

Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Благовещенска в 2022 году

В администрацию города Благовещенска в 2022 году поступило 3 201 обращение граждан. За аналогичный период 2021 года поступило 4 207 обращений. Количество обращений уменьшилось на 24% или 1 006 обращений.

В устной форме поступило 33 обращения граждан. В сравнении с аналогичным периодом 2021 года, количество устных обращений уменьшилось на 55% или на 41 обращение (в 2021 году поступило 74 устных обращения).

В письменной форме поступило 3 168 обращений. В сравнении с аналогичным периодом 2021 года фиксируется уменьшение количества письменных обращений на 23% или 965 обращений (в 2021 году поступило 4 133 письменных обращения).

Из числа письменных обращений 1 171 обращение поступило в электронной форме, что составило 36,9%. В сравнении с аналогичным периодом 2021 года фиксируется увеличение процентного соотношения количества электронных обращений к общему числу письменных обращений на 3,9% (в 2021 году поступило 1 397 электронных обращений, что составило 33%).

Все обращения и запросы, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей в 2022 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 654 обращениям, в том числе по 299 обращениям приняты меры, не поддержаны просьбы и требования заявителей по 15 обращениям. По 2 532 рассмотренным обращениям заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений граждан, специалистами администрации города Благовещенска рассмотрено с выездом на место 241 обращение.

В 2022 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 3 639 вопросов. В сравнении с 2021 годом количество вопросов, содержащихся в обращениях, уменьшилось на 28% или 1 420 вопросов (с 5 059 до 3 639 вопросов).

Наиболее актуальными, по прежнему, остаются вопросы комплексного благоустройства, переселения из аварийных домов, содержания общего имущества, вопросы строительства, размещения гаражей, стоянок, автопарковок, вопросы благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров.

Мэром города Благовещенска в 2022 году проведен 21 прием по личным вопросам, из них 3 выездных приема граждан. В ходе приемов принято 27 граждан, рассмотрен 61 вопрос.

В целях оперативного, согласованного и всестороннего рассмотрения обращений граждан, в течение 2022 года проведены встречи мэра города Благовещенска с жителями поселка Астрахановка, собственниками многоквартирного дома по ул. Забурхановская, 95, собственниками многоквартирного дома по ул. Театральная, 224.

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 676 обращений граждан (в 2021 году - 875 обращений).

Посредством ресурса «Открытый регион», обеспечивающим организацию обратной связи между гражданами и органами власти Амурской области в администрацию города Благовещенска поступило 182 электронных обращения граждан (в 2021 году - 308 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 в 2022 году рассмотрено 492 электронных сообщения граждан (в 2021 году - 666).

Взаимодействие с гражданами осуществляется, в том числе посредством использования возможностей социальных сетей. В 2022 году работа велась через аккаунты мэра города Благовещенска в сетях Телеграм, Одноклассники, ВКонтакте, чат-бот в Телеграм.

Всего за период с 01.01.2022 по 31.12.2022 на указанных страницах было выложено 1 004 публикации (информационные, поздравительные, обобщающие, различные видеоматериалы, опросы и т.д.). В 2021 году - 128. Резкое увеличение связано в связи с тем, что была закрыта страница в сети Инстаграм*. Вместо неё активизированы 3 страницы в отечественных социальных сетях.

В целом даны ответы более чем на 2 500 вопросов и обращений в чат-бот, личных сообщений и комментариев к постам в аккаунтах в ВК и ОК. В 2021 году - 2 413 ответов.

Кроме того, для поддержания обратной связи с горожанами мэр города Благовещенска принял участие в 4 прямых эфирах в личном аккаунте ВКонтакте и на площадке Амурского Центра управления регионом. В 2021 году - 7 прямых эфиров. По итогам гражданам дано 124 ответа. Все ответы

размещались в общем доступе в табличном формате на официальном сайте администрации города Благовещенска, а также в социальных сетях.

В 2021 году - 1 471 ответ.

Уменьшение количества прямых эфиров и, соответственно, количества вопросов связано с тем, что прямое подключение с возможностью обратной связи есть только в соцсети ВК, где активность граждан не высокая. Поэтому принято решение проводить прямые эфиры по мере необходимости.