

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о рассмотрении обращений граждан**  
**в администрации города Мончегорска в 2013 году**

В 2013 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 2013 году в администрацию города поступило **587** письменных обращений (в 2012 году – 588 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 51 обращение (9%);
- из Мурманской областной Думы – 15 обращений (3%);
- из Администрации Президента – 25 обращений (4%);
- официальный сайт и электронная почта – 78 обращений (13%).

В 2013 году зарегистрировано 86 (14%) коллективных обращений (в 2012 – 100 коллективных обращений). Также поступило 3 анонимных обращения (в 2012-5).

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2013 году в общем отделе взято на контроль 440 обращений, что составляет 75% от общего числа (это на 4% больше, чем в 2012 году).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2013 году поступило 25 обращений (4%, также как и в 2012 году).

Незначительно увеличилось количество обращений, поступивших из Мурманской областной Думы (в 2012 году – 2%, в 2013 – 3%).

К Президенту Российской Федерации жители города обращаются по таким вопросам как:

- помощь в погашении задолженности за жилищно-коммунальные услуги – 4;
- предоставление жилого помещения малоимущей/многодетной семье – 4;
- переселение из аварийного жилфонда – 3;
- повышение заработной платы младшему персоналу дошкольных учреждений – 2;
- перерасчет квартирной платы – 2;
- переселение из районов Крайнего Севера – 2;
- низкая зарплата/высокая квартплата – 2.

Также затронуты вопросы капитального ремонта многоквартирного дома, оплаты проезда в г.Мурманск на лечение, обустройства хоккейной площадки, помощь в ремонте ветерану Великой Отечественной войны и др.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2013 году жители города обращались по следующим вопросам:

- ремонт многоквартирного дома – 8;
- жалобы на управляющие компании – 6;
- правомерность начисления квартирной платы – 5;
- увеличение параметров отопления – 5;
- подключение отопления в осенний период – 3;

- установка приборов учета – 3;
- обустройство детских площадок – 3;
- улучшение жилищных условий – 3.

Также затрагивались вопросы обслуживания дороги на городском кладбище, земельных участков многодетным семьям, переезда управляющей компании ООО "Теплоэнергосервис", незаконной продажи спиртосодержащей продукции, системы образования в городе.

Характеристика всех обращений граждан за 2013 год по сравнению с 2012 годом представлена в приложении № 1.

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

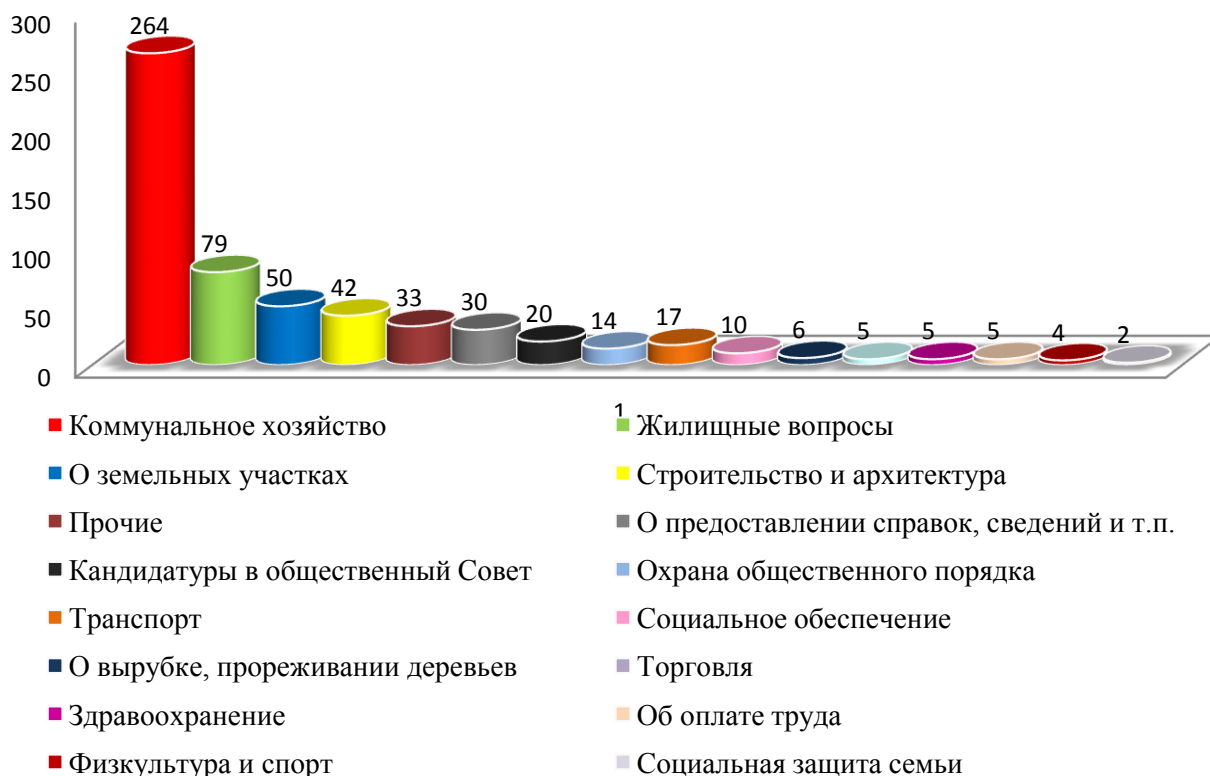
- в 2008 году таких обращений было 15% от общего числа,
- в 2009 году – 16%,
- в 2010 году – 21%,
- в 2011 году – 27%,
- в 2012 году – 30%,
- в 2013 году – 45%.

В то же время продолжается снижение количества обращений по жилищным вопросам:

- в 2009 году таких обращений было 27%,
- в 2010 году – 20%,
- в 2011 году – 18%,
- в 2012 году – 16%,
- в 2013 году – 13%.

Характер тематики поступивших обращений в 2013 году представлен на Рис.1.

Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2013 году



Наибольшее количество обращений граждан в 2013 году было по **вопросам коммунального хозяйства** – 45% от общего числа обращений. В целом данные обращения можно разделить на несколько групп, характеристика которых представлена на Рис.2.

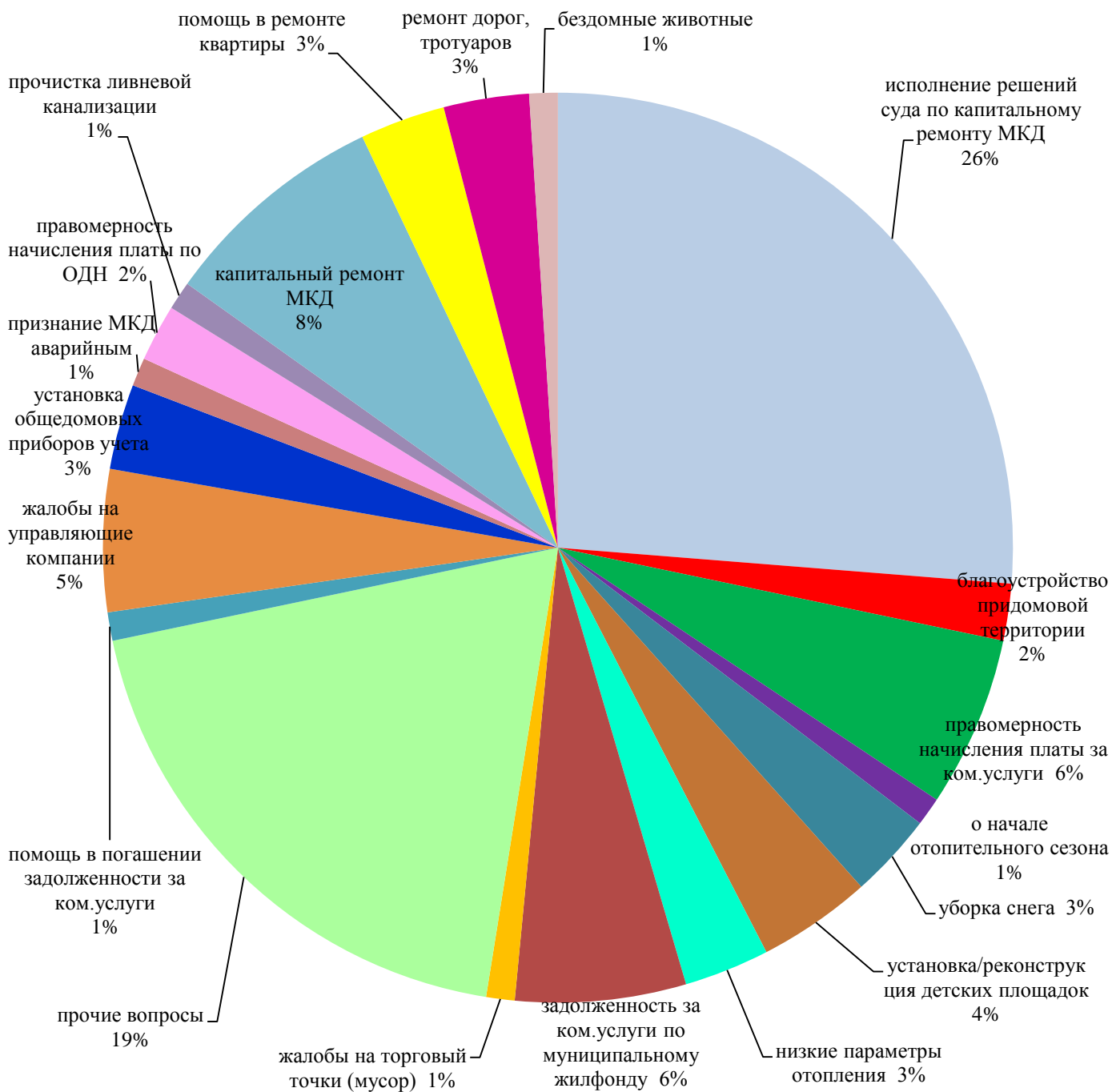


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** за последние годы снижается. В 2013 году таких обращений поступило 13% от общего числа.

Характеристика данных обращений представлена на Рис. 3.

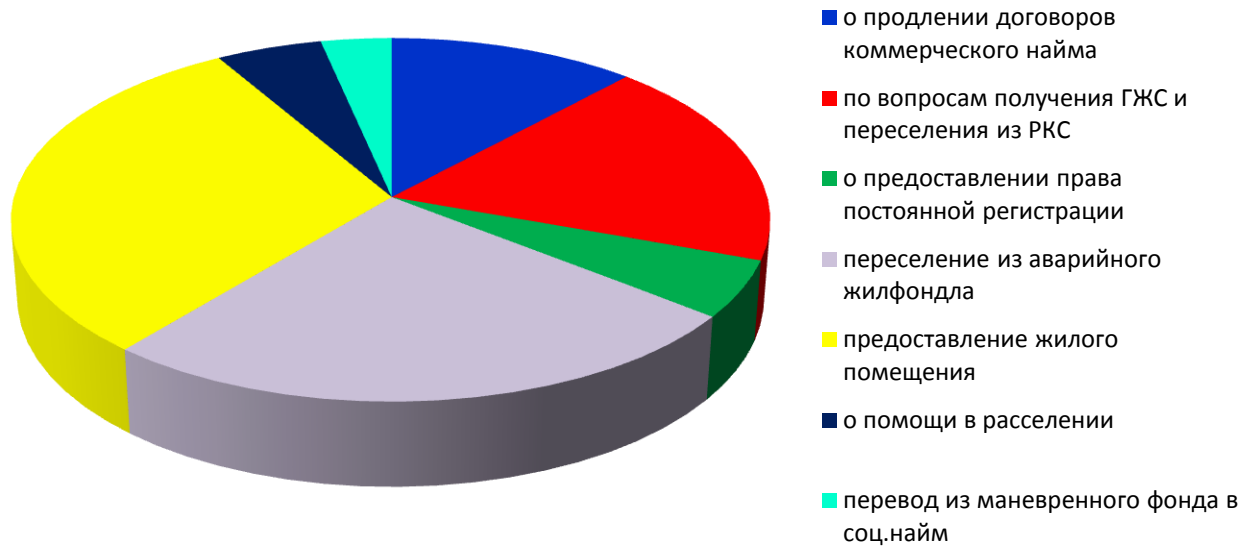


Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы **выделения земельных участков** были подняты в 9% поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, а также строительство гаражей/эллингов.

В 2013 году незначительно уменьшилось количество обращений, рассмотренных в срок 10 дней и 20 дней.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2013 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

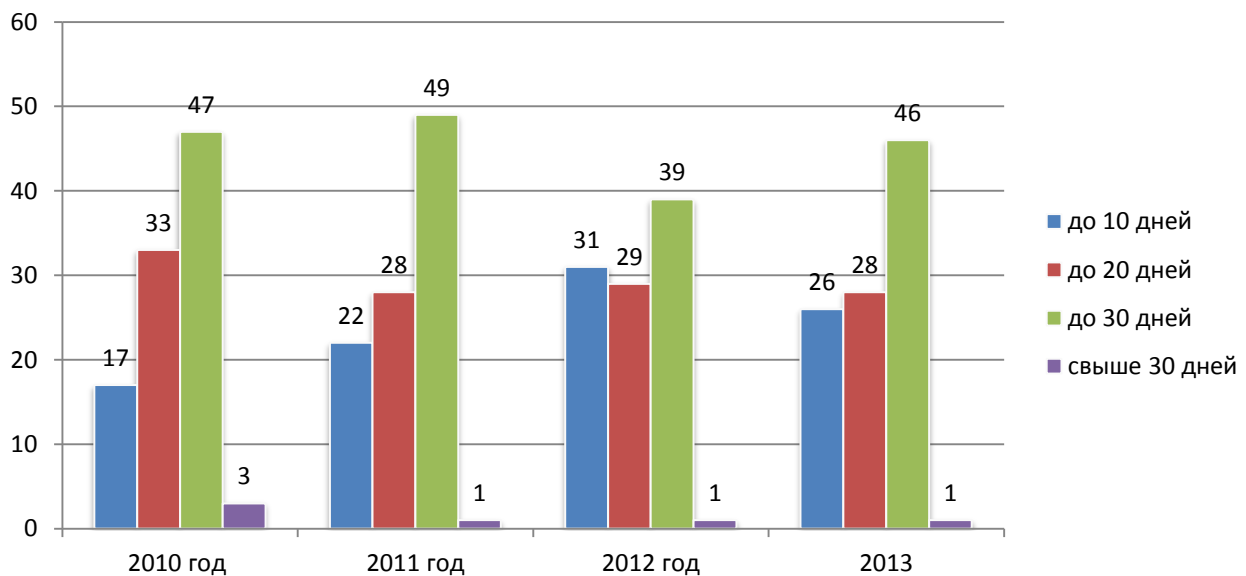


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

## Личный прием руководителей

В 2013 году на личном приеме Главой города, главой администрации города и его заместителями было принято 288 человек (это на 46 человек больше, чем в 2012 году, и на 59 человек больше, чем в 2011). На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2011, 2012 и 2013 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации:

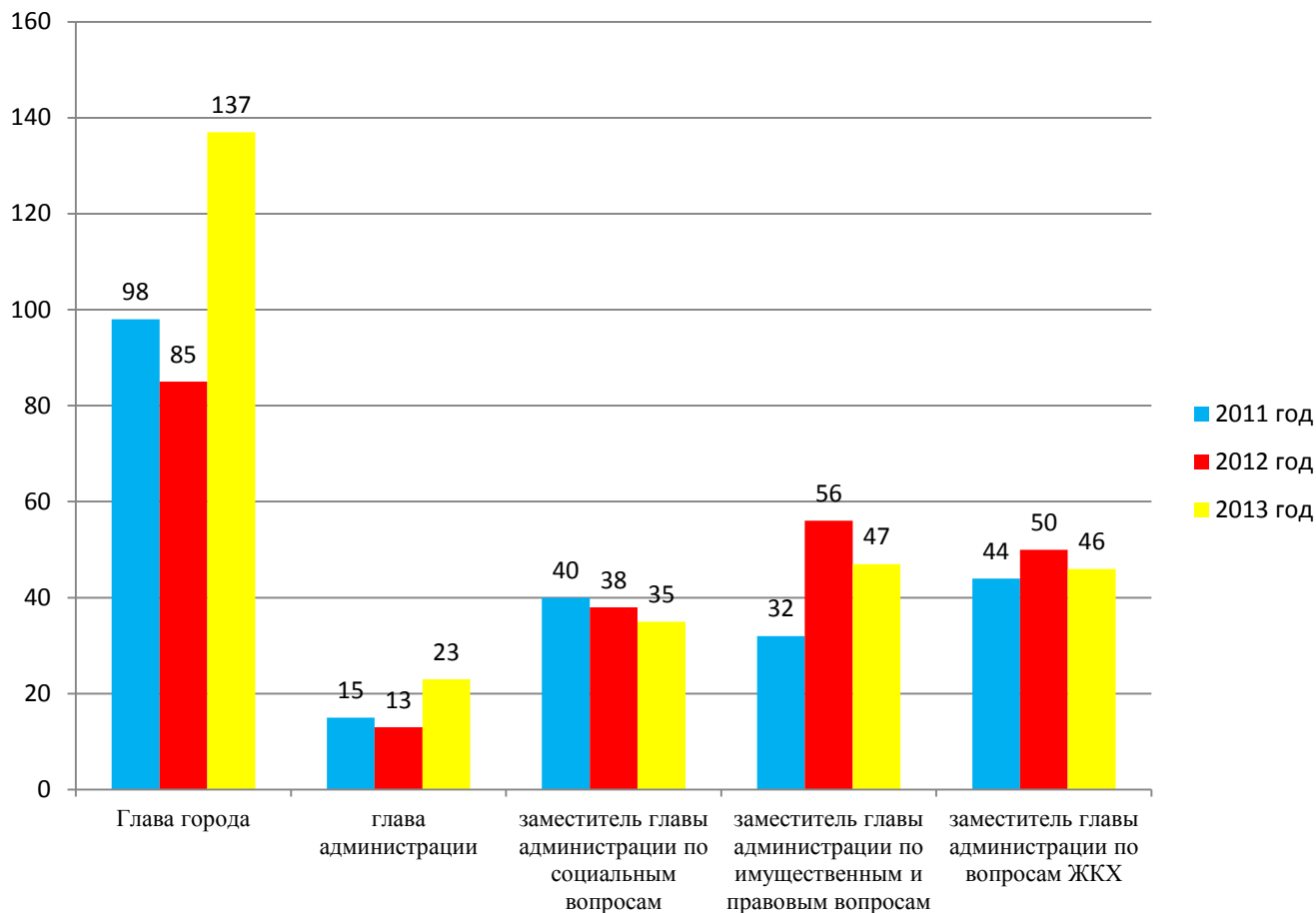


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города.

В основном на личный прием в 2013 году граждане обращались по жилищным вопросам (25%), по вопросам коммунального хозяйства (22%) и по вопросам трудоустройства (10%).

По итогам приема 13% обращений граждан рассмотрено положительно, по 58% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 29% обращений переданы для рассмотрения и последующего ответа в соответствующие подразделения.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 о проведении в День Конституции Российской Федерации общероссийского дня приема граждан, 12 декабря 2013 года в администрации города Мончегорска с 12.00 до 20.00 был организован прием заявителей уполномоченными лицами. Основной задачей проведения общероссийского дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного

самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов.

Согласно поручению Управления Президента Российской Федерации информация о проведении общероссийского дня приема граждан была размещена на информационных стендах и на официальном сайте органов местного самоуправления. Ввиду недостаточной информированности населения со стороны Управления пресс службы и информации Президента Российской Федерации о проведении общероссийского дня приема граждан, в администрацию города Мончегорска обратился 1 человек.

### 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.

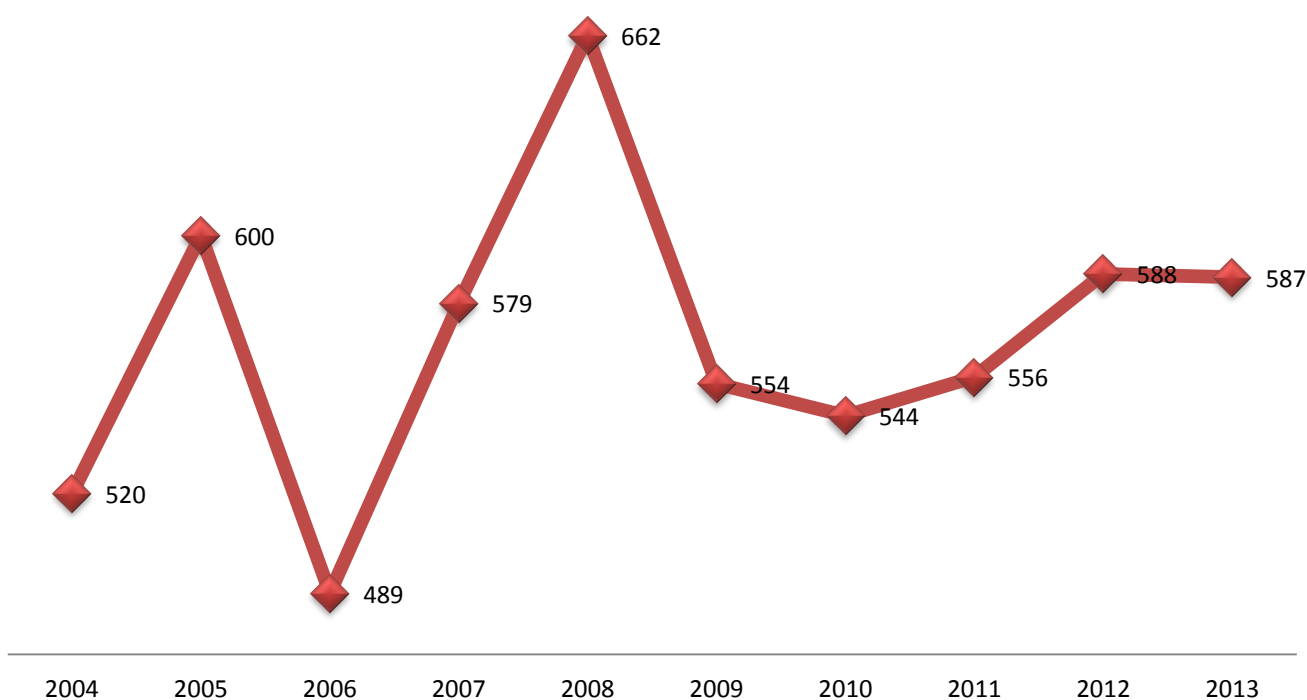


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

Работа по регистрации и контролю 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, граждане 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. Ежеквартально представляются аналитические отчеты о характере обращений, о

работе с ними, о сроках рассмотрения обращений. Отчеты за 6 месяцев и за год размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.

Ежеквартально в административное управление Аппарата Правительства Мурманской области направляются отчеты о рассмотрении обращений граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации.

В 2013 году все обращения, поступившие в администрацию города Мончегорска рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Обеспечение всесторонней реализации установленного статьей 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города Мончегорска.

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 2013 год (в сравнении с 2012 годом)

		2013 г.		2012 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>587</b>	<b>100</b>	<b>588</b>	<b>100</b>
1.1	из Правительства Мурманской области	51	9	38	6
1.2	из Мурманской областной Думы	15	3	9	2
1.3	из Администрации Президента	25	4	25	4
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	3	1	<b>нет данных</b>	
1.5	виртуальная приемная	78	13	65	11
1.6	прочие	415	71	451	77
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	79	13	94	16
2.2	Социальное обеспечение	10	2	16	3
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	6	1	19	3
2.4	Торговля	5	1	4	1
2.5	Коммунальное хозяйство	264	45	176	30
2.6	Строительство и архитектура	42	7	36	6
2.7	Транспорт	17	3	42	7
2.8	Здравоохранение	5	1	4	1
2.9	Охрана общественного порядка	14	2	12	2
2.10	Образование	0	0	0	0
2.11	Трудоустройство	1	0	7	1
2.12	Социальная защита семьи	2	0	5	1
2.13	О земельных участках	50	9	86	15
2.14	Физкультура и спорт	4	1	2	0
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	30	5	34	6
2.16	Об общественном Совете	20	3	<b>нет обращений</b>	
2.17	Об оплате труда	5	1	4	1
2.18	Прочие	33	6	47	8
	<i>Итого</i>	587	100	588	100
<b>III.</b>	<b>КОНТРОЛЬ за исполнением</b>				
3.1	Взято на контроль	440	75	429	73
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	147	25	159	27
	<i>Итого</i>	587	100	588	100
<b>IV.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	112	25	135	31
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	122	28	123	29
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	202	46	169	39
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	4	1	2	0
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0