС, советов МКД по районам города, встреча с жителями пос. Центральный, Тундуш и т.д., обсуждались наболевшие вопросы.

Проводятся рабочие объезды по всем районам города на предмет качества уборки улиц, тротуаров, общественных пространств, с участием телевидения, еженедельно на аппаратных совещаниях при Главе округа освещается информация по состоянию автомобильных дорог, вывозу мусора, других проблемных вопросов.

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 4 квартал 2020 года поступило 1 обращение, в котором содержится информация о признаках коррупции.

В рубрику «Ответы на вопросы горожан», которая призвана обеспечить более плодотворное взаимодействие жителей и органов местного самоуправления, за 4 квартал обратилось 37 человек.