

ИНФОРМАЦИЯ

о рассмотрении обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области в 2025 году

За отчетный период поступило – 7030 обращений граждан. Из них, поступивших непосредственно в администрацию города, – 5984 обращения, перенаправленных из других источников, – 1046.

Авторы обращений использовали преимущественно удаленные способы подачи обращений (единую Интернет-приемную Правительства, исполнительных органов и органов местного самоуправления Челябинской области, электронную почту, государственные информационные системы жилищно-коммунального хозяйства и «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (ПОС)). Доля обращений, поступивших в форме электронного документа, в письменной и устной (обращения на личных приемах) формах в общем количестве составила соответственно 82,9%, 15,7% и 1,4%.

Из Администрации Президента Российской Федерации в отчетном периоде поступило 205 обращений (2,9% от общего количества поступивших обращений).

Согласно графику приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города Магнитогорска Челябинской области от 25.12.2024 № 637-Р «Об организации личного приема граждан в 2025 году» (опубликовано в газете «Магнитогорский рабочий» от 28.12.2024 № 146), глава города, заместители главы города, руководители органов ведут прием граждан по личным вопросам. В 2025 году главой города, заместителями главы города, уполномоченными лицами принято на личных приемах – 1256 человек. Должностными лицами – главой города и заместителями главы города – в 2025 году проведено 59 приемов, принято на личных приемах 97 человек.

Вопросы, содержащиеся в обращениях (всего 7799), распределились по следующим тематическим разделам:

1. Экономика (финансы, хозяйственная деятельность (строительство, комплексное благоустройство, газификация, транспорт, связь, торговля), природные ресурсы и охрана окружающей среды) – 4798 обращений (61,5% 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) – 1199 обращений (15,4% от общего количества поступивших).

3. Социальная сфера (семья, труд и занятость населения, социальное обеспечение и социальное страхование, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 901 обращение (11,5% от общего количества поступивших).

4. Оборона, безопасность, законность (охрана общественного порядка, деятельность правоохранительных органов, мобилизация) – 669 обращений (8,6% от общего количества поступивших).

5. Государство, общество, политика (права, свободы и обязанности человека, местное самоуправление, законодательство Российской Федерации) – 232 обращения (3% от общего количества поступивших).

В 2025 году выявлено 5 вопросов повышенной активности населения. Наиболее резонансными стали вопросы установления оплаты за жилое помещение, отключения электроэнергии в жилом районе Светлый, организация работ по покосу травы на территориях города, организации и восстановления движения маршрутного такси №3 в жилом районе Раздолье. Во всех случаях приняты соответствующие меры.

Для снижения общего количества поступающих обращений, в т.ч. повторных, а также обращений, вызвавших социальный резонанс, в администрации города Магнитогорска ведется работа по обеспечению объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан: обращения рассматриваются с выездом на место (3457 обращений – 49,1% от общего количества поступивших обращений), коллегиально, т.е. с привлечением к рассмотрению иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных гражданами вопросов (4249 обращений – 60,4% от общего количества поступивших обращений), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших, (1087 обращений – 15,5% от общего количества поступивших обращений). По результатам рассмотрения поддержано 2917 обращений граждан (41,5% от общего количества поступивших обращений), из них полностью удовлетворено – 1548 обращений (22% от общего количества поступивших).

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. Всего в отчетном периоде проведено 94 «горячих линии», «прямых эфиров», пресс-конференций. В официальном сообществе администрации города размещено 80 публикаций о работе главы города Магнитогорска Бердникова С.Н., на официальной странице главы города в социальной сети в «ВКонтакте» – 141 публикация. Главой города проведено 15 офлайн встреч с трудовыми коллективами города, 16.12.2025 – пресс-конференция по итогам года.

В средствах массовой информации, в том числе в сети Интернет, размещено 14 материалов, освещающих работу с обращениями граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органы администрации города направлено 7 методических материалов, проведено 6 семинаров по практике работы с обращениями граждан.