

## ИНФОРМАЦИЯ о рассмотрении обращений граждан в администрации города Мончегорска в 2010 году

В 2010 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию города, велась в соответствии с нормативными документами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Порядком работы с обращениями граждан в администрации города Мончегорска, ее функциональных органах, и структурных подразделениях, утвержденным распоряжением администрации города от 08.02.2010 № 65-р.

В 2010 году в адрес мэра города, главы администрации города, заместителей главы администрации города поступило **544** письменных обращения, что на 2 % меньше, чем в 2009 году и на 18% меньше чем в 2008 году.

Из них:

- из вышестоящих организаций – 5%;
- из Мурманской областной Думы – 6%;
- из Администрации Президента – 8%;
- виртуальная приемная – 12%.

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2010 году взято на контроль в общем отделе 326 обращений, что составляет 60% от общего числа.

Из взятых на контроль – 22% обращений рассмотрено положительно.

В 2010 году возросло количество обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации (на 5% больше по сравнению с 2009 годом).

Анализируя обращения, поступившие из Администрации Президента РФ, можно сделать вывод, что, в большинстве случаев, жители города обращаются к Президенту по вопросу тяжелого материального положения в семье и низкой заработной платы (22% обращений). Также поднимаются вопросы о переселении из ветхого жилфонда и содействии в улучшении жилищных условий, о высокой плате за содержание и ремонт жилого помещения, об оплате за отопление в летний период, о развитии горнолыжного спорта в городе, об оптимизации системы образования.

На том же уровне, что и в 2009 году остается количество обращений, поступивших из Правительства Мурманской области и Мурманской областной Думы.. В основном жители города обращаются в Правительство области и к депутатам областной Думы обращаются по следующим вопросам: о ремонте квартир, подъездов, крыш, замене трубопроводов, о высоких тарифах по оплате за жилищно-коммунальные услуги, о содержании придомовых территорий, о герметизации межпанельных швов, о предоставлении постоянной регистрации в муниципальных общежитиях города, о расселении из ветхого жилфонда.

Характеристика всех обращений граждан за 2010 г. по сравнению с 2009 г. представлена в приложении № 1.

Как и в прошлые годы, наибольшее количество поступивших обращений касалось жилищных вопросов (20%) и коммунального хозяйства (21%, что на 5% больше чем в 2009 году). Характер поступивших обращений представлен на Рис.1.

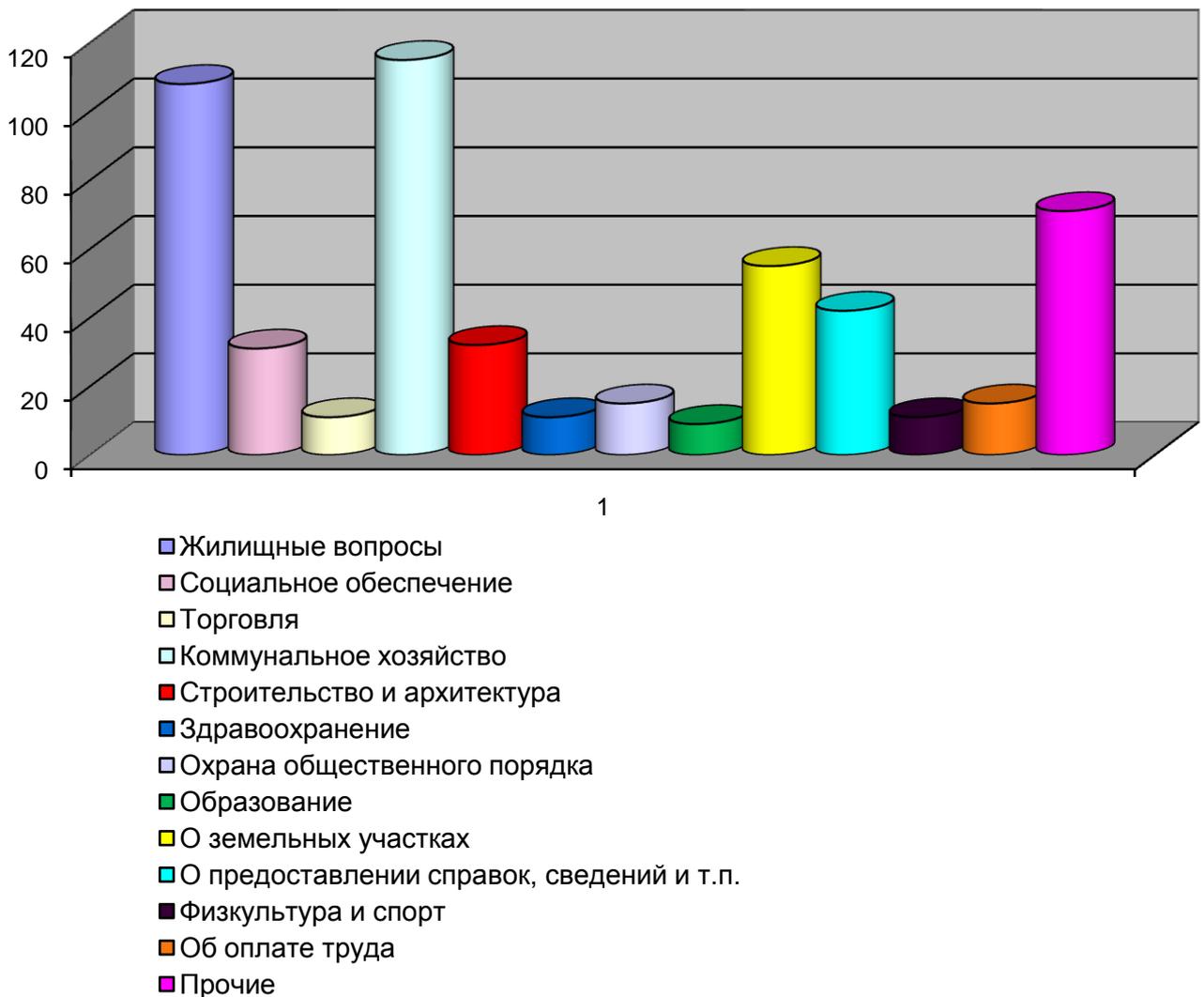


Рис. 1. Характер поступивших обращений

В 2010 году наибольшее количество обращений граждан поступило по **вопросам коммунального хозяйства и жилищным вопросам** – 41% от общего числа обращений.

В основном эти обращения касались неудовлетворительного состояния труб, ремонта подъездов, квартир, неудовлетворительной работы управляющих организаций, о плохом состоянии подвалов домов, высокой квартирной плате, обслуживания придомовых территорий, ремонте крыш и межпанельных швов, о включении полотенцесушителей в летний период, о благоустройстве детских игровых площадок, об оборудовании подъездов пандусами для инвалидов, выделения жилого помещения, переселения из аварийного и ветхого жилфонда, поднимались вопросы о переселении из районов Крайнего Севера, о размене квартир в связи с невозможностью оплаты коммунальных услуг, а также о регистрации в общежитиях города.

Вопросы **выделения земельных участков** были подняты в 10% поступивших обращений. В основном, это вопросы о выделении земельных участков под гаражи, огороды, дачи.

Почти в два раза, по сравнению с прошлым годом, уменьшилось количество обращений по вопросам **социального обеспечения** (в 2010 году – 6%, в 2009 году – 10%).

На Рис. 2 представлена информация о распределении поступивших обращений между структурными подразделениями администрации города.

2010 год



Рис. 2. Распределение поступивших обращений между структурными подразделениями администрации

По сравнению с 2009 годом на 7% уменьшилось число обращений, рассмотренных в срок до 10 дней. На том же уровне, что и в 2009 году остались сроки рассмотрения обращения до 20 дней, до 30 дней, свыше 30 дней. Анализ сроков рассмотрения обращений по сравнению с 2009 годом см. на Рис. 3.

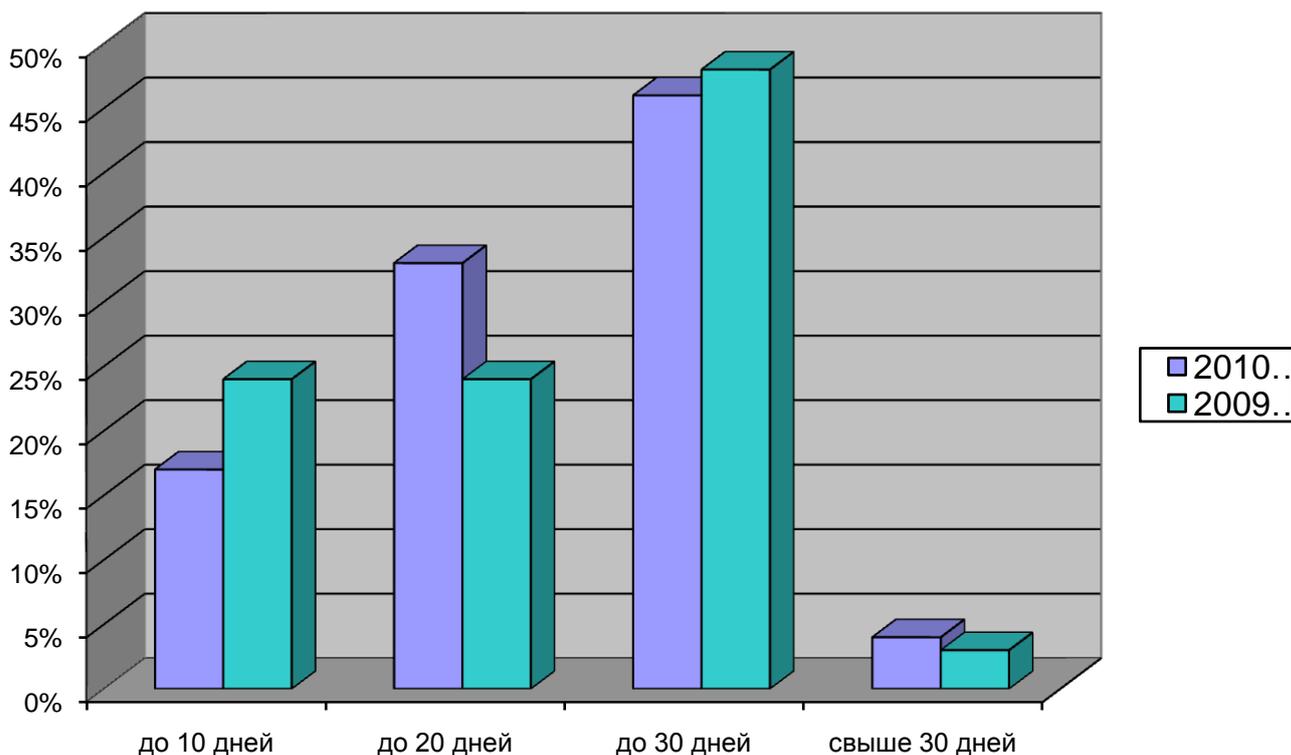


Рис. 3. (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

Свыше 30 дней рассматривалось 11 заявлений. В данных обращениях поднимались вопросы, в основном, требующие дополнительного рассмотрения или принятия решения комиссионно.

### Личный прием руководителей

В 2010 году на личный прием (Рис. 4) к первым руководителям обратилось 252 человека, что на 10% меньше, чем в предыдущем году. В основном к первым руководителям жители города обращались по жилищным вопросам (38% обращений) и по вопросам коммунального хозяйства (20%).

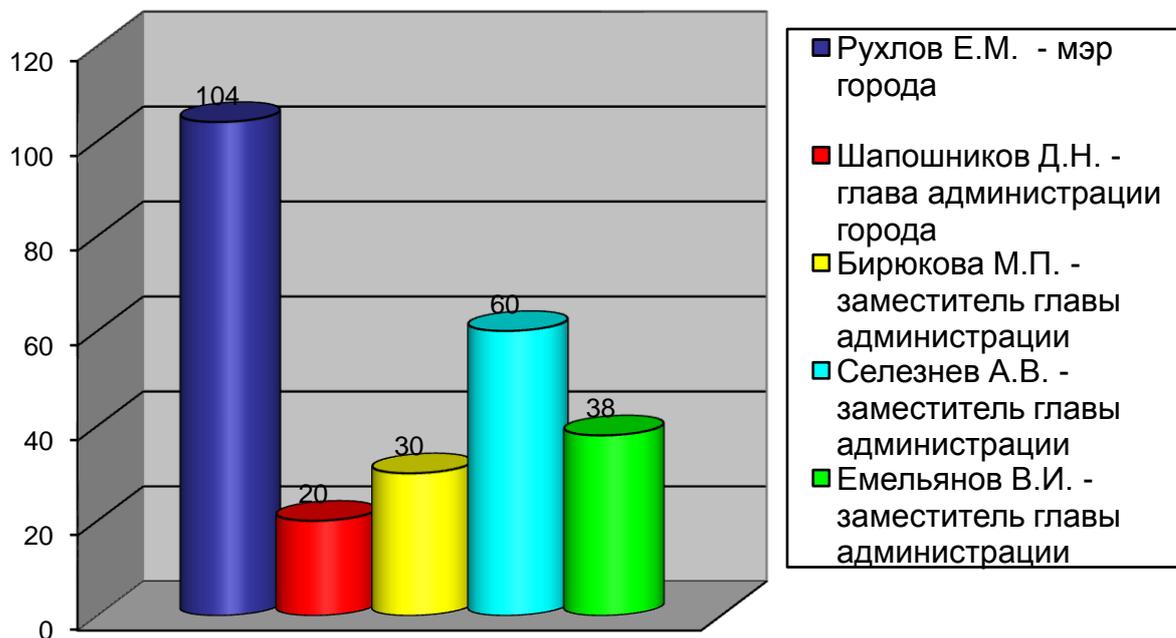


Рис. 4. Количество граждан, побывавших на личном приеме у руководителей администрации

По итогам приема 11% обращений рассмотрено положительно (в 2009 году так же 11%), в 50% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 36% – переданы для рассмотрения в структурные подразделения администрации.

Проанализировав письменные обращения граждан, направленные в администрацию города, а также поступившие из Правительства Мурманской области, Администрации Президента РФ в 2010 году, можно сделать вывод о том, что появилась тенденция к уменьшению числа поступивших обращений в администрацию города.

Необходимо отметить, что наибольшее количество обращений граждан связано с жилищными вопросами, а также проблемами в сфере коммунального хозяйства.

Уменьшилось количество обращений, взятых на контроль в общем отделе. Это связано с тем, что растет число обращений, не требующих дополнительного контроля за исполнением, таких как: об переносе сроков сдачи квартир при получении государственных жилищных сертификатов, о разрешении торговлей грибами и ягодами, о выделении жилых помещений, о продлении договоров коммерческого и социального найма, о выделении земельных участков и др.

Работа по регистрации и контролю письменных обращений граждан автоматизирована (программа "Дело"). Кроме традиционных форм направления обращений, жители города (и других регионов) имеют возможность направить обращения по информационным системам общего пользования посредством электронной почты, а также виртуальной приемной, размещенной на официальном сайте администрации города.

Состояние дел с обращениями граждан регулярно изучается и обсуждается, еженедельно по отделам рассылаются справки-напоминания о сроках исполнения обращений, ежеквартально представляются аналитические отчеты о характере обращений, о работе с ними, о сроках рассмотрения обращений. Ежеквартально в административное управление Аппарата Правительства Мурманской области направляются отчеты о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента РФ.

Начальник общего отдела

Т.В.Тимофеева

**Справка**  
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,  
поступивших в администрацию города Мончегорска  
за 2010 год (в сравнении с 2009 г.)

		2010 г.		2009 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>544</b>	<b>100</b>	<b>554</b>	<b>100</b>
1.1	из вышестоящих организаций	29	5	52	9
1.2	из Мурманской областной Думы	32	6	нет данных	
1.3	из Администрации Президента	46	8	19	3
1.4	виртуальная приемная	66	12	60	11
1.5	прочие	371	68	418	75
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	108	20	147	27
2.2	Социальное обеспечение	31	6	58	10
2.3	Связь	0	0	3	1
2.4	Торговля	11	2	14	3
2.5	Коммунальное хозяйство	115	21	89	16
2.6	Строительство и архитектура	32	6	29	5
2.7	Транспорт	5	1	11	2
2.8	Здравоохранение	11	2	9	2
2.9	Охрана общественного порядка	15	3	18	3
2.10	Образование	9	2	6	1
2.11	Трудоустройство	6	1	4	1
2.12	Социальная защита семьи	3	1	5	1
2.13	О земельных участках	55	10	51	9
2.14	Физкультура и спорт	11	2	4	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	42	8	52	9
2.16	Благодарности, поздравления, пожелания	1	0	8	1
2.17	Об оплате труда	15	3	5	1
2.18	О наградах	3	1	4	1
2.19	Прочие	71	13	37	7
	<i>Итого</i>	544	100	554	100
<b>III.</b>	<b>КОНТРОЛЬ за исполнением</b>				
3.1	Взято на контроль	326	60	484	87
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	218	40	70	13
	<i>Итого</i>	544	100	554	100
<b>IV.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
4.1	Рассмотрено положительно	71	22	146	30
4.2	Рассмотрено в срок до 10 дней	56	17	118	24
4.3	Рассмотрено в срок до 20 дней	107	33	117	24
4.4	Рассмотрено в срок до 30 дней	152	47	234	48
4.5	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	11	3	15	3
4.6	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0