ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области в 2020 году

За отчетный период поступило – 6 505 обращений. Из них, поступивших непосредственно в администрацию города, – 4 619 обращений, перенаправленных из других источников – 1 886.

Авторы обращений использовали преимущественно удаленные формы направления обращений (интернет-приёмную, электронную почту). Доля обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной форме и в устной форме (обращения на личном приеме) в общем количестве составила соответственно 77,6%, 21,1% и 1,3%.

Из Администрации Президента Российской Федерации в отчетном периоде поступило 527 обращений (8,1% от общего количества поступивших обращений).

Согласно графику приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города Магнитогорска Челябинской области от 24.12.2019 № 694-Р «Об организации личного приема граждан в 2020 году» (опубликовано в газете «Магнитогорский рабочий» от 27.12.2019 № 195), глава города, заместители главы города, руководители органов ведут прием граждан по личным вопросам. В связи с введением ограничительных мер и режима повышенной готовности, связанных с распространением новой коронавирусной инфекции, лично принимались граждане, вопросы которых требовали незамедлительного решения. В 2020 году главой города проведено 8 приемов, принят 31 человек. Заместителями главы города проведено 26 приемов, на которых принято 48 человек. Приемы в режиме видеосвязи не проводились.

Вопросы, содержащиеся в обращениях, распределились по следующим тематическим разделам:

1. Экономика (финансы, хозяйственная деятельность (строительство, комплексное благоустройство, газификация, транспорт, связь, торговля), природные ресурсы и охрана окружающей среды) – 3 493 обращения (47,2% от общего количества поступивших).

2. Социальная сфера (семья, труд и занятость населения, социальное обеспечение и социальное страхование, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 1 812 обращений (24,5% от общего количества поступивших).

3. Жилищно-коммунальная сфера (коммунально-бытовое хозяйство, предоставление и оплата услуг, переселение из аварийных домов и ветхого жилья, улучшение жилищных условий) – 1 315 обращений (17,8% от общего количества поступивших).

4. Государство, общество, политика (права, свободы и обязанности человека, местное самоуправление, законодательство Российской Федерации) – 404 обращения (5,5% от общего количества поступивших).

5. Оборона, безопасность, законность (охрана общественного порядка, деятельность правоохранительных органов, осуществление санитарно-карантинного контроля) – 380 обращений (5% от общего количества поступивших).

В 2020 году наибольшее количество обращений магнитогорцев поступило по вопросам, связанным с оказанием финансовой помощи, социального обеспечения, социальной поддержки, социальной помощи семьям, имеющим детей, выплат пособий и компенсаций на ребенка, дистанционного образования, уборки снега, мусора на территории города, уличного освещения.

По результатам рассмотрения поддержано 1 784 обращения граждан (24% от общего количества поступивших обращений), из них полностью удовлетворено – 1 235 обращений (16,7% от общего количества поступивших обращений).

В большинстве случаев на обращения даны ответы разъяснительного характера.

Для обеспечения объективного, всестороннего рассмотрения обращений ведется работа, в том числе с выездом на место (1 821 обращение – 28%), коллегиально, т.е. с привлечением к рассмотрению иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных гражданами вопросов (2 370 обращений – 36,4%), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших, (570 обращений – 8,8%).

Через средства массовой информации население информируется об изменениях в законодательстве, о работе «горячих линий», проводимых органами администрации города. В 2020 году проведено 82 «горячие линии», «прямых эфира».

В средствах массовой информации размещено около 25 публикаций, освещающих работу с обращениями граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органы администрации города направлены 5 методических материалов, проведено 7 семинаров по практике работы с обращениями граждан.