

Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Благовещенска в 2020 году

В администрацию города Благовещенска в 2020 году поступило 5218 обращений граждан (в 2019 году – 4583 обращения, в 2018 году – 4110 обращений). Рост количества обращений составил 13,8 % или 635 обращений (в 2019 году – 11,5 % или 473 обращения, в 2018 году – 7,8% или 297 обращений).

Все обращения и запросы, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей в 2020 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 1275 обращениям, в том числе по 400 обращениям приняты меры.

По 3943 рассмотренным обращениям заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений граждан, специалистами администрации города Благовещенска рассмотрено с выездом на место 596 обращений, на 24 % больше чем в 2019 году. В 2019 году рассмотрено с выездом на место 481 обращение, на 12 % меньше чем в 2018 году.

В 2020 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 6250 вопросов (в 2019 году – 5419 вопросов, в 2018 году - 4566 вопросов). В сравнении с предыдущим периодом количество вопросов, содержащихся в обращениях, увеличилось на 15% или 831 вопросов (в 2019 году - увеличилось на 18% или 853 вопроса).

В связи с чрезвычайной ситуацией, возникшей на территории городского округа в августе 2020 года, в связи с опасным природным явлением (очень сильный дождь), вызвавшим подтопление в администрацию города Благовещенска в 2020 году поступило 633 заявления граждан о предоставлении помощи в натуральной форме за утраченный урожай. По результатам рассмотрения заявлений 1815 граждан признаны пострадавшими и им оказана помощь в натуральной форме (овощи).

Мэром города Благовещенска в 2020 году проведено 7 приемов по личным вопросам, в ходе которых принято 14 граждан, рассмотрено 16 вопросов.

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 1072 обращения граждан.

В рамках проекта «Открытый регион», в 2019 году Правительством Амурской области создан сервис по подаче обращений в электронном виде, обеспечивающий организацию обратной связи между гражданами и органами власти области. Посредством данного ресурса в администрацию города Благовещенска поступило 340 обращений граждан.

В соответствии с постановлением Правительства РФ от 10.11.2020 №1802 «О проведении эксперимента по использованию федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» в 2020 году в администрации города Благовещенска проведены мероприятия по введению в эксплуатацию государственной информационной системы «Платформа обратной связи», позволяющей гражданам направлять сообщения и обращения и получать на них ответы через платформу обратной связи.

Социальные сети сегодня стали эффективной площадкой для коммуникации с жителями города Благовещенска. Мэром города Благовещенска Имамеевым О.Г. после вступления в должность создан аккаунт в социальной сети "Инстаграм". Менее чем за год на странице @o.g.imameev размещено 45 публикаций. Число подписчиков составило 18700 человек. Аккаунт мэра города Благовещенска многие граждане стали рассматривать, как возможность напрямую адресовать мэру самые острые и актуальные вопросы для оперативного рассмотрения. В 2020 году мэром города в сети «Инстаграм» проведено 3 прямых эфира, в ходе которых поступило 795 вопросов граждан. На 243 вопроса ответы прозвучали в ходе прямого эфира, 552 ответа, которые не прозвучали в прямом эфире, были размещены на официальном сайте администрации города Благовещенска.