

## **ИНФОРМАЦИЯ**

### **о рассмотрении обращений граждан в администрации города Магнитогорска Челябинской области в 4 квартале 2018 года**

За отчетный период поступило – 1 131 обращение. Из них, поступивших непосредственно в администрацию города, – 877 обращений, перенаправленных из других источников – 254.

Авторы обращений использовали преимущественно удаленные формы доступа для обращений. Доля обращений в форме электронного документа, в письменной форме и на личном приеме в общем количестве составила соответственно 65,7 %, 30,1 % и 4,2 %.

Из Администрации Президента Российской Федерации в отчетном периоде поступило 83 обращения (7,3% от общего количества поступивших обращений), из которых запросов информации – 9.

Согласно графику приема граждан, утвержденному распоряжением администрации города Магнитогорска Челябинской области от 09.01.2018 № 2-Р «Об организации личного приема граждан в 2018 году» (опубликовано в газете «Магнитогорский рабочий» от 12.01.2018 № 2), глава города, заместители главы города, руководители органов ведут прием граждан по личным вопросам. В администрации города Магнитогорска в 4 квартале 2018 года главой города проведено 5 приемов, принято 22 человека. Заместителями главы города проведено 13 приемов, на которых принято 25 человек. Приемы в режиме видеосвязи не проводились.

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 – 660 обращений (56,1% 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) – 225 обращений (29,1% от общего количества поступивших).

3. Социальная сфера (семья, труд и занятость населения, социальное обеспечение и социальное страхование, образование, здравоохранение, физическая культура и спорт) – 196 обращений (16,7% от общего количества поступивших).

4. Государство, общество, политика (права, свободы и обязанности человека, местное самоуправление, законодательство Российской Федерации) – 92 обращения (7,8 % от общего количества поступивших).

5. Оборона, безопасность, законность (охрана общественного порядка, деятельность правоохранительных органов) – 3 обращения (0,3% от общего количества поступивших).

Вопрос, представляющий повышенный интерес заявителей: уличное освещение.

По результатам рассмотрения поддержано 224 обращения граждан (19,8% от общего количества поступивших обращений), из них полностью удовлетворено – 106 (9,4% от общего количества поступивших обращений).

В большинстве случаев на обращения даны ответы разъяснительного характера.

Для снижения общего количества поступающих обращений, в т.ч. повторных, а также вызвавших социальный резонанс, ведется работа по обеспечению объективного, всестороннего рассмотрения обращений граждан: обращения рассматриваются с выездом на место (в 4 квартале 2018 года с выездом на место рассмотрено 410

обращений – 36,3% 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 (344 обращения – 30,4% от общего количества поступивших обращений), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших (88 обращения – 7,8% от общего количества поступивших обращений).

Через средства массовой информации население информируется об изменениях в законодательстве, о работе «горячих линий», проводимых органами администрации города. Всего в отчетном периоде проведено 16 «горячих линий», «прямых эфиров» и т.п.

В средствах массовой информации, в том числе на интернет-сайтах, размещено 32 материала, освещающих наиболее актуальные для граждан вопросы.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в органы администрации города направлены 2 методических материала, проведено 2 семинара по практике работы с обращениями граждан.