ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области в 2019 году

За отчетный период поступило – 5 679 обращений. Из них, поступивших непосредственно в администрацию города, – 3 924 обращения, перенаправленных из других источников – 1 755.

Авторы обращений использовали преимущественно удаленные формы доступа для обращений (интернет-приёмные, электронную почту). Доля обращений в форме электронного документа, в письменной форме и на личном приеме в общем количестве составила соответственно 66,7%, 28% и 5,3%.

Из Администрации Президента Российской Федерации в отчетном периоде поступило 463 обращения (8,2% от общего количества поступивших обращений).

Согласно графику приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города Магнитогорска Челябинской области от 29.12.2018 № 705-Р «Об организации личного приема граждан в 2019 году» (опубликовано в газете «Магнитогорский рабочий» от 11.01.2019 № 2), глава города, заместители главы города, руководители органов ведут прием граждан по личным вопросам. Главой города в 2019 году проведено 46 приемов, принято 159 человек. Заместителями главы города проведено 48 приемов, на которых принято 93 человека. Проведен 1 прием в режиме видеосвязи.

Наибольшую долю в общем количестве вопросов, содержащихся в обращениях, составили следующие вопросы:

1. Экономика (финансы, хозяйственная деятельность (строительство, комплексное благоустройство, газификация, транспорт, связь, торговля), природные ресурсы и охрана окружающей среды) – 3 315 обращений (51% от общего количества поступивших).

2. Жилищно-коммунальная сфера (коммунально-бытовое хозяйство, предоставление и оплата услуг, переселение из аварийных домов и ветхого жилья, улучшение жилищных условий) – 1 426 обращений (22% от общего количества поступивших).

3. Социальная сфера (семья, труд и занятость населения, социальное обеспечение и социальное страхование, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 1 109 обращений (17% от общего количества поступивших).

4. Государство, общество, политика (права, свободы и обязанности человека, местное самоуправление, законодательство Российской Федерации) – 371 обращение (6% от общего количества поступивших).

5. Оборона, безопасность, законность (охрана общественного порядка, деятельность правоохранительных органов) – 234 обращения (4% от общего количества поступивших).

В 2019 году наибольшее количество обращений магнитогорцев поступило по вопросам, связанным с частичным обрушением подъезда №7 многоквартирного дома № 164 по просп. Карла Маркса, очисткой от снега внутриквартальных территорий и поселковых дорог, строительством и ремонтом дорог, установкой вышек сотовой связи на территории города, озеленением.

Для обеспечения объективного, всестороннего рассмотрения обращений работа ведется, в том числе с выездом на место (1 755 обращение – 30,9%), коллегиально, т.е. с привлечением к рассмотрению иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, в компетенцию которых входит рассмотрение

поставленных гражданами вопросов (2 400 обращений – 42,3%), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших (607 обращений – 10,7%).

По результатам рассмотрения поддержано 1 475 обращений граждан (22,8% от общего количества поступивших обращений), из них полностью удовлетворено – 715 (11% от общего количества поступивших обращений).

В большинстве случаев на обращения даны ответы разъяснительного характера.

Через средства массовой информации население информируется об изменениях в законодательстве, о работе «горячих линий», проводимых органами администрации города. В 2019 году проведено 53 «горячие линии», «прямых эфира».

Некоторые проблемы, затронутые в обращениях граждан, мероприятия по их решению освещены в средствах массовой информации (около 420 публикаций).

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органы администрации города направлены 6 методических материала, проведено 5 семинаров по практике работы с обращениями граждан.