

Информация о работе с обращениями граждан в администрации города Благовещенска в 2023 году

В администрацию города Благовещенска в 2023 году поступило 4030 обращений граждан. За аналогичный период 2022 года поступило 3201 обращений. Количество обращений увеличилось на 20,5% или 829 обращений.

В устной форме поступило 50 обращений граждан. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года, количество устных обращений увеличилось на 34 % или на 17 обращений (в 2022 году поступило 33 устных обращения).

В письменной форме поступило 4021 обращение. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года фиксируется увеличение количества письменных обращений на 21% или 853 обращения (в 2022 году поступило 3168 письменных обращений).

Из числа письменных обращений 1505 обращений поступило в электронной форме, что составило 37,4%. В сравнении с аналогичным периодом 2022 года фиксируется увеличение процентного соотношения количества электронных обращений к общему числу письменных обращений на 0,5% (в 2022 году поступило 1171 электронное обращение, что составило 36,9%).

Все обращения и запросы, поступившие в адрес мэра города Благовещенска и его заместителей в 2023 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 535 обращениям, в том числе по 213 обращениям приняты меры, не поддержаны просьбы и требования заявителей по 4 обращениям.

По 3482 рассмотренным обращениям заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений граждан специалистами администрации города Благовещенска рассмотрено с выездом на место 127 обращений.

В 2023 году в поступивших обращениях гражданами было поставлено 5928 вопросов. В сравнении с 2022 годом количество вопросов, содержащихся в обращениях, увеличилось на 39% или 2289 вопросов (с 3639 до 5928 вопросов).

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

Мэром города Благовещенска в 2023 году проведено 17 приемов по личным вопросам. В ходе приемов принято 27 граждан, в том числе участники СВО, члены семей участников СВО, рассмотрено 33 вопроса.

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 747 обращений граждан (в 2022 году – 676 обращений).

Посредством ресурса «Открытый регион», обеспечивающим организацию обратной связи между гражданами и органами власти Амурской области, в администрацию города Благовещенска поступило 194 электронных обращения граждан (в 2023 году – 182 обращения).

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 2023 году рассмотрено 633 электронных сообщения граждан (в 2022 году – 492).

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

В 2023 году работа велась через аккаунты мэра города Благовещенска в сетях Телеграм, Одноклассники, ВКонтакте, чат-бот в Телеграм.

Всего за период с 01.01.2023 по 31.12.2023 на указанных страницах размещено 1020 публикаций (информационные, поздравительные, обобщающие, различные видеоматериалы, опросы и т.д.). В 2022 году - 1004.

Увеличение связано с появлением новых информационных поводов для публикаций, изменением информационной политики ведения официальных страниц мэра города. В целом даны ответы более чем на 3 800 вопросов и обращений в чат-бот, личных сообщений и комментариев к постам в аккаунтах в ВК и ОК. В 2022 году - 2 500 ответов.

Кроме того, для поддержания обратной связи с горожанами мэр города принял участие в 2 прямых эфирах. В 2022 году - 4 прямых эфира.

По итогам гражданам дано 90 ответов. Все ответы размещались в общем доступе в табличном формате на официальном сайте администрации города Благовещенска blagoveshchensk.rf, а также в социальных сетях. В 2022 году - 124 ответа. Уменьшение количества прямых эфиров и вопросов связано с тем, что прямое подключение с возможностью обратной связи есть только в соцсети ВК, где активность граждан невысокая. Поэтому принято решение проводить прямые эфиры по мере необходимости. Кроме того, благовещенцы стали чаще обращаться с вопросами в чат-бот мэра Благовещенска и получать лично ответы на интересующие вопросы.