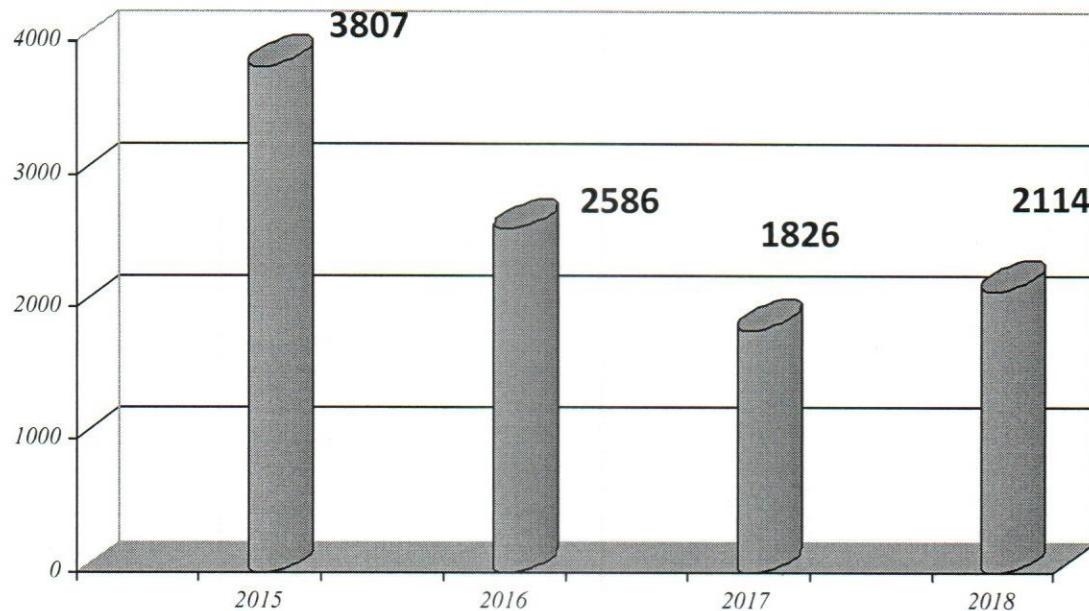


Информация об итогах работы с обращениями граждан и организаций в администрации Советского района за 2018 год

В администрацию района в 2018 г. поступило 2114 устных и письменных обращений, что на 16 % больше в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.

Динамика количества обращений, поступивших в администрацию Советского района города Челябинска (2015-2018 годы)



Количество обращений из вышестоящих органов власти составило 27 % от общего количества обращений и увеличилось на 28,4% .

В 2018 году отмечено значительное уменьшение количества коллективных обращений которое составило 45,8 %. За год в администрацию района поступило 98 коллективных обращений, что составляет 5 % от общего количества обращений.

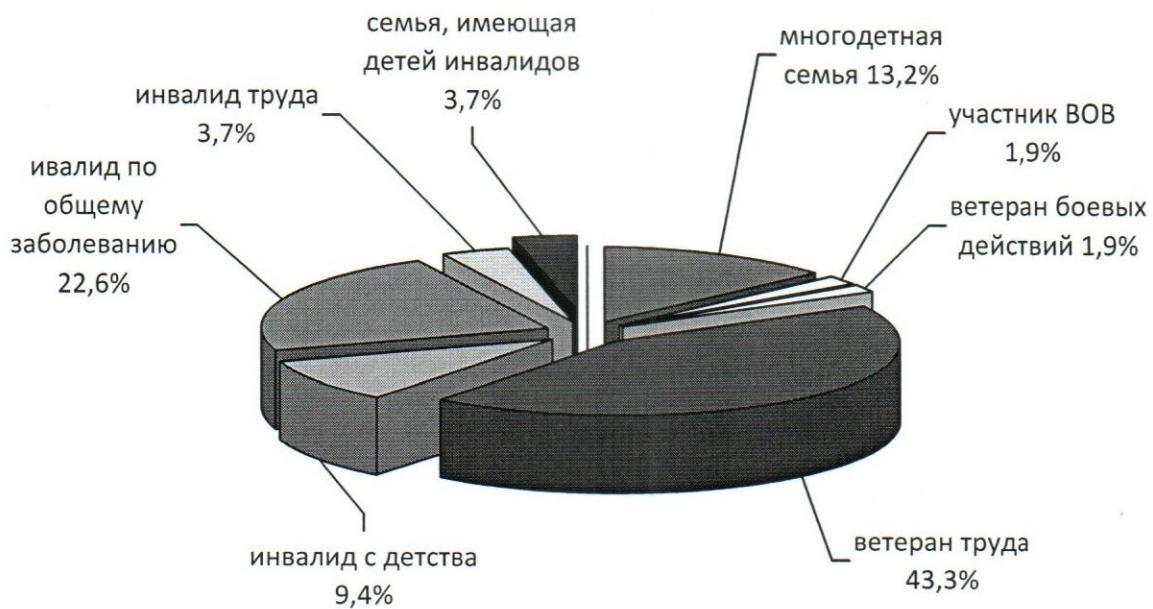
В прошедшем году в коллективных обращениях жители района затрагивали вопросы коммунального характера (обустройство придомовых территорий, работа управляющих организаций, выполнение работ по текущему и капитальному ремонту).

Большинство обращений поступило от граждан, относящихся к следующим категориям: это рабочие (151), служащие (81) и пенсионеры (207).

Среди льготных категорий граждан выделяются категории ветеран труда (23) и инвалид по общему заболеванию (12).

По сравнению с аналогичным периодом прошлого года заметно уменьшение количества обращений категории многодетная семья 7 против 12, также отмечено уменьшение количества обращений от заявителей категории инвалид по общему заболеванию которое составило 22,6 % от общего количества обратившихся граждан льготных категорий в 2018 году. В аналогичном периоде прошлого года количество обращений данной категории составляло почти 47%.

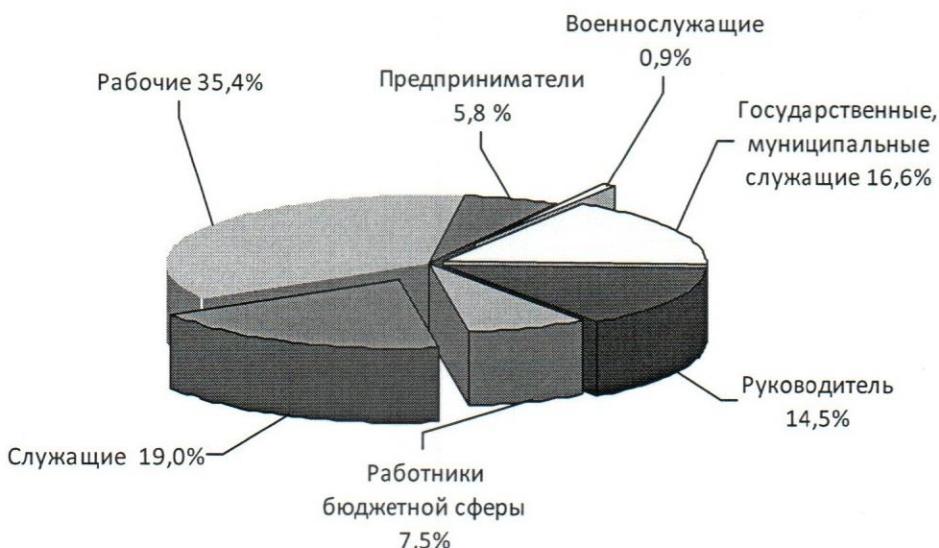
Льготные категории граждан



В категории работающих граждан более 35 % обращений поступило от заявителей, относящихся к категории «рабочие».

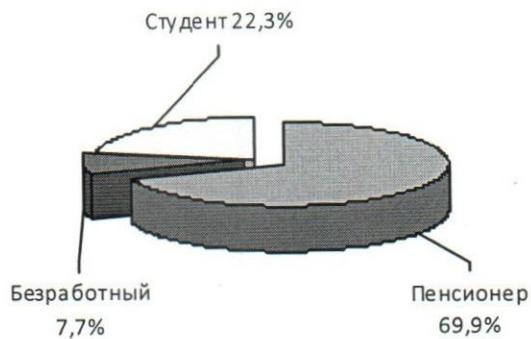
Общее количество таких заявителей возросло по сравнению с 2017 годом на 41,1%. Количество обращений, поступивших от заявителей категорий «работники бюджетной сферы», «предприниматель», «военнослужащий» уменьшилось почти в 2 раза, что нельзя сказать о заявителях категории «руководитель» где отмечен рост обращений практически в 2 раза и составил около 15 % от общего количества обратившихся граждан категории работающих.

Работающие граждане



Среди незанятых граждан по сравнению с предыдущим годом возросло количество обращений жителей, относящихся к категории "безработный" с 13 обращений до 23, в категории заявителей "пенсионер" имеем незначительное но уменьшение, категория заявителей "студент" значительно увеличилась: 2 обращения в 2017 и 66 в 2018 году.

Незанятые граждане



Вопросы, содержащиеся в обращениях, распределились по следующим тематическим разделам.
Наибольшее количество вопросов поступило по следующим темам:

- Экономика - 1524;
- Жилищно-коммунальная сфера- 438;
- социальная сфера- 54;

Для решения большинства вопросов данной темы и с целью создания благоприятных условий для проживания граждан, приведения территории района в надлежащее состояние администрацией района проведен комплекс мероприятий:

- по механизированной уборке улично-дорожной сети в зимний период;
- санитарной уборке улиц и выкашивание газонов;
- оформлению и содержанию клумб;
- грейдированию улиц частного сектора, работы по грейдированию и отсыпке производились, в том числе по заявкам депутатов Советского района;
- уборке несанкционированных свалок мусора;
- ремонту улично-дорожной сети, работы также проводились, в том числе по заявкам депутатов Советского района;
- изготовление, установка и обслуживание урн;
- изготовлению и установке декоративных изделий для цветочного оформления, вдоль ул. Овчинников и ул. Курчатова;
- омолаживающей обрезка зеленых насаждений;

В 2018 году успешно реализована муниципальная программа «Формирование современной городской среды в Советском районе». Благодаря решению жителей района, которые большинством голосов выбрали территорию сквера имени «Колющенко» при проведении рейтингового голосования, были выполнены работы по благоустройству данной территории.

Также в Советском районе уже не первый год реализуется программа «Реальные дела», которая направлена на решение первоочередных вопросов, касающихся ремонта и грейдирования дорог, восстановления тротуаров, прочистки ливнёвок.

В 2018 году значительно увеличилось количество обращений по вопросам деятельности субъектов торговли (111 вопроса или 5,1 % от общего количества вопросов и увеличение с аналогичным периодом прошлого года на 52 %).

В данных обращениях жители высказывали неудовольствие по поводу размещения информационных конструкций (вывески магазинов и организаций), не соответствующих дизайну коду, расположенных на территории района.

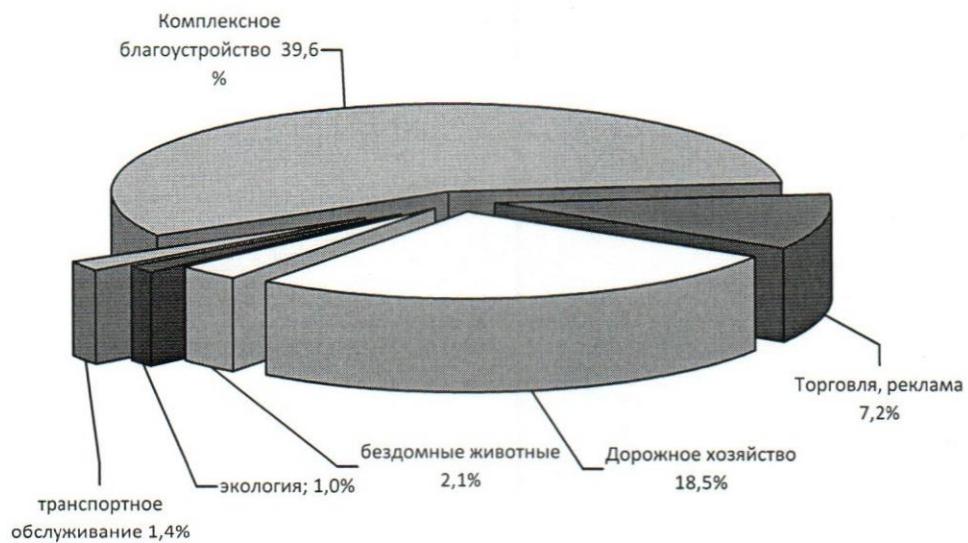
Для снижения количества обращений данной тематики администрацией района принимаются следующие меры:

- на сайте администрации района размещены Методические рекомендации по подготовке к саммитам ШОС и БРИКС где более подробно представлена следующая информация:

- Инструкция для предпринимателя
- Улицы, где в первую очередь будет применен дизайн-код
- Что такое информационная конструкция?
- Что такое вывеска?
- Что не допускается по новому дизайн-коду?
- К кому конкретно обращаться?
- Уточняющие вопросы
- Как будет контролироваться соблюдение правил?
- Какие предусмотрены штрафы?

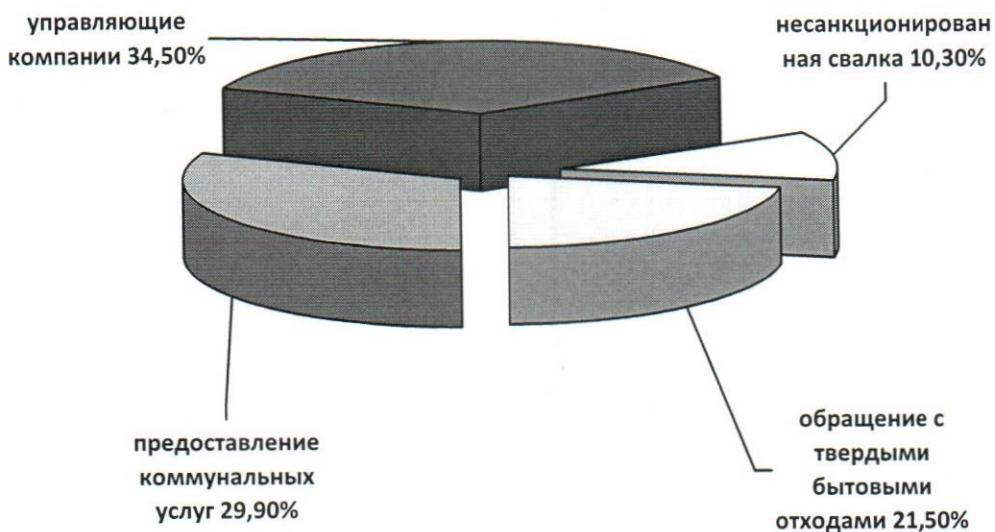
- еженедельно осуществляется осмотр вывесок, размещенных на фасадах и крышах зданий, строений, сооружений, расположенных на гостевых маршрутах следования с последующим составлением актов осмотра. Собственникам и арендаторам нежилых помещений, расположенных на территории района, на которых были выявлены факты размещения информационных конструкций, не соответствующих требованиям Правил размещения и содержания информационных конструкций на территории города Челябинска, выдано 292 информационных письма и направлено в адрес Управления благоустройства Администрации города Челябинска 106 актов осмотра для дальнейшего реагирования в пределах компетенции.

ЭКОНОМИКА



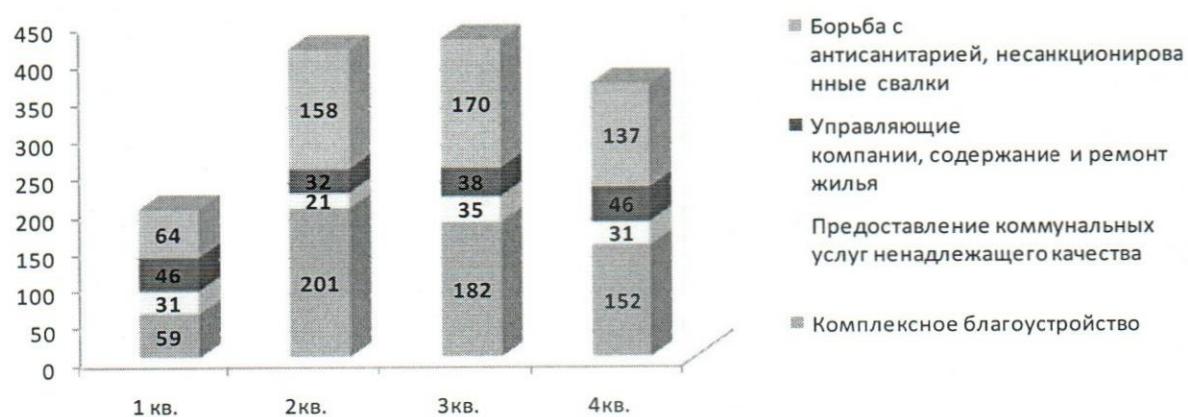
Жилищно-коммунальная сфера (включает в себя вопросы: оплаты строительства, коммунального хозяйства, содержания и ремонта жилья, пользование жилищным фондом) – 438 вопросов (20,1 % от общего количества вопросов). Значительную долю в обращениях данной сферы составляют вопросы, связанные с предоставлением коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) (131), работа управляющих компаний (151), обращение с твердыми коммунальными отходами (94), несанкционированный свалка мусора (45).

ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА



В целом в 2018 году наблюдается снижение количества обращений в жилищно-коммунальной сфере практически на 27,5 % в сравнении с аналогичным периодом прошлого года. Но тем не менее большинство обращений по-прежнему содержит жалобы на бездействие управляющих организаций, ненадлежащему обслуживанию придомовой территории.

Администрацией района выявляются вопросы наибольшей активности населения



Мониторинг обращений, поступивших в администрацию района, позволил выявить наиболее острые вопросы и своевременно принять меры управляющего воздействия:

- 1) по вопросам повышенной активности населения направлялись запросы в управляющие организации, структурные подразделения Администрации города Челябинска о принимаемых мерах управляющего воздействия;
- 2) применялась практика проведения еженедельных заседаний штаба у заместителя Главы Советского района по вопросам благоустройства территории района. На заседания были приглашены представители Управляющих компаний, ТСЖ, ресурсоснабжающих организаций, МУП «ПОВВ», МУП «Горэкоцентр».

3) задействованы дополнительные технические мощности для ликвидации крупных несанкционированных свалок, образовавшихся на территории района, в т.ч. по адресам из предписаний надзорных органов и обращений общественных организаций;

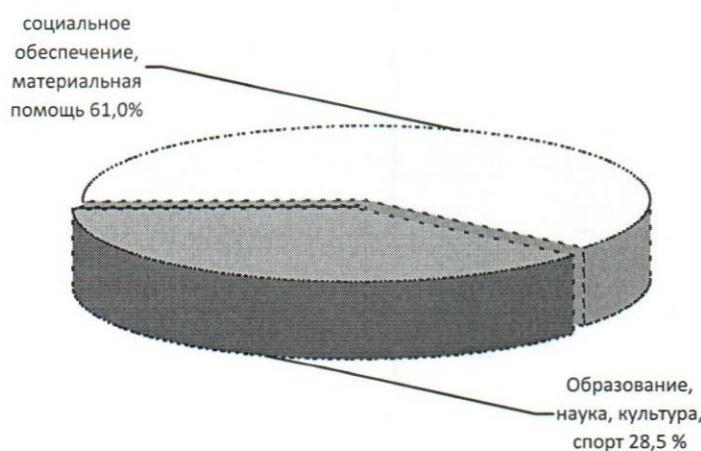
4) совместно с МУП «ГорЭкоЦентр», ООО «ЦКС», руководством управляющих компаний и ТСЖ организована замена старых металлических контейнеров емкостью 0,6 м³ на новые пластиковые контейнеры емкостью 1,1 м³. Оптимизирована логистика сбора и вывоза ТБО, с учётом замены контейнеров, уточнены маршруты движения мусоровозов и графики вывоза ТБО;

5) организован вывод сотрудников администрации в выходные дни, для контроля за территорией района во время режима повышенной готовности и для сбора оперативной информации по вопросу ненормативного накопления ТБО на контейнерных площадках, и передачи информации в ООО «ЦКС» и МУП «ГорЭкоЦентр» для принятия мер;

6) усилено взаимодействие с депутатами Советского района.

Социальная сфера (семья, социальное обеспечение, труд и занятость населения, здравоохранение, образование, физическая культура и спорт) - 54 обращение (2,5 % от общего количества). В 2018 отмечено снижение количества обращений данной сферы в сравнении с 2017 годом (84 было обращение). В структуре обращений по вопросам социального обеспечения в 2018 году преобладали обращения по вопросам предоставления льгот и материальной помощи и вопросы получения пособий и компенсационных выплат (33 вопроса). 21 составляют вопросы образования, науки, культуры. В общем количестве обращений по вопросам физической культуры и спорта выделяются обращения по вопросу укрепления материальной базы спорта (функционирования катков, хоккейных площадок во дворах многоквартирных домов и формированию ценностей здорового образа жизни).

СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА



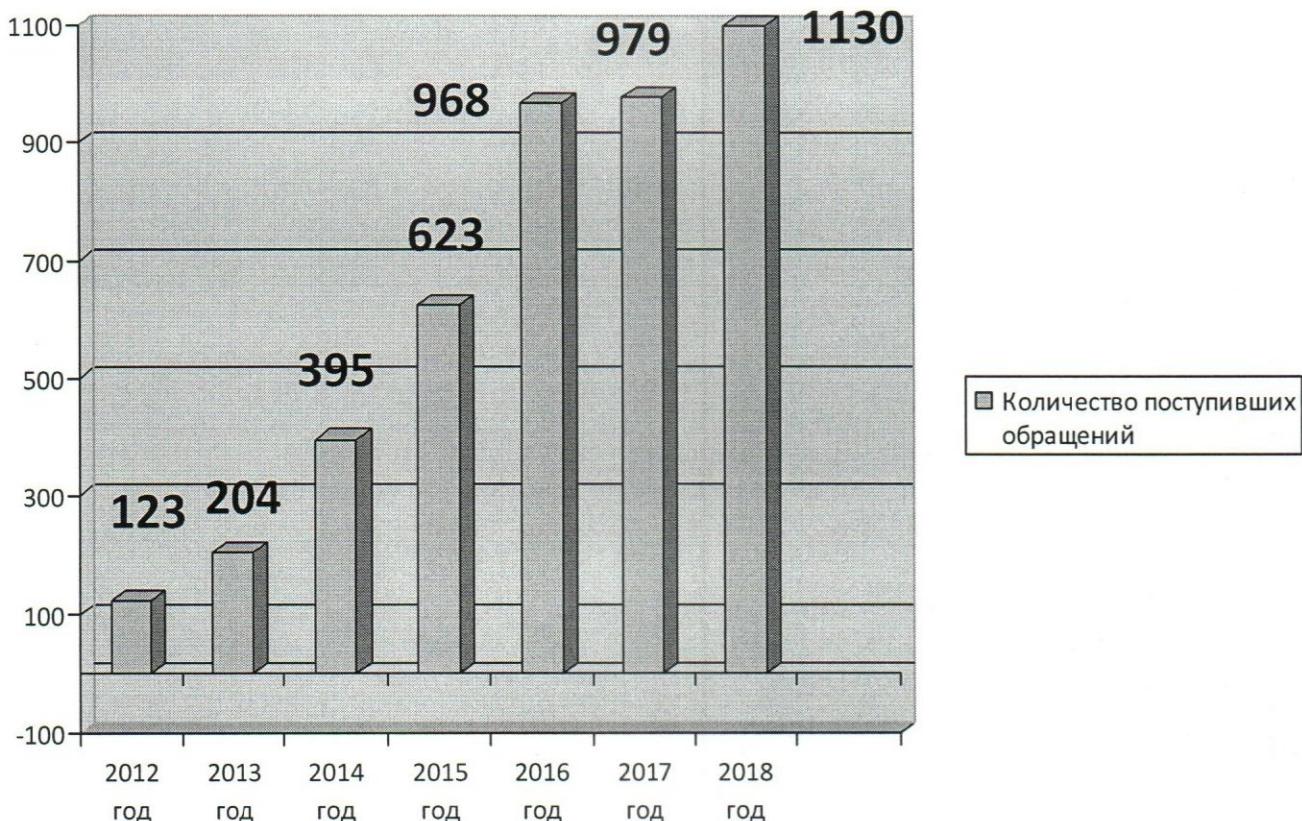
За отчетный период в адрес администрации района поступило 73 обращения и запроса от депутатов различного уровня, в том числе от депутатов районного Совета: Локоцкова А.Н., Сидорова А.Д., Воронина И.Л., Рыльских В.П., Первушкина А.С., Овчинникова С.Г.

По всем обращениям, поступившим от депутатского корпуса даны разъяснения, что составило 56% от общего количества (41 обращение), поддержано, в том числе приняты меры по 23 обращениям (31% от общего количества обращений), 9 обращений перенаправлены в соответствующие структуры по компетенции вопроса (12% от общего количества).

Из общего количества обращений в 2018 году на 816 вопросов даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, решено положительно 1010, что составляет 46,4 % от общего количества обращений. По итогам работы в 2018 году получено 24 благодарности от жителей района за помощь в решении

поставленных вопросов.

С мая 2012 года функционирует рубрика "Онлайн-приемная" на сайте администрации района, на которую в форме электронных сообщений в сети Интернет поступают обращения граждан в адрес администрации района. Оперативное руководство деятельностью рубрики «Онлайн – приемная» по вопросам приема электронных обращений и публикаций ответов на них в электронном виде осуществляют организационный отдел администрации района. За отчетный период мы имеем 1130 таких сообщений, учитывая ежегодный рост: 2012 г. - 123, 2013 г. - 204, 2014 г.- 395, 2015 г. – 623, 2016 г. – 968, 2017 г. -979 видно, что рубрика востребована и в отчетном периоде. Граждане с каждым годом активно используют удаленную форму доступа для обращения в администрацию района.



В разделах официального сайта администрации Советского района (www.sovadm74.ru) в сети Интернет граждане всегда могут найти для себя достоверную информацию о деятельности администрации района. Доступны объявления о проведении на территории района мероприятий и благотворительных акций, статьи и разъяснения руководителей учреждений района (Управления Пенсионного фонда, инспекции ФНС, Советского Управления социальной защиты населения Администрации города Челябинска, прокуратуры Советского района, Советского районного суда).

Работа по организации приема граждан по личным вопросам в администрации района основывается на принципах обеспечения максимальной доступности к руководителям, разрешения устных обращений с положительными результатами. Прием граждан по личным вопросам в администрации района проводился в соответствии с Регламентом администрации района и по графику, утвержденному Главой района. График ежеквартально размещается на официальном сайте администрации района в сети Интернет www.sovadm74.ru и приемной общего отдела. За отчетный период на личный прием к Главе района обратилось 38 заявителей , заместителями Главы района принято 60 человек .

В день принятия Устава Челябинской области 25 мая 2018 года был проведен общерегиональный день приема граждан, в администрацию района обратилось 8 человек.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации в рамках проведения шестого общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2018 года было принято 11 человек. В рамках приемов заявителям было обеспечено право на прием, соблюдение сроков подготовки ответов, в установленном порядке заявители проинформированы о результатах.

Тематика обращений, поступивших в ходе проведения приема, представлена, в основном, вопросами:

- коммунального хозяйства;
- благоустройство территории;
- организация работы народных дружин. Прием прошел в рабочем режиме.

Экстременных ситуаций зафиксировано не было.

В соответствии с Указом Президента РФ от 17 апреля 2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» общим отделом в постоянном режиме заполняется раздел «Результаты рассмотрения обращений» на ресурсе ССТУ.РФ.