**Пояснительная записка**

**к итоговой информации о рассмотрении обращений граждан**

**за 1 квартал 2021 года**

За 1 квартал 2021 года в Администрацию Златоустовского городского округа поступило 624 обращения, в которых задано 670 вопросов. Из них письменных обращений – 329; доля обращений в форме электронного документа составила 40 %.

Из поступивших обращений с выездом на место рассмотрено 111, на контроль поставлено 295 обращений.

**По результатам рассмотрения:**

Поддержано – 173 обращения; поддержано, в том числе меры приняты – 125. 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 233 обращения.

 По вопросам экономики (благоустройство городов и поселков, газификация поселений, дорожное хозяйство, охрана окружающей среды) – 292.

115 обращений поступило по вопросам социальной сферы, из них 73 или 63 % - по оказанию материальной помощи малоимущим гражданам.

За отчётный период выявлен вопрос повышенной активности населения – ненадлежащее теплоснабжение районов города ООО «Теплоэнергетик», которой присвоен статус единой теплоснабжающей организации с 1 января 2021 г.

Один из часто задаваемых жителями вопросов – вопрос сезонного характера – очистка дорог и тротуаров от снега.

Остается на контроле и вопрос по отлову животных без владельцев на территории ЗГО.

За в 1 квартал 2021 года проведено 17 приемов, принято 64 человека. Из них Главою округа проведено 3 приема (рассмотрено 36 вопросов), принято 24 человека.

Рассмотрены и исполнены все обращения, поступившие на «Прямую линию Президента» («ОНФ.Помощь»).

В информационной программе «Вестник» на телеканале «ТНТ-Златоуст» освещаются вопросы горожан, обратившихся к Главе округа на личный прием за помощью в разрешении своих проблем, для осуществления обратной связи.

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 1 квартал 2021 года поступило 1 обращение, в котором содержится информация о признаках коррупции.

Руководство Администрации Златоустовского городского округа использует различные формы работы:

Главою ЗГО проведены встречи с трудовыми коллективами предприятия ООО «Керамогранит», МАДОУ д/с № 49; с Комитетом солдатских матерей; с Советом ветеранов.

Проведены встречи с Ассоциацией садоводов, председателями СНТ: в январе – по вопросам пожарной безопасности, электроснабжения СНТ в зимний период, в марте – по ремонту дорог до территорий СНТ, о порядке предоставления субсидий в связи с произошедшими изменениями в их предоставлении.

За отчетный период проведены встречи с жителями по проблемным вопросам, поступившим в ходе личных приемов:

- д. № 251 ул. Аносова (некачественный ремонт кровли дома, гарантийный срок которого заканчивается в апреле текущего года, о необходимости принятия решения в кратчайшие сроки);

- д. № 96 по ул. Ст. Разина; частные дома №№ 9,11,20,22 ул. 4-я Нижне-Вокзальная (по организации ливневых канав);

- домов по ул. Уральской, пострадавших в результате пожара (6 семей).

- дома № 11 по ул. К. Маркса (капитальный ремонт дома, имеющего статус объекта культурного наследия).

Освещение работы с обращениями граждан, обратная связь с населением округа систематически осуществляется в СМИ: городской газете «Златоустовский рабочий», в телепрограмме «Злат-ТВ».

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в Златоустовском городском округе:

1. осуществляется работа с обращениями, поступающими по программе «ГИС ЖКХ», а также сообщениями по информационной системе «Платформа обратной связи»;
2. заполняется в постоянном режиме раздел «Результаты рассмотрения обращений граждан» на ресурсе ССТУ.РФ, в том числе по обращениям, которые непосредственно поступили в Администрацию ЗГО;
3. минимизированы сроки ответов на обращения граждан по вопросам, которые не требуют дополнительной проработки, а носят разъяснительных характер. Обращения, исполненные в сокращенные сроки (менее 30 дней), составляют 78 % от общего числа поступивших за указанный период (493);
4. размещено 5 материалов о работе с обращениями граждан в СМИ.