

Информация о работе с обращениями граждан в
администрации города Благовещенска в 2024 году

В администрацию города Благовещенска в 2024 году поступило 3935 обращений граждан. Все обращения и запросы, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Количество обращений и запросов, поступивших
за период с 2019 по 2024 годы

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество обращений и запросов, рассмотренных в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"	4456	5143	4133	3168	4021	3935

В 2024 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 4053 вопроса.

Количество вопросов, поступивших в обращениях граждан
за период с 2019 по 2024 годы

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество вопросов в обращениях, рассмотренных в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"	4791	5530	4518	3375	4202	4053

Все вопросы из обращений граждан, поступающие на рассмотрение в администрацию города Благовещенска, подразделяются по типовому общероссийскому тематическому классификатору обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, утвержденный распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 30.11.2017 №104

Типовой общероссийский тематический классификатор обращений граждан имеет пятиуровневую структуру и включает вопросы по разделам тематического классификатора в обращениях граждан.

Рейтинг вопросов, поступивших в обращениях граждан
за период с 2019 по 2024 годы, по разделам согласно общероссийскому
тематическому классификатору

Тематический раздел	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1. Жилищно-коммунальная сфера (Комплексное благоустройство. Ремонт и эксплуатация ливневой канализации. Управляющие организации, ТСЖ. Улучшение жилищных условий. Содержание общего имущества. Обращение с твердыми коммунальными отходами.)	1981	2182	1711	1155	1494	1427
2. Экономика (Благоустройство и ремонт подъездных путей и тротуаров. Эксплуатация и сохранность автодорог. О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок. Градостроительство, архитектура и проектирование. Уборка мусора, снега. Транспортное обслуживание населения)	1864	2172	1830	1349	1595	1709
3. Социальная сфера (Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров. Опек и попечительство. Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу. Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан. Контроль качества и надзор в сфере образования.)	556	740	519	398	533	458
4. Государство, общество, политика (Привлечение к административной ответственности. Деятельность ОМС и его руководителей)	265	302	300	275	328	254
5. Оборона, безопасность, законность (Мобилизация. Охрана общественного порядка. Нарушение правил парковки автотранспорта. Разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел)	125	134	158	198	252	205
ВСЕГО поступивших вопросов	4791	5530	4518	3375	4202	4053

Анализируя распределение вопросов в обращениях граждан по разделам общероссийского тематического классификатора за период с 2019 по 2024 год можно сделать вывод, что сохраняется тенденция актуальности вопросов в сфере экономики и жилищно-коммунального хозяйства. Наибольшее количество вопросов в обращениях граждан по данным разделам наблюдается в 2020 году.

2. Во исполнение поручений Президента РФ и соглашения о взаимодействии между министерством цифрового развития, связи и массовых коммуникаций РФ и правительством Амурской области на базе «Единого портала государственных и муниципальных услуг», администрация города Благовещенска с 2021 года участвует во внедрении пилотного проекта «Платформа обратной связи» (ПОС). ПОС позволяет гражданам через форму на портале Госуслуг, мобильное приложение «Госуслуги. Решаем вместе», а также виджеты на сайтах органов власти субъектов РФ

направлять сообщения и обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях. Основная цель платформы — быстрое решение актуальных проблем граждан. ПОС позволяет получать объективную информацию об актуальных проблемах, волнующих граждан, и принимать необходимые меры для их решения. Работа администрации города Благовещенска в ПОС организована в соответствии с постановлением администрации г. Благовещенска от 23.08.2022 № 4479 «О назначении ответственных за работу в государственной информационной системе «Платформа обратной связи». Управление образования, управление культуры, ГСТК, зарегистрированы как отдельные юридические лица. С целью реализации № 480-ФЗ «О внесении изменений в ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" с 01.01.2024 осуществляется прием обращений граждан в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ" посредством ПОС.

В 2024 году в ПОС на рассмотрение администрации города Благовещенска поступило 2285 сообщений и обращений граждан, из них:

- 1583 обычных сообщений;
- 702 обращений граждан в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

Популярные темы в обращениях:

- образование – 61% (1401);
- автодороги – 11% (246);
- благоустройство – 8 % (190);
- дворы и территории общего пользования – 6 % (140);
- мусор – 2% (51);
- ветеринария – 1,4% (32);
- общественный транспорт – 1,3% (31);

Высокую оценку удовлетворенностью ответами (4 и 5 баллов) администрация города Благовещенска получила в ходе рассмотрения 49 обращений граждан, что составило 49 % от общего числа оцененных ответов (100).

Количество сообщений и обращений,
поступивших в администрацию города Благовещенска посредством ПОС,
за период с 2019 по 2024 год

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество сообщений, поступивших посредством ПОС	-	-	664	492	633	1583
Количество обращений, в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ, поступивших посредством ПОС	-	-	-	-	-	702

3. С использованием информационной системы обработки сообщений и обращений граждан "ОНФ. Помощь", осуществляющей приём и маршрутизацию сообщений граждан по различным вопросам и проблемам, поступившим в ходе Прямых линии с Владимиром Путиным в 2024 году в администрации города Благовещенска рассмотрено 153 сообщения.

Количество сообщений, поступивших в ходе прямых линии с Президентом РФ В.В.Путиным, за период с 2019 по 2024 год

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество обращений поступивших в ходе прямых линии с Президентом РФ В.В.Путиным	18	35	147	2	-	153

Все сообщения рассматриваются с использованием алгоритма работы с обращениями.

4. В целях оказания содействия в преодолении последствий ЧС на территории города Благовещенска администрацией города в период с 2019 по 2021 год осуществлялся прием заявлений о выплате материальной помощи пострадавшим:

- в 2019 году поступило 4448 заявлений о выплате материальной помощи в целях компенсации расходов за утраченное имущество;
- в 2020 году поступило 638 заявлений граждан о предоставлении помощи в натуральной форме;
- в 2021 году поступило 754 заявления о выплате материальной помощи в целях компенсации расходов за утраченное имущество.

Все заявления граждан рассмотрены комиссионно, с выездом на место.

Количество заявлений о выплате материальной помощи в связи чрезвычайными ситуациями, возникшими на территории города Благовещенска за период с 2019 по 2024 год

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество заявлений о выплате материальной помощи в целях компенсации расходов за утраченное имущество в связи с чрезвычайными ситуациями, возникшими на территории города Благовещенска	4448	642	754	-	-	-

5. Граждане имеют возможность не только направить письменное обращение, а также записаться на личный прием к должностным лицам администрации города Благовещенска.

Статистические данные по личному приему мэра
города Благовещенска за период с 2019 по 2024 год

	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Количество личных приемов мэра города Благовещенска	13	14	36	21	17	8
Количество граждан, принятых в ходе личных приемов	22	17	43	27	27	9
Количество вопросов, рассмотренных в ходе личных приемов	25	37	74	61	33	14

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26.04.2013 №Пр-936 12 декабря 2019 года обеспечено проведение общероссийского дня приема граждан. Личные приемы граждан провели мэр города Благовещенска заместители мэра города Благовещенска, начальники структурных подразделений администрации города Благовещенска. В ходе личного приема принято 5 граждан.

В целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан мэром города Благовещенска проводятся выездные приемы граждан, встречи с населением:

- в течение 2021 года проведены встречи мэра города Благовещенска с населением сел Белогорье, Верхне-Благовещенское, Заречное;

- в течение 2022 года проведены встречи мэра города Благовещенска с жителями поселка Астрахановка, собственниками МКД по ул. Забурхановская, 95, собственниками МКД по ул. Театральная, 224;

В 2023 году поведен личный прием мэра города Благовещенска в приёмной Губернатора области по приёму граждан, оказано содействие участнику специальной военной операции, инвалиду 2 группы, в присоединении гаража к центральным сетям теплоснабжения.