

## Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Благовещенска в 2025 году

В администрацию города Благовещенска в 2025 году поступило 7184 обращений граждан. За аналогичный период 2024 года поступило 6373 обращений. Количество обращений увеличилось на 11 % или 811 обращений.

1. Все обращения - 4230, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей в 2025 году, рассмотрены в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В 2025 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 4348 вопросов. В сравнении с 2024 годом количество вопросов, содержащихся в обращениях, увеличилось на 7 % или 295 вопросов (с 4053 до 4348 вопросов).

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.

По типам обращений в анализируемом периоде поступило:

- Заявлений – 3659;
- Предложений – 57;
- Жалоб - 478.

Также 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 2024 по 2025 годы, по разделам согласно общероссийскому тематическому классификатору

| Тематический раздел   | 2024 | 2025 |
|---|------|------|
| 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) | 1427 | 1588 |
| 2. Экономика (Благоустройство и ремонт подъездных путей и тротуаров. Эксплуатация и   | 1709 | 1669 |

|  |      |      |
|--|------|------|
| сохранность автодорог. О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок. Градостроительство, архитектура и проектирование. Уборка мусора, снега. Транспортное обслуживание населения)  |      |      |
| 3. Социальная сфера (Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров. Опека и попечительство. Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу. Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан. Контроль качества и надзор в сфере образования) | 458  | 429  |
| 4. Государство, общество, политика (Привлечение к административной ответственности. Деятельность ОМС и его руководителей)  | 254  | 277  |
| 5. Оборона, безопасность, законность (Мобилизация. Охрана общественного порядка. Нарушение правил парковки автотранспорта. Разрешение гражданско-правовых споров и иных имущественных дел)   | 205  | 385  |
| ВСЕГО поступивших вопросов   | 4053 | 4348 |

Наиболее актуальными по-прежнему остаются вопросы благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров, вопросы комплексного благоустройства, содержания общего имущества, ремонта и эксплуатации ливневой канализации.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений граждан, специалистами администрации города Благовещенска рассмотрено с выездом на место 45 обращений.

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.

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 2025 году в ПОС на рассмотрение администрации города Благовещенска поступило 2757 сообщений и обращений граждан, из них:

- 1241 обычных сообщений (в 2024 году – 1583);
- 1516 обращений граждан в рамках 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (в 2024 году – 702).

Популярные темы в сообщениях и обращениях:

- образование – 33% (932);
- автодороги – 23% (635);
- благоустройство – 16 % (453);
- дворы и территории общего пользования – 8 % (225);
- мусор – 4% (122);
- МКД – 2% (50);
- общественный транспорт – 1,6% (44);
- ветеринария – 1,42% (33).

Высокую оценку удовлетворенностью ответами (4 и 5 баллов) администрация города Благовещенска получила в ходе рассмотрения 171 обращения граждан, что составило 46 % от общего числа оцененных ответов (370).

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 2025 году, в администрации города Благовещенска рассмотрено 197 сообщений.

Все сообщения рассматриваются с использованием алгоритма работы, с участием заявителей.

В поступивших сообщениях гражданами было поставлено 203 вопроса.

Рейтинг вопросов, поступивших в ходе Прямой линии с Владимиром Путиным в 2024 году, по разделам согласно общероссийскому тематическому классификатору распределился следующим образом:

- «Экономика» - 46% (93);
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 32% (64):

- «Социальная сфера» - 16% (32);
- «Государство, общество, политика» - 4% (9);
- «Оборона, безопасность, законность» - 2% (5).

4. Мэром города Благовещенска в 2025 году проведено 13 приемов по личным вопросам, из них 4 приема по поручению Губернатора Амурской области поведено в приёмной Губернатора области по приёму граждан.

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

В течение 2025 года проведены встречи мэра города Благовещенска с населением с. Белогорье, п. Моховая Падь, п. Аэропорт.

По результатам проведенных встреч:

- оказано содействие родителям участника СВО в решении жилищного вопроса;

- оказана помощь членам семьи участника СВО в ремонте жилого дома, пострадавшего в результате пожара;

- оказано содействие в предоставлении складского помещения для осуществления волонтерской деятельности, направленной на оказание помощи военнослужащим, принимающим участие в СВО.

По поручению мэра города Благовещенска проведено 69 приемов по личным вопросам заместителями мэра города.

В соответствии Тематическим классификатором обращений и запросов граждан и организаций Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций на личных приемах рассмотрены вопросы, относящиеся к разделам:

- «Экономика» - 30 вопросов;
- «Жилищно-коммунальная сфера» - 20 вопросов;
- «Социальная сфера» – 8 вопросов;
- «Государство, общество, политика» - 8 вопросов;
- «Оборона безопасность, законность» - 3 вопроса.