

Работа с обращениями граждан

В администрацию Центрального района города Челябинска за 2019 год поступило 1193 обращений граждан, что на 7,3 % больше, чем в 2018 году (1106).

По вопросам благоустройства и обеспечения жизнедеятельности территории поступило 921 обращение (77,2 % от общего количества поступивших обращений), по правовым вопросам – 115 (9,6 %), по торговой деятельности – 107 (8,9 %), по вопросам отдела культуры, физкультуры и работе с молодежью – 13 (1 %), по вопросам работы с территорией Шершни – 22 (1,8 %), по вопросам работы с территорией Сосновка – 2 (0,16 %), по организационным вопросам – 13 (1 %).

По результатам рассмотрения обращений: поддержано 871 обращение, в том числе поддержано и меры приняты по 300 обращениям, по 331 обращению даны разъяснения.

Для снижения количества обращений принимаются следующие меры:

1) по вопросам повышенной активности проводятся совместные совещания с представителями управляющих компаний, ООО «Центр коммунального сервиса» и структурными подразделениями Администрации города Челябинска для принятия мер управляющего воздействия;

2) применяется практика проведения еженедельных заседаний штаба по вопросам благоустройства и обеспечения жизнедеятельности территории района. На заседания приглашаются представители управляющих организаций, ЖЭКов, ТСЖ, снабжающих организаций, службы благоустройства. В 2019 году проведено 55 заседаний штаба;

3) проводятся рейды по выявлению случаев несанкционированной торговли и размещения нестационарных торговых объектов на территории района, а также вывесок, несоответствующих дизайн-коду города;

4) проводятся тематические и выездные собрания с жителями Центрального района города Челябинска;

5) для совершенствования работ с обращениями граждан и исключения повторных обращений, специалистами администрации Центрального района проводятся беседы с заявителями по телефону для уточнения информации и проверки исполнения требований граждан.

Большую роль в работе официального сайта администрации района играет раздел «Интернет-приемная», благодаря которому администрация района имеет обратную связь с пользователями. Такой сервис помогает оперативно реагировать на обращения граждан. в 1 квартале 2019 года была введена унифицированная форма интернет-приемной, рекомендованная Администрацией Президента Российской Федерации.

В 2019 году в интернет-приемную поступило 461 обращение граждан. Все обращения рассматриваются в течение 15 дней, за исключением тех, по которым требуется дополнительная проработка вопроса (запросы, выезд на место комиссионно). В сокращенные сроки (менее 30 дней) с момента регистрации рассмотрено 291 обращение, что составляет 24 % от общего числа обращений.

По итогам работы в 2019 году получено 22 благодарности от жителей района за помощь в решении поставленных вопросов, оперативность.

Личный прием главой района, заместителями главы района проводится в соответствии с графиком, который размещен в фойе здания и на сайте администрации района. Всего принят 31 человек. Некоторые обращения требовали дополнительной проверки и проработки вопросов.

Перспективы работы с обращениями граждан в 2020 году будут строиться в соответствии с издаваемыми документами вышестоящих органов власти (Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Челябинской области).

Также в 2020 году будет введен раздел "Ответы на обращения, затрагивающие интересы неопределенного круга лиц" на сайт администрации Центрального района города Челябинска.