

## **ИНФОРМАЦИЯ**

### **о рассмотрении обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области в 2021 году**

За отчетный период поступило – 6 008 обращений. Из них, поступивших непосредственно в администрацию города, – 4 597 обращений, перенаправленных из других источников – 1 411.

Авторы обращений использовали преимущественно удаленные формы направления обращений (интернет-приёмные, 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 74,1%, 23,9% и 2%.

Из Администрации Президента Российской Федерации в отчетном периоде поступило 355 обращений (5,9% от общего количества поступивших обращений).

Согласно графику приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города Магнитогорска Челябинской области от 25.12.2020 № 666-Р «Об организации личного приема граждан в 2021 году» (опубликовано в газете «Магнитогорский рабочий» от 12.01.2021 № 1), глава города, заместители главы города, руководители органов ведут прием граждан по личным вопросам. В 2021 году главой города проведено 12 приемов, заместителями главы города – 48. Главой города, заместителями главы города, уполномоченными лицами принято на личных приемах принято 1 505 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) – 3 494 обращения (51,4% 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) – 1 420 обращений (20,8% от общего количества поступивших).

3. Социальная сфера (семья, труд и занятость населения, социальное обеспечение и социальное страхование, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 1 017 обращений (15% от общего количества поступивших).

4. Государство, общество, политика (права, свободы и обязанности человека, местное самоуправление, законодательство Российской Федерации) – 549 обращений (8,1% от общего количества поступивших).

5. Оборона, безопасность, законность (охрана общественного порядка, деятельность правоохранительных органов, осуществление санитарно-карантинного контроля) – 319 обращений (4,7% от общего количества поступивших).

В 2021 году наибольшее количество обращений магнитогорцев поступило по вопросам, связанным с уборкой снега, мусора на территории города, водоснабжения, строительства и реконструкции дорог, работы городского пассажирского транспорта, обращения с твердыми коммунальными отходами, выполнения государственных требований при осуществлении строительной деятельности, обустройства или восстановления уличного освещения, нарушения правил парковки автотранспорта.

По результатам рассмотрения поддержано 1 888 обращений граждан (31,4% от общего количества поступивших обращений), из них полностью удовлетворено 1 399 обращений (23,3% 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 (2 265 обращений – 37,7%), коллегиально, т.е. с привлечением к рассмотрению иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных гражданами вопросов (2 772 обращения – 46,1%), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших, (503 обращения – 8,4%).

Через средства массовой информации население информируется об изменениях в законодательстве, о работе «горячих линий», проводимых органами администрации города. Всего в 2021 году проведено 77 «горячих линий», «прямых эфиров», пресс-конференций (в том числе 10.09.2021 на телеканале «ТВ-ИН» вышло большое интервью с участием главы города Бердникова С.Н., в котором он подвел итоги работы за 5 лет; 22.12.2021 главой города проведена годовая пресс-конференция, на которой были подведены итоги работы за текущий год).

В средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет, размещено 36 материалов, освещающих работу с обращениями граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органы администрации города направлены 4 методических материала, проведено 5 семинаров по практике работы с обращениями граждан.