

## **ИНФОРМАЦИЯ**

### **о рассмотрении обращений граждан в администрации города Мончегорска в 2012 году**

В 2012 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию города, осуществлялась в соответствии со следующими 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 2012 году в администрацию города поступило 588 письменных обращений (в том числе обращения, поступившие на официальный сайт), что на 6 % больше, чем в 2011 году и на 9% больше, чем в 2010 году.

Из них:

- из вышестоящих организаций – 38 обращений (6%);
- из Мурманской областной Думы – 9 обращений (2%);
- из Администрации Президента – 25 обращений (4%);
- официальный сайт и электронная почта – 65 обращений (11%).

В 2012 году зарегистрировано 100 (17%) коллективных обращений, что на 42% больше, чем в 2011 году. Также поступило 5 анонимных обращений.

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2012 году в общем отделе взято на контроль 429 обращения, что составляет 73% от общего числа (это на 8% больше, чем в 2011 году и на 25% больше, чем в 2010 году).

Наметилась тенденция уменьшения количества обращений, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации:

- в 2010 году таких обращений было 8% от общего числа,
- в 2011 году – 6% ,
- в 2012 году – 4%.

Количество обращений, поступивших из Мурманской областной Думы остается на уровне 2011 года (9 обращений, что составляет 2% от общего числа).

К Президенту Российской Федерации жители города обращаются по разным вопросам. Из 25 обращений, поступивших из Администрации Президента, 10 обращений касались вопросов жилищно-коммунального хозяйства (плата за жилищно-коммунальные услуги, ремонт подъезда, благоустройство придомовой территории, установка детской площадки), 3 обращения по вопросам тяжелого материального положения, 2 обращения касались вопросов спорта (развитие яхт-клуба, строительство Физкультурно-оздоровительного комплекса) и др.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2012 году жители города обращались по вопросам улучшения жилищных условий, вопросам коммунального хозяйства (ремонт МКД, увеличение параметров отопления, уборка снега с дорог и придомовых территорий, тарифы на ЖКУ), также поднимались вопросы транспортного обслуживания населения, работы

общественных организаций города, установки пандуса в поликлинике ГОБУЗ "МЦГБ".

Характеристика всех обращений граждан за 2012 год по сравнению с 2011 годом представлена в приложении № 1.

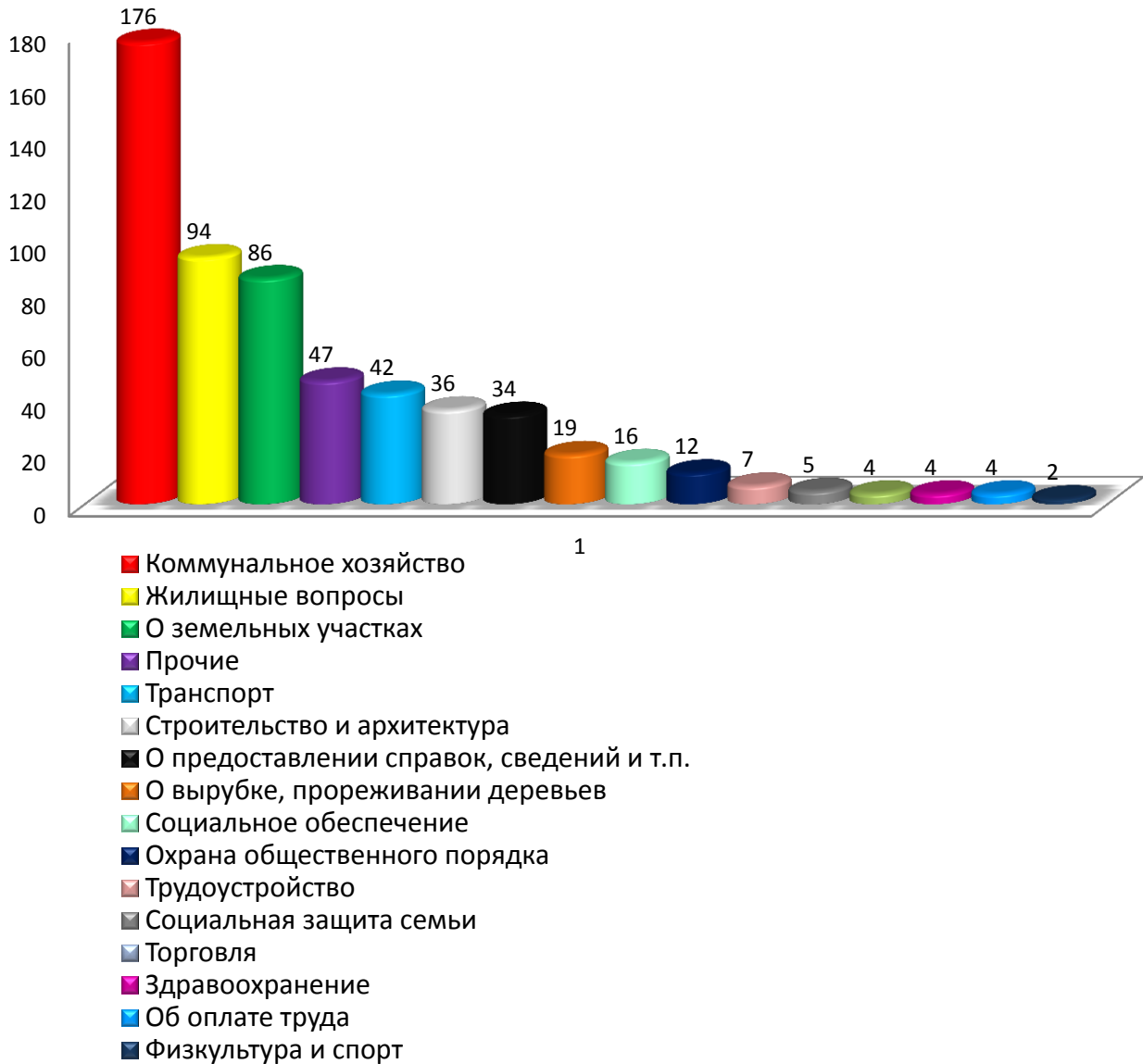


Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2012 году

В последние годы наблюдается тенденция увеличения количества обращений по вопросам коммунального хозяйства:

- в 2008 году – 99 обращений (15% от общего числа),
- в 2009 году – 89 обращений (16%),
- в 2010 году – 115 обращений (21%),
- в 2011 году – 152 обращения (27%),
- в 2012 году – 176 обращений (30%).

В то же время продолжилась тенденция уменьшения количества обращений по жилищным вопросам:

- в 2009 году – 147 обращений (27% от общего числа),
- в 2010 году – 108 обращений (20%),
- в 2011 году – 100 обращений (18%),
- в 2012 году – 94 обращения (16%).

В 2012 году резко возросло количество жалоб на транспортное обслуживание населения и маршрутные пассажироперевозки. Если в 2011 году поступило 8 обращений по вопросам транспорта (1% от общего числа), то в 2012 году – 42 обращения (7% от общего числа).

Как и в прежние годы, наибольшее количество обращений граждан поступило по вопросам коммунального хозяйства – 176 обращений (30% от общего числа). В целом, данные обращения можно разделить на несколько групп, характеристика которых представлена на Рис.2.

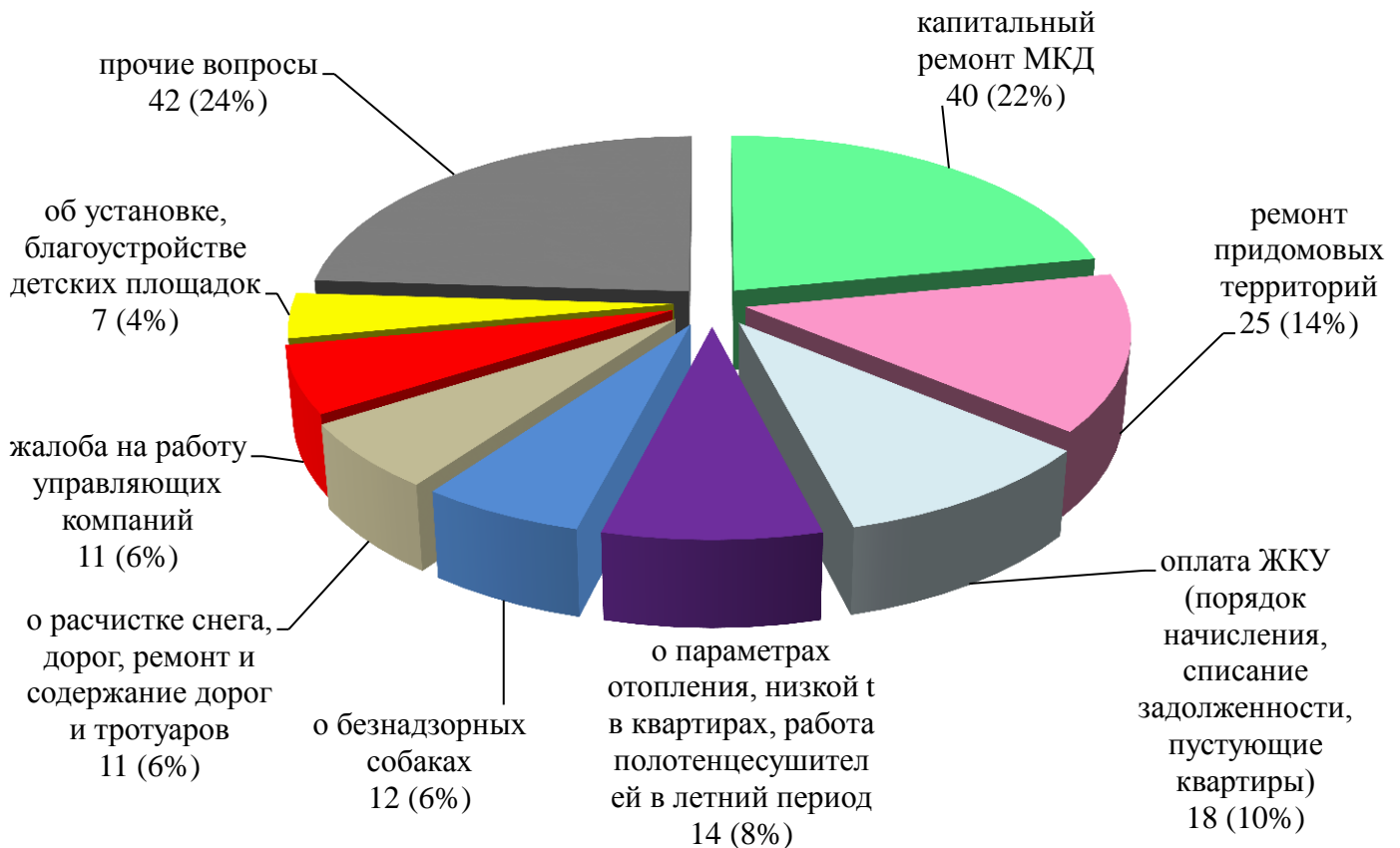


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по жилищным вопросам за последние годы снижается. В 2012 году поступило 94 обращения (16% от общего числа). Большую часть из них составляют обращения по вопросам заключения или продления договоров социального и коммерческого найма (Рис. 3)

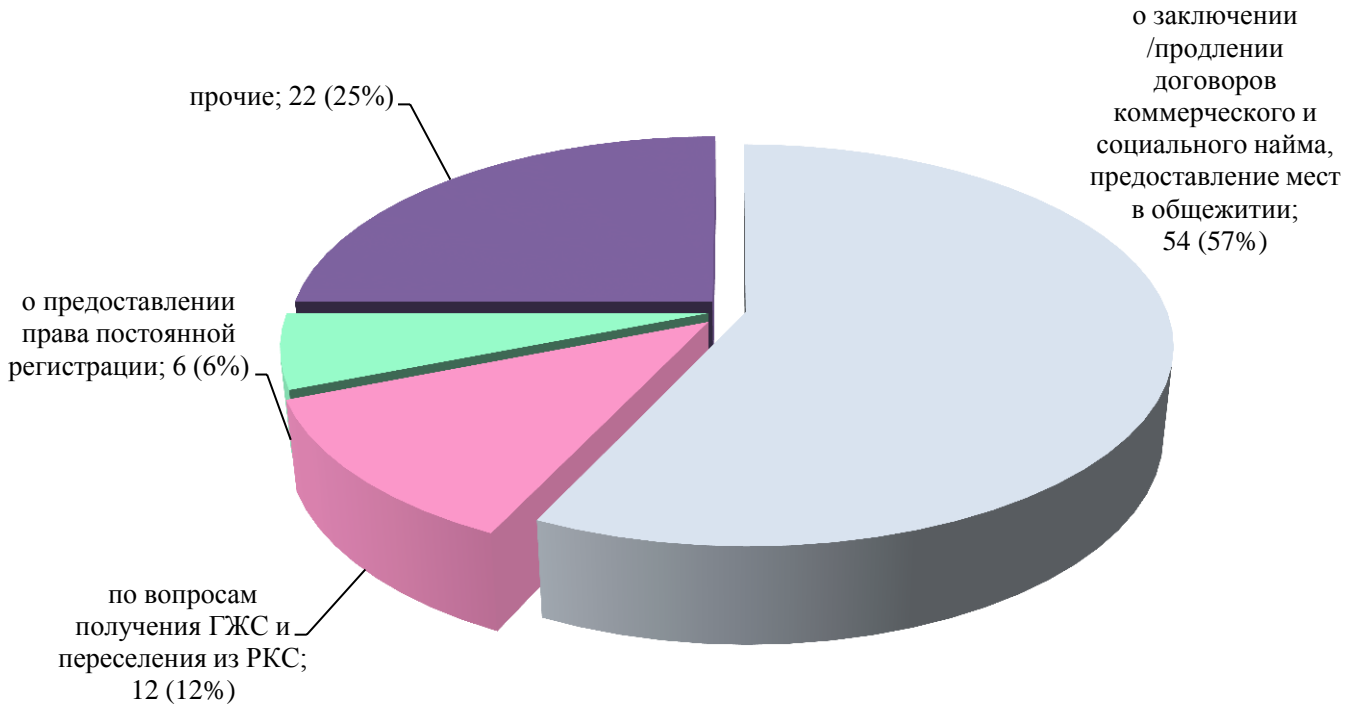


Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы выделения земельных участков были подняты в 86 обращениях (15% от общего числа). В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под строительство гаражей/эллингов (44 обращения), а также о предоставлении земельных участков многодетным семьям для индивидуального жилищного строительства (22 обращения).

В 2012 году продолжается тенденция увеличения числа обращений, рассмотренных в срок до 10 дней:

в 2010 году 17% обращений было рассмотрено в срок до 10 дней;

в 2011 году – 22% обращений;

в 2012 году – 31 % обращений из числа взятых на контроль.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2012 год по сравнению с 2010 и 2011 годами отображен на Рис. 4.

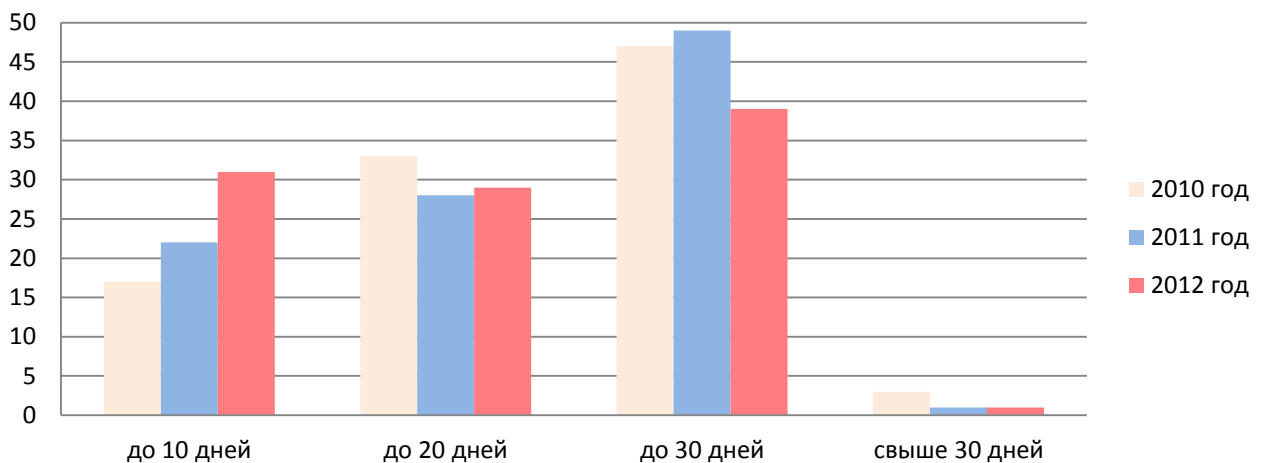


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

### Личный прием руководителей

В 2012 году на личном приеме у Главы города, главы администрации города и его заместителей побывало 242 человека (на 13 человек больше, чем в 2011 году). На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2011 и 2012 год о количестве принятых граждан руководителями администрации:

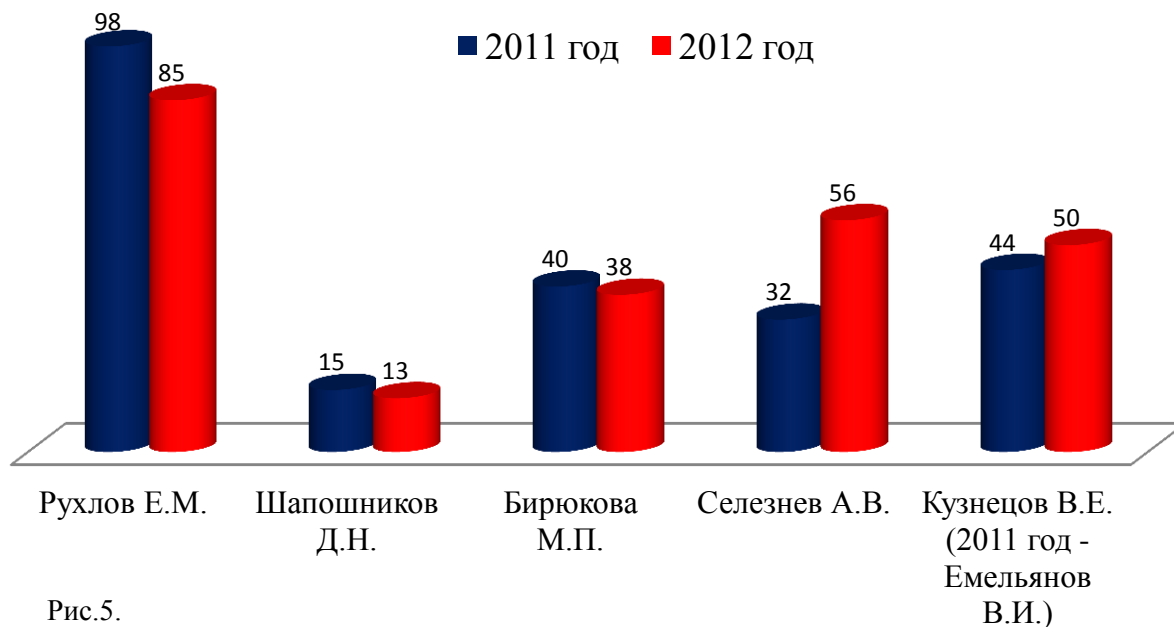


Рис.5.

В основном жители города обращались по жилищным вопросам – 73 обращения (30% от общего числа), по вопросам коммунального хозяйства – 28 обращений (11%) и по вопросам транспортного обслуживания населения – 19 обращений (7%).

По итогам приема 15% обращений рассмотрено положительно, по 60% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя.

### Заключение

Проведя анализ обращений граждан в органы местного самоуправления, можно сделать вывод, что тематическая структура обращений в целом остается традиционной. По-прежнему наибольшее количество обращений граждан связано с проблемами в сфере коммунального хозяйства, жилищными вопросами, вопросами предоставления земельных участков. В целом, количество письменных обращений граждан за последние годы остается на одном уровне. Это можно увидеть на Рис.6.

Регистрация и контроль за сроками рассмотрения письменных обращений граждан ведется в системе электронного документооборота "БОСС-Референт". Все обращения, поступившие в администрацию города, а также ответы на них сканируются. 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.

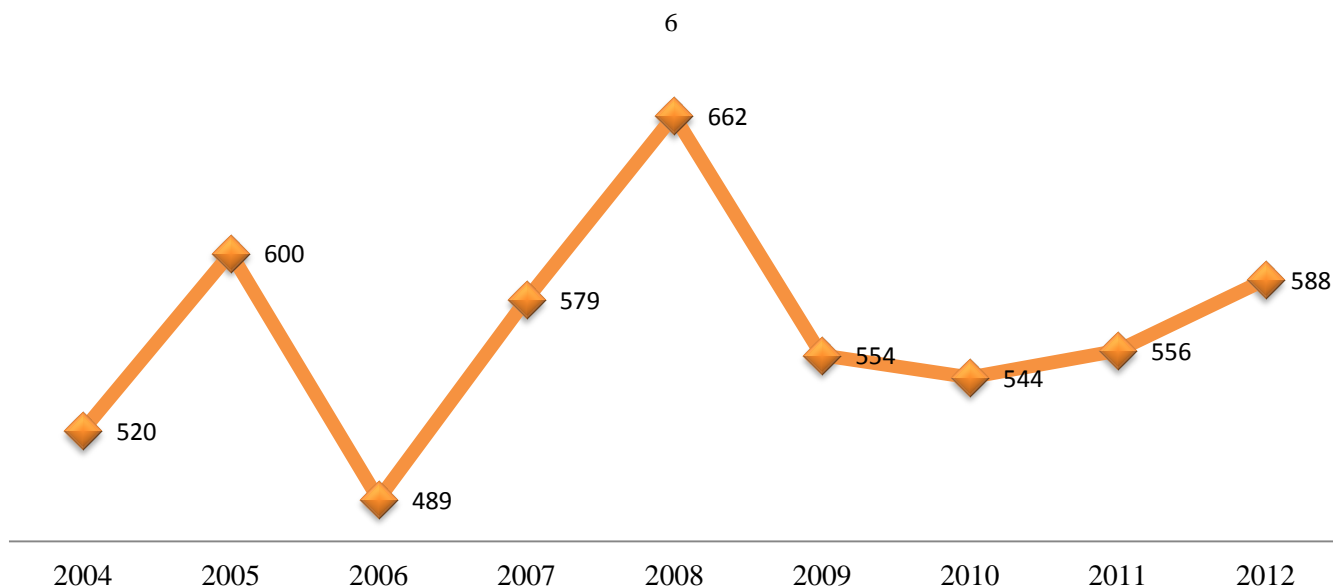


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

Состояние дел с обращениями граждан регулярно изучается и обсуждается, 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

Маликова Д.В.  
7-23-70

Справка  
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,  
поступивших в администрацию города Мончегорска  
за 2012 год (в сравнении с 2011 годом)

		2012 г.		2011 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>588</b>	<b>100</b>	<b>556</b>	<b>100</b>
1.1	из вышестоящих организаций	38	6	38	7
1.2	из Мурманской областной Думы	9	2	10	2
1.3	из Администрации Президента	25	4	36	6
1.4	виртуальная приемная	65	11	78	14
1.5	прочие	451	77	394	71
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	94	16	100	18
2.2	Социальное обеспечение	16	3	19	3
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	19	3	22	4
2.4	Торговля	4	1	7	1
2.5	Коммунальное хозяйство	176	30	152	27
2.6	Строительство и архитектура	36	6	19	3
2.7	Транспорт	42	7	8	1
2.8	Здравоохранение	4	1	9	2
2.9	Охрана общественного порядка	12	2	16	3
2.10	Образование	0	0	2	0
2.11	Трудоустройство	7	1	2	0
2.12	Социальная защита семьи	5	1	7	1
2.13	О земельных участках	86	15	70	13
2.14	Физкультура и спорт	2	0	4	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	34	6	50	9
2.16	Об оплате труда	4	1	9	2
2.17	Прочие	47	8	60	11
	<i>Итого</i>	588	100	556	100
<b>III.</b>	<b>КОНТРОЛЬ за исполнением</b>				
3.1	Взято на контроль	429	73	396	71
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	159	27	160	29
	<i>Итого</i>	588	100	556	100
<b>IV.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	135	31	89	22
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	123	29	110	28
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	169	39	194	49
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	2	0	3	1
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0