

Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Благовещенска в 2021 году

В администрацию города Благовещенска в 2021 году поступило 4207 обращений граждан (в 2020 году – 5218 обращений). Количество обращений уменьшилось на 19,4 % или 1011 обращений. В 2020 году поступило 5218 обращений граждан (в 2019 году – 4583 обращения). Рост количества обращений составил 13,8 % или 635 обращений.

Все обращения и запросы, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей в 2021 году, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Поддержаны просьбы и требования заявителей по 1229 обращениям, в том числе по 441 обращению приняты меры, не поддержаны просьбы и требования заявителей по 11 обращениям.

По 2967 рассмотренным обращениям заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений граждан, специалистами администрации города Благовещенска рассмотрено с выездом на место 388 обращений, на 34,8 % меньше чем в 2020 году (в 2020 году – 596 обращений).

В 2021 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 5059 вопросов (в 2020 году – 6250 вопросов). В сравнении с предыдущим периодом количество вопросов, содержащихся в обращениях, уменьшилось на 19% или 1191 вопрос

В связи с чрезвычайной ситуацией, возникшей на территории города Благовещенска в июне 2021 года, в администрацию города Благовещенска поступило 754 заявления о выплате материальной помощи в целях компенсации расходов за утраченное имущество.

Из них:

- 248 заявлений о выплате единовременной материальной помощи за счет средств резервного фонда Правительства Амурской области;
- 506 заявлений на оказание единовременной материальной и финансовой помощи за счет средств резервного фонда Правительства Российской Федерации.

Все заявления граждан рассмотрены комиссионно, с выездом на место.

Мэром города Благовещенска в 2021 году проведено 36 приемов по личным вопросам, в том числе 7 выездных приемов граждан. В ходе приемов принято 43 гражданина, рассмотрено 74 вопроса.

В целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, в течение 2021 года проведены встречи мэра города Благовещенска с населением сел Белогорье, Верхне-Благовещенское, Заречное.

С использованием информационной системы обработки сообщений и обращений граждан "ОНФ. Помощь", осуществляющей приём и

маршрутизацию сообщений граждан по различным вопросам и проблемам, в отчетный период рассмотрено 60 обращений граждан, поступивших в ходе Прямой линии с Владимиром Путиным в 2021 году.

В целях повышения качества взаимодействия граждан и организаций с органами местного самоуправления, муниципальными учреждениями и их должностными лицами внедряются новые способы электронного взаимодействия с населением.

На официальном сайте администрации города Благовещенска размещена страница, предназначенная для приема обращений граждан в форме электронного документа «Задай вопрос администрации». За отчетный период через ресурс поступило 875 обращений граждан (в 2020 году – 1072 обращения).

Посредством ресурса «Открытый регион», обеспечивающим организацию обратной связи между гражданами и органами власти Амурской области, в администрацию города Благовещенска поступило 308 электронных обращений граждан (в 2020 году – 340 обращений).

С использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг», посредством государственной информационной системы «Платформа обратной связи», позволяющей гражданам направлять сообщения и обращения и получать на них ответы через платформу обратной связи, администрацией города Благовещенска рассмотрено 664 электронных сообщений граждан.

Взаимодействие с гражданами осуществляется, в том числе, посредством использования возможностей социальных сетей.

В 2021 году работа велась через аккаунт мэра города Благовещенска в сети Инстаграм @o.g.imameev. Всего за период с 01.01.2021 по 31.12.2021 на странице было выложено 128 публикаций (информационных, поздравительных, обобщающих, различных видеоматериалов). В целом даны ответы на 2413 вопросов и обращений, написанных в личные сообщения мэру и в качестве комментариев к его постам, а также в различных пабликах и аккаунтах СМИ.

Кроме того, для поддержания обратной связи с горожанами мэр города Благовещенска не реже 1 раза в 2 месяца проводил прямые эфиры в аккаунте, где также отвечал на вопросы. Всего в 2021 году было проведено 7 прямых эфиров, по итогам которых гражданам дан 1471 ответ. Все ответы размещались в общем доступе в табличном формате на официальном сайте администрации города Благовещенска blagoveshchensk.rf.