

**ИНФОРМАЦИЯ**  
о рассмотрении обращений граждан  
в администрации города Магнитогорска Челябинской области  
в 2017 году

В 2017 году в администрацию города поступило 4 736 письменных и устных обращений граждан (что на 7,9% больше, чем в 2016 году), в которых задано 5 110 вопросов. На контроль поставлено 4 585 обращения (4 953 вопроса), что составляет 96,8% от общего количества обращений.

В 2017 году в администрацию г. Магнитогорска поступило 36 повторных обращений (0,76% от общего количества), что на 43,7% меньше чем в 2016 году.

Из вышестоящих государственных органов в администрацию города в 2017 году поступило 1 094 обращения (23% от общего количества поступивших), что на 7,5% меньше, чем в 2016 году, в том числе из Администрации Президента Российской Федерации – 577 обращений (12,2% от общего количества или 52,7% от количества поступивших из вышестоящих государственных органов).

Все большее количество граждан использует возможности Интернета для сокращения сроков и удобства доставки своего обращения. В связи с вступлением в силу Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» с апреля 2010 года для удобства граждан на официальном сайте администрации города работает Интернет-приемная, через которую в 2017 году поступило 1 829 обращений (38,6% от общего количества поступивших обращений), это больше чем 2016 году на 3,8% (в 2016 году поступило 1 762 обращения). На интернет-обращение по желанию заявителя ответ направляется на указанные почтовый и/или электронный адреса.

В 2017 году наибольшее количество вопросов в обращениях граждан задано о строительстве школы и детского сада в микрорайоне Магнитный, повышении стоимости проезда в маршрутных такси с 20 до 25 рублей, снятии с маршрутов №№ 2, 17, 42, 86 автобусов большой вместимости, уборке от снега автодорог города и придомовых территорий, парковке автотранспорта в неположенных местах (на газонах, детских площадках, тротуарах и т.п.), содержании и ремонте внутриквартальных, поселковых дорог и дорог общего пользования, восстановлении наружного освещения улиц (в июле 2017 года из МП «Горэлектросеть» в МП «Магнитогорский городской транспорт» переданы функции по обслуживанию и эксплуатации объектов наружного освещения, что привело к сбоям в работе), производстве выплат из городского бюджета согласно действующему законодательству Российской

Федерации (утверждение бюджетной сметы получателя бюджетных средств), капитальном ремонте общего имущества в многоквартирных домах города, в частности о проведении ремонта лифтового оборудования, приведении фасадов зданий в соответствие с Требованиями к внешнему архитектурному облику города Магнитогорска. Кроме того, отмечен интерес населения города Магнитогорска к вопросу планируемого строительства завода по производству цемента и сухих строительных смесей на границе с территорией Республики Башкортостан.

Наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам коммунального хозяйства – 2 140 (41,9% от общего количества), из них: о благоустройстве населенных пунктов – 752 (35,1%), о строительстве и ремонте дорог, мостов, автостоянок – 397 (18,6%), о ремонте и эксплуатации жилья – 289 (13,5%), об оплате жилья и коммунальных услуг, предоставлении субсидий, снижении тарифов – 167 (7,8%), об электроснабжении – 166 (7,7%), о работе КТОСов, ЖЭКов, реформе ЖКХ, другие вопросы – 132 (6,2%), о газификации – 83 (3,9%), водоснабжении – 79 (3,7%), отоплении – 75 (3,5%). Почти каждое третье из них (35,5%) решено положительно.

Вопросы землепользования подняты в 486 обращениях (9,5% от общего количества). Наибольшее их количество – 453 (93,2%) связано с вопросами выделения, увеличения, использования и определения границ земельных участков. 14 обращений (2,9%) были о проблемах коллективного садоводства и огородничества. Вопросы приватизации земельных участков, оформления документов на землю затронуты в 11 обращениях (2,3%). 111 обращений (22,8% от количества обращений данной тематики) решены положительно.

Тема социальной защиты и социального обеспечения затронута в 370 обращениях (7,2% от общего количества), из них 177 (47,8%) обращений – об оказании материальной помощи, 65 (17,6%) – о социальном обеспечении и предоставлении льгот, 50 (13,5%) – усыновление, опекуновство и другие вопросы социального обеспечения, 20 (5,4%) обращений затрагивают установление, восстановление групп инвалидности, МСЭ, 18 (4,9%) – назначение и пересмотр размеров пенсии, по 12 (3,2%) – о компенсации и выплате детских пособий, о стационарных учреждениях, обслуживающих престарелых и инвалидов, по 8 (2,2%) о предоставлении путевок на санаторно-курортное лечение, о приобретении и эксплуатации инвалидных средств передвижения. 107 (28,9%) обращений данной тематики решено положительно.

Вопросы реализации права на жилище содержатся в 331 обращении (6,5% от общего количества). Из них 122 (36,9%) обращения поступило по вопросам предоставления жилья, улучшения жилищных условий, 79 (23,9%) – по переселению из ветхо-аварийного жилья, 35 (10,6%) – по вопросам реализации жилищных программ, по 20 (6%) обращений по вопросам

приватизации жилого фонда и жилищного строительства, уплотнительной застройки, 6 (1,8%) обращений о купле-продаже, обмену квартир, домов. 30 обращений (9%) по жилищным вопросам решено положительно.

Вопросы транспорта составляют 6,3% (323) от общего количества обращений, из них 160 (49,5%) обращений – о работе городского пассажирского транспорта, 23 (7,1%) обращения – об оплате за проезд. 73 (22,6%) обращения данной тематики решены положительно.

Проблемы здравоохранения отражены в 309 обращениях (6% от общего количества). Из них 183 (59,2%) обращения – по вопросам медицинского обслуживания и диагностики, 92 (29,8%) обращения – о работе медицинских учреждений, их сотрудников и развитии материальной базы. Вопросы обеспечения лекарственными препаратами, работы аптек составляют 3,6% (11) обращений по здравоохранению, вопросы платного лечения, протезирования – 1,9% (6). 21,7% (67) обращений данной тематики удовлетворено и поддержано.

230 (4,5%) обращений граждан затрагивают другие вопросы (награждение, присвоение почетных званий, выдача архивных справок и документов, запись на прием, некорректные, не имеющие смыслового содержания и др.). 39,1% вопросов решено положительно.

Вопросы образования подняты в 174 обращениях (3,4% от общего количества). Из них 78 (44,8%) обращений – о работе детских садов и проблемах дошкольного образования, 68 (39%) обращений – о работе школ, детских домов и школ-интернатов, 9 (5,2%) – о предоставлении дополнительных образовательных услуг (работе кружков, секций, внешкольных учреждений). 5 (2,9%) – о работе училищ, колледжей. 14,9% (26) обращений данной тематики решены положительно.

Вопросы культуры, информации и спорта составляют 2,2% от общего количества обращений. Из них 43 (38%) обращения по вопросам спорта и туризма, 11 обращений (9,7%) по вопросам финансирования, 8 (7%) обращений – о памятниках культуры, по 4 обращения (3,5%) – по вопросам издательского дела и книготорговли, средств массовой информации, молодежной политики, детских и юношеских движений. 20% вопросов по данной тематике решено положительно.

Вопросы обеспечения законности органами государственной власти составляют 2,9% (150) от общего количества обращений, к ним относятся вопросы работы органов государственной власти (22,7% от обращений данной тематики), рассмотрения обращений граждан (14%) и др. 7,3% из них решены положительно.

Вопросы предпринимательства подняты в 96 обращениях (1,9% от общего количества). 34,4% их решены положительно.

Вопросы труда и заработной платы составляют 1,8% (90 обращений) от общего количества. Наиболее актуальны вопросы безработицы и трудоустройства (53,3%), вопросы увеличения и выдачи заработной платы (16,7% обращений), увольнения и восстановления на работе (14,4%), проблемы оплаты труда работников бюджетной сферы (6,7% от количества обращений данной тематики), оплата труда работников предприятий негосударственных форм собственности (3,3%).

1,7% от общего количества обращений составляют обращения, поднимающие общественно-политические вопросы, в т.ч. от граждан и общественных организаций поступило 74 уведомления о проведении пикетирований и митингов, проведение 24 из них согласовано.

В 1,4% от общего количества обращений поднимаются вопросы торговли и бытового обслуживания. Из них 39 (52,7%) обращений поступило по вопросам работы торговых предприятий всех форм собственности, 16 (21,6%) – о работе рынков, 9 (12,2%) – вопросы ритуальных услуг и установки памятников, 6,8% обращений данной тематики – о работе предприятий общественного питания всех форм собственности, 1,4% – о защите прав потребителей. 35,1% обращений по вопросам данной тематики решено положительно.

Вопросы экологии и природопользования (работа природоохранных органов, охрана окружающей среды, воздействие на природу и окружающую среду предприятий промышленности и сельского хозяйства, переселение из загрязненных территорий) содержатся в 73 (1,4%) от общего количества обращений, из них 86,3% – работа природоохранных органов, охрана окружающей среды. 6 (8,2%) обращений по данной тематике решена положительно.

1,3% составляют вопросы промышленности (деятельность промышленных предприятий и др. – 0,45%), деятельности ОВД, прокуратуры, судов (0,4%), связи (0,3%) и коррупции (0,14%).

Решено положительно (фактически реализованы предложения, фактически удовлетворены заявления или жалобы) 813 обращений (15,9%), поддержано (по результатам рассмотрения предложение признано целесообразным, заявление или жалоба – обоснованными и подлежащими удовлетворению) 582 обращения (11,4%). На все вопросы заявителям даны разъяснения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации (3 368 обращения (65,9%)). 43 обращения (0,8%), содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации города, направлены в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

В 2017 году в адрес главы города и работников администрации города поступило 136 благодарственных писем за оказанную помощь (2,9% от общего количества поступивших обращений).

Подано 14 жалоб (0,3% от общего количества поступивших обращений) на действия различных должностных лиц, в т.ч. и на работников администрации города, что меньше уровня прошлого года на 43,7%. Изложенные в жалобах факты подтвердились только в 3 случаях. Двое виновных в нарушении прав граждан наказаны.

В 2017 году поступило 36 повторных обращений (0,8%).

С нарушением установленных сроков из 4 736 обращений рассмотрено 15 обращений (0,32% от общего количества обращений). Количество обращений, исполненных с нарушением срока, по сравнению с 2016 годом, увеличилось (в 2016 году из 4 390 обращений исполнено с нарушением срока 11 – 0,25%). Ежеквартально проводились совещания с ответственными за делопроизводство и работу с обращениями граждан, на которых озвучивались рекомендации по совершенствованию работы с обращениями граждан, направляемые из Правительства Челябинской области, напоминались сроки исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан согласно Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в органы администрации города, в которых выявлялись факты нарушения установленных законодательством сроков исполнения поручений по обращениям граждан, направлялись письма о необходимости усилить контроль за соблюдением сроков исполнения документов, о принятии мер по устранению причин, порождающих нарушение сроков, и о наказании виновных в нарушении законодательства, во все управления администрации города направлялись телефонограммы, рассылались методические материалы, выборочно напоминающие положения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, по истечении установленного в резолюциях срока исполнения делались устные напоминания или в органы администрации города направлялись телефонограммы о необходимости срочно исполнить конкретные поручения.

Для обеспечения объективного, всестороннего рассмотрения обращений работа ведется, в том числе с выездом на место (1 643 обращений – 34,7%), коллегиально, т.е. с привлечением к рассмотрению иных государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных гражданами вопросов (2 121 обращение – 44,8%), с привлечением к рассмотрению обращений авторов, их направивших (719 обращений – 15,2%).

Согласно утвержденному распоряжением администрации города от 09.01.2017 № 2-Р «Об организации личного приема граждан в 2017 году»

и опубликованному в газете «Магнитогорский рабочий» от 13.01.2017 № 3 графику приема граждан глава города, заместители главы города, руководители органов вели прием граждан по личным вопросам. Главой города в 2017 году принято 63 человека, заместителями главы города – 56 человек.

В ходе проведения общероссийского дня приема граждан 12 декабря 2017 года в администрации города Магнитогорска были приняты 25 человек, в т.ч. исполняющим обязанности главы города Нижегородцевым В.Н. принято 7 человек, заместителями главы города – 18 человек.

В Приемной по обращениям граждан администрации города подготовлена 61 информационная справка (в т.ч. по запросам прокуратур районов города направлено 28 материалов о соблюдении действующего законодательства в сфере работы по обращениям граждан).

Некоторые проблемы, затронутые в обращениях граждан, мероприятия по их решению освещаются в средствах массовой информации (около 243 публикаций).

Информация о рассмотрении обращений граждан, порядке организации личных приемов, порядке подаче обращений, в т.ч. о фактах коррупции, номера справочных телефонов, нормативные правовые акты, регулирующие работу с обращениями граждан, графики приемов руководителей администрации города, руководителей органов администрации города размещены на официальном сайте администрации города ([www.magnitogorsk.ru](http://www.magnitogorsk.ru)), публикуются в газете «Магнитогорский рабочий».

В 2017 году осуществлен переход к электронному документообороту по обращениям граждан между Правительством Челябинской области и администрацией города Магнитогорска в единой автоматизированной информационной системе «Обращения граждан», что позволило минимизировать сроки обработки, рассмотрения и исполнения поручений по обращениям граждан, поступающих из Правительства Челябинской области.