

ИНФОРМАЦИЯ о рассмотрении обращений граждан в администрации города Мончегорска в 2014 году

В 2014 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 2014 году в администрацию города поступило **584** письменных обращений (в 2013 году – 587 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 80 обращений (14%);
- из Мурманской областной Думы – 14 обращений (2%);
- из Администрации Президента РФ – 28 обращений (5%);
- официальный сайт и электронная почта – 109 обращений (19%).

В 2014 году зарегистрировано 81 (14%) коллективное обращение (в 2013 – 86 коллективных обращений).

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2014 году в общем отделе взято на контроль 481 обращение, что составляет 82% от общего числа (это на 7% больше, чем в 2013 году).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2014 году поступило 28 обращений - 5% (на 1% больше, чем в 2013 году).

Незначительно снизилось количество обращений, поступивших из Мурманской областной Думы (в 2013 году – 3%, в 2014 – 2%).

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

- помощь в погашении задолженности за жилищно-коммунальные услуги – 2;
- предоставление жилого помещения – 3;
- переселение из аварийного жилфонда – 1;
- перерасчет квартирной платы – 2;
- развитие футбола в г. Мончегорске - 3;
- низкая зарплата/высокая квартплата – 6;
- приватизация квартиры – 3;
- отсутствие рабочих мест в городе – 1.

Также затронуты вопросы капитального ремонта многоквартирного дома, оплаты проезда в общественном транспорте, ремонта дорог, материально-технического обеспечения спортивной школы и др.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2014 году жители города обращались по следующим вопросам:

- жалобы на управляющие компании – 26;
- увеличение параметров отопления – 2;
- улучшение жилищных условий – 3;
- антисанитарные/пустующие квартиры – 4;
- реструктуризация долга за жилищно-коммунальные услуги – 5;
- отсутствие льготных лекарств – 3;

- принятия мер в отношении бездомных животных – 2.

Также затрагивались вопросы повышения цен на продукты питания, капитального ремонта многоквартирных домов, переселения из аварийного жилфонда, установки почтовых ящиков в подъездах, предоставления земельных участков для сельскохозяйственных работ и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2014 год по сравнению с 2013 годом представлена в приложении № 1.

В последние годы наблюдалась тенденция увеличения количества обращений по вопросам коммунального хозяйства. В 2014 году количество обращений по коммунальному хозяйству сохранилось и по-прежнему остается на достаточно высоком уровне:

в 2009 году таких обращений было 16% от общего числа,

в 2010 году – 21%,

в 2011 году – 27%,

в 2012 году – 30%,

в 2013 году – 45%

в 2014 году – 44%.

Количество обращений по жилищным вопросам осталось прежним:

в 2010 году таких обращений было 20%,

в 2011 году – 18%,

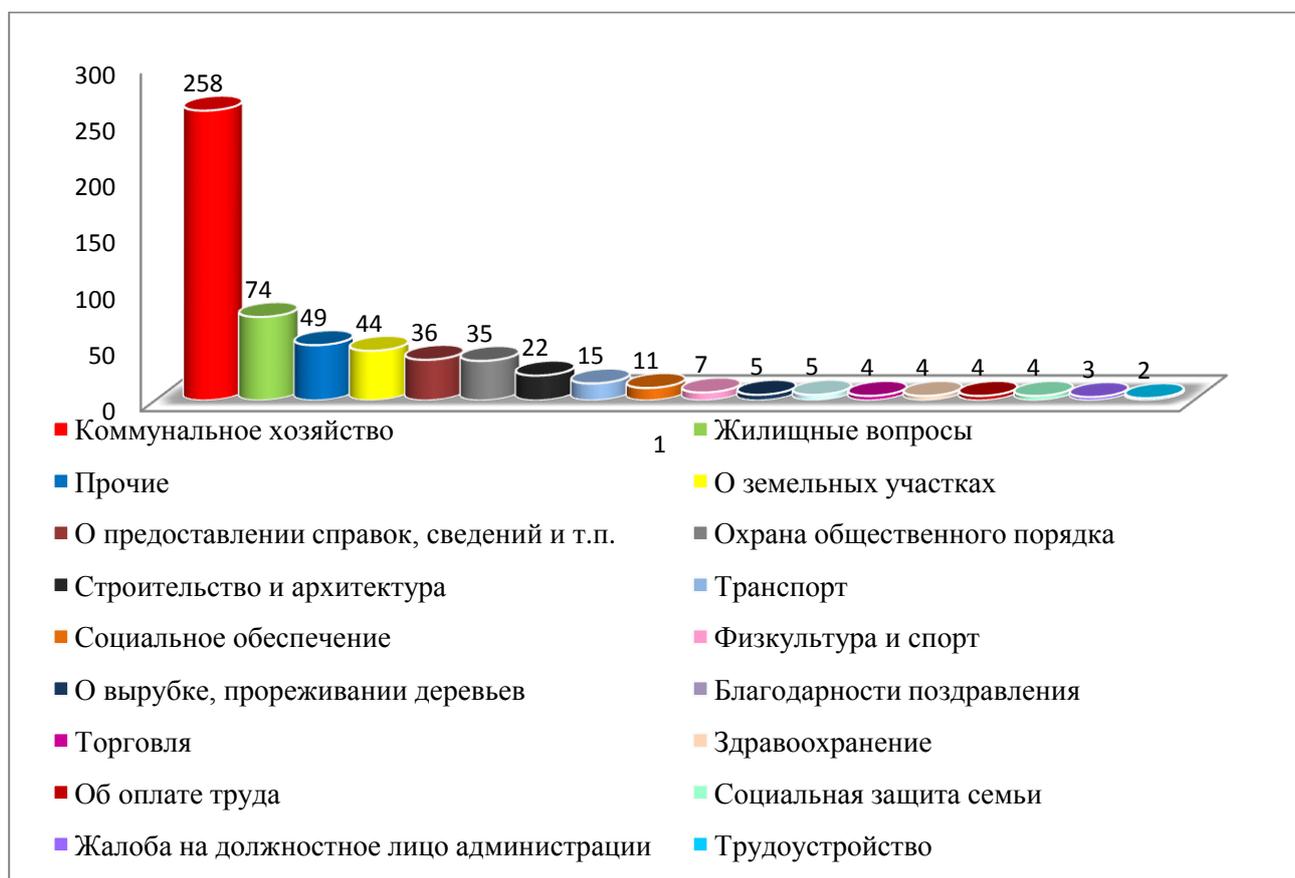
в 2012 году – 16%,

в 2013 году – 13%,

в 2014 году – 13%.

Характер тематики поступивших обращений в 2014 году представлен на Рис.1.

Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2014 году



Наибольшее количество обращений граждан в 2014 году было по **вопросам коммунального хозяйства** – 44% от общего числа обращений. В целом данные обращения можно разделить на несколько групп, характеристика которых представлена на Рис.2.

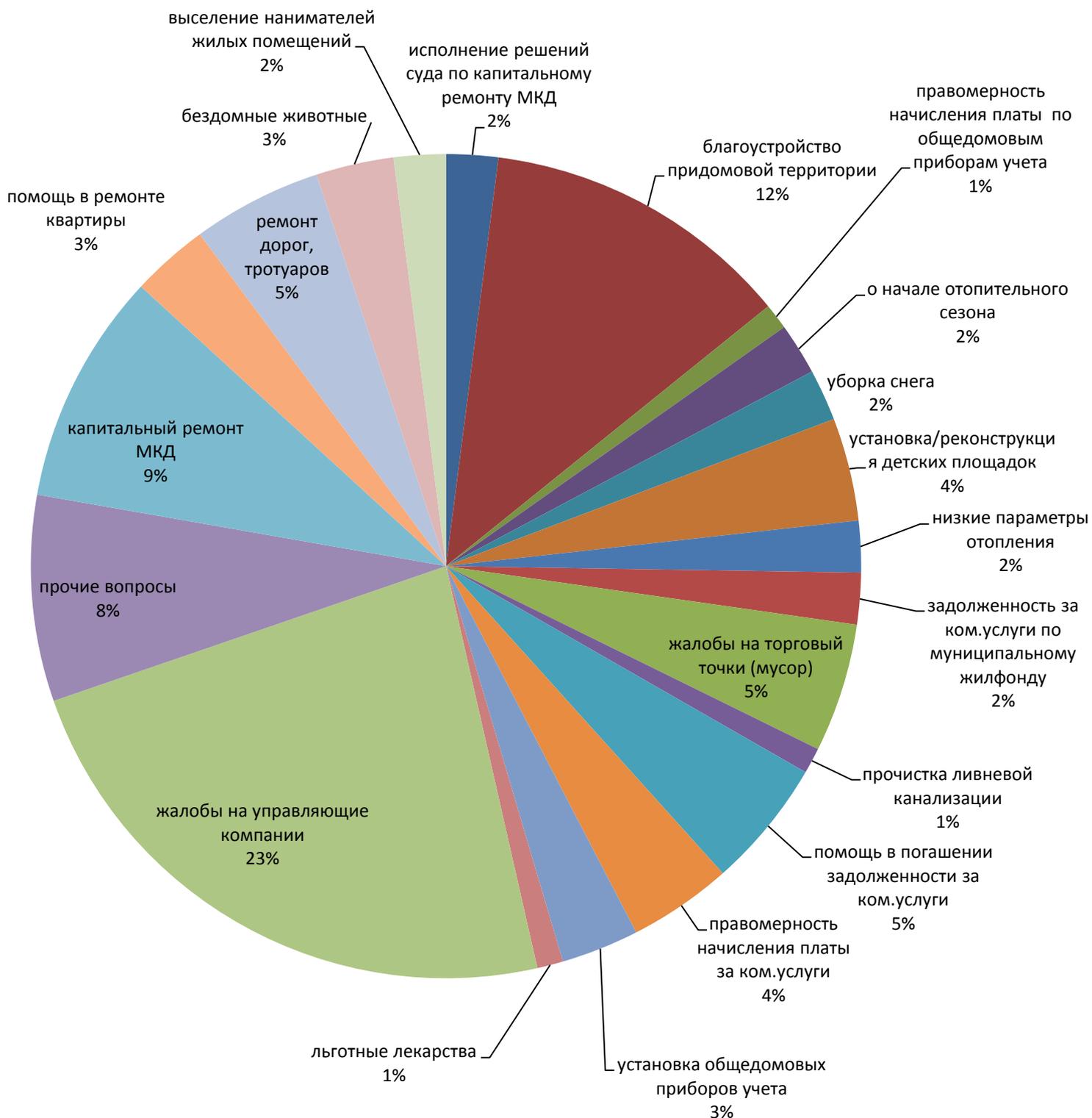


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2014 году составило 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 8% поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, а также строительство гаражей/эллингов.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2014 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

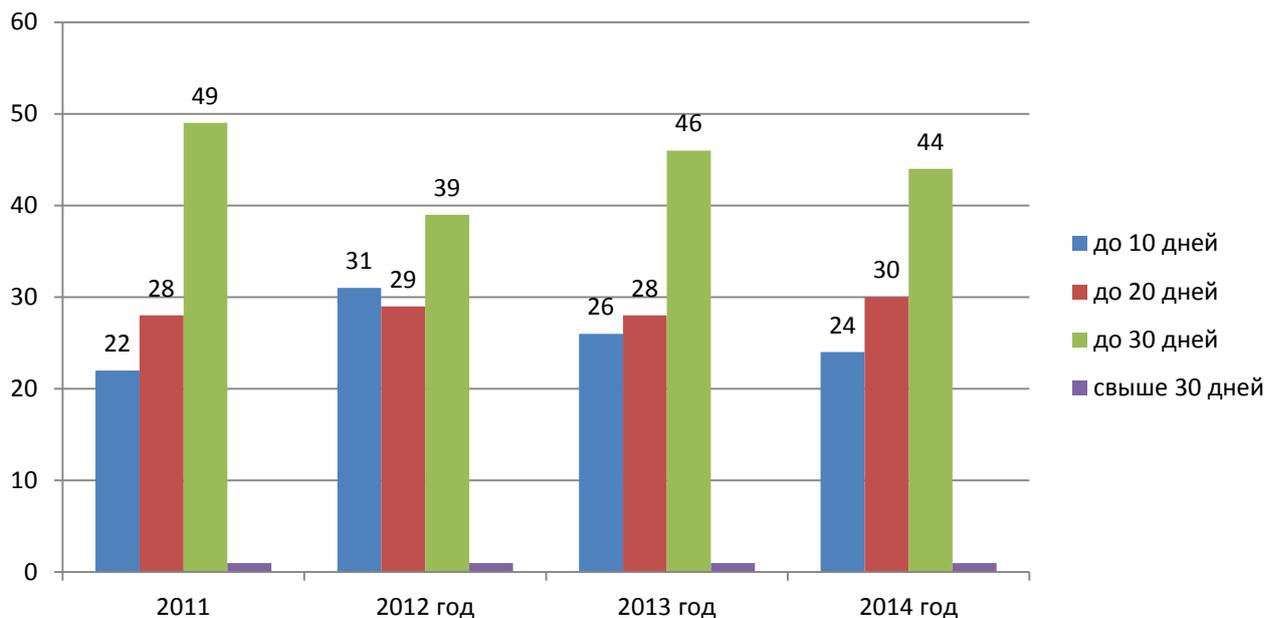


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

3. Личный прием руководителей

В 2014 году на личном приеме Главой города Мончегорска, главой администрации города и его заместителями был принят 401 человек (это на 113 человек больше, чем в 2013 году, и на 159 человек больше, чем в 2012). На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2012, 2013 и 2014 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации:

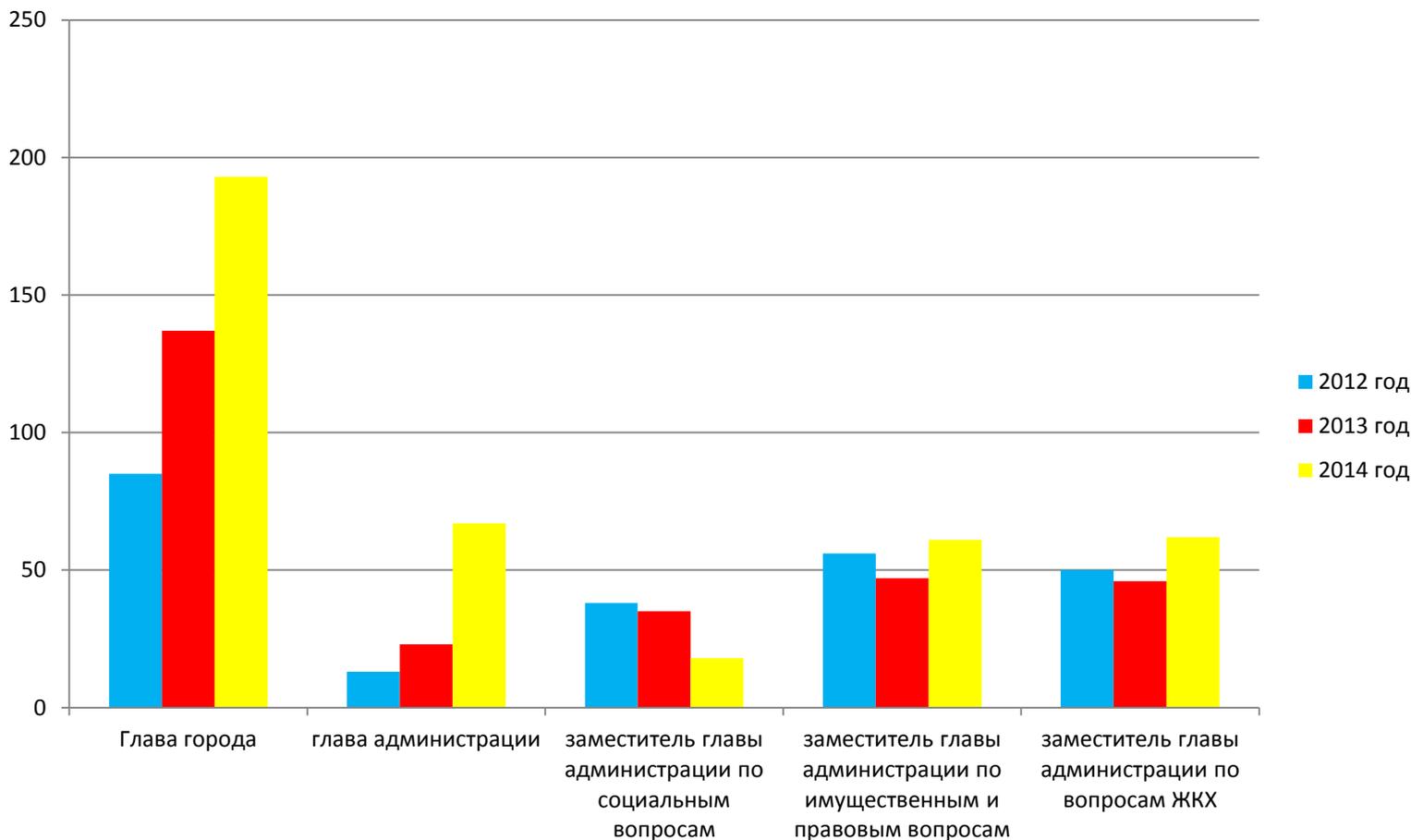


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города.

В основном на личный прием в 2014 году граждане обращались по вопросам коммунального хозяйства (32%), жилищным вопросам (16%) и по вопросам трудоустройства (8%).

По итогам приема 13% обращений граждан рассмотрено положительно, по 46% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 40% 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 2014 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, заявителей в администрацию города Мончегорска не обращалось.

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.

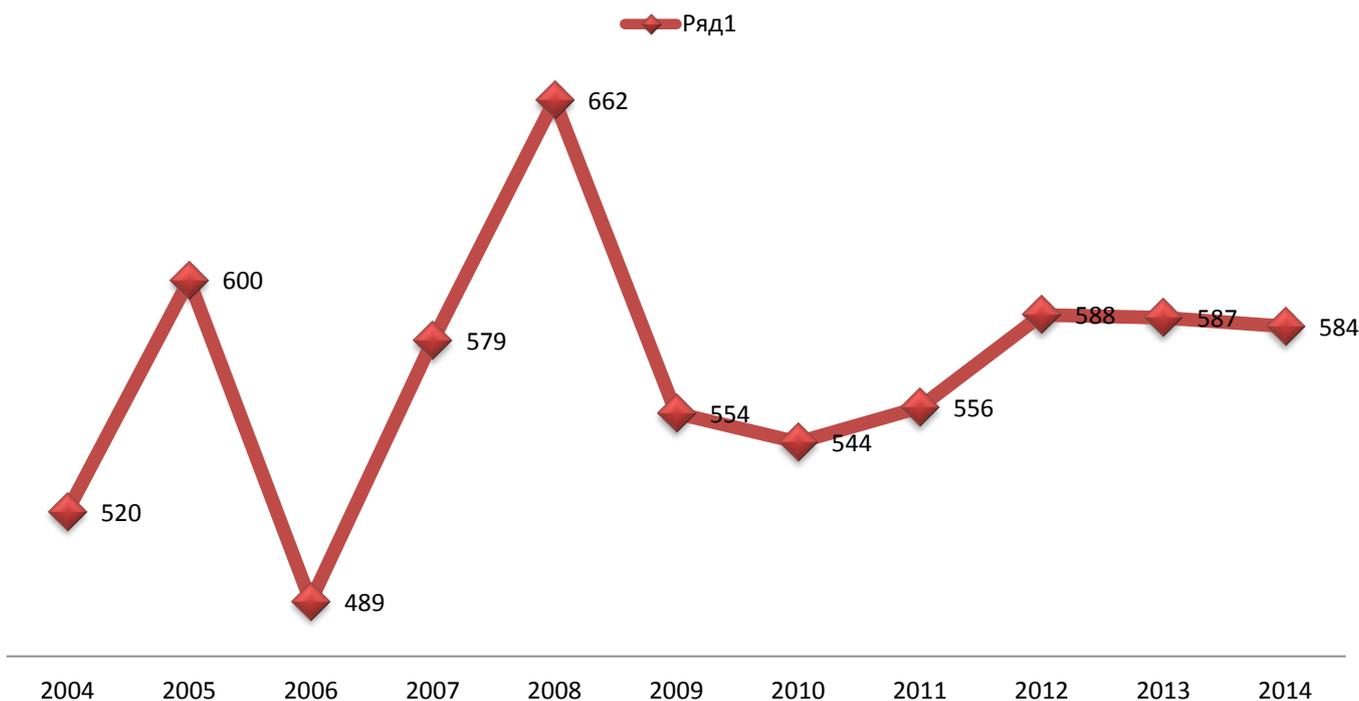


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

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.

По обращениям граждан, поступивших из Администрации Президента Российской Федерации ежеквартально ведется отчетность на портале ССТУ.РФ.

В 2014 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

Кушнарченко В.И.
7-23-70

Справка
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,
поступивших в администрацию города Мончегорска
за 2014 год (в сравнении с 2013 годом)

		2014 г.		2013 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	584	100	587	100
1.1	из Правительства Мурманской области	65	11	51	9
1.2	из Мурманской областной Думы	14	2	15	3
1.3	из Администрации Президента	28	5	25	4
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	1	0	3	1
1.5	виртуальная приемная	109	19	78	13
1.6	из Аппарата Правительства РФ	0	0	2	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	14	2	Нет данных	
1.6	прочие	353	60	415	71
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	74	13	79	13
2.2	Социальное обеспечение	11	2	10	2
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	5	1	6	1
2.4	Торговля	4	1	5	1
2.5	Коммунальное хозяйство	258	44	264	45
2.6	Строительство и архитектура	22	4	42	7
2.7	Транспорт	15	3	17	3
2.8	Здравоохранение	4	1	5	1
2.9	Охрана общественного порядка	35	6	14	2
2.10	Образование	1	0	0	0
2.11	Трудоустройство	2	0	1	0
2.12	Социальная защита семьи	4	1	2	0
2.13	О земельных участках	44	8	50	9
2.14	Физкультура и спорт	7	1	4	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	36	6	30	5
2.16	Об оплате труда	4	1	5	1
2.17	О наградах	1	0	1	0
2.18	Благодарности, поздравления	5	1	2	0
2.19	Жалоба на должностное лицо администрации	3	1	1	0
2.20	Прочие	49	8	33	6
	<i>Итого</i>	584	100	571	97
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	481	82	440	75
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	103	18	147	25
	<i>Итого</i>	584	100	587	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	117	24	112	25
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	146	30	122	28
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	212	44	202	46
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	6	1	4	1
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0

Справка
о работе по рассмотрению обращений,
направленных Президенту РФ
за 2014 год

		2014 г.		2013 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	28	100	24	100
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	7	25	11	46
2.2	Социальное обеспечение	0	0	0	0
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	0	0	0	0
2.4	Торговля	0	0	0	0
2.5	Коммунальное хозяйство	10	36	8	33
2.6	Строительство и архитектура	1	4	0	0
2.7	Транспорт	0	0	0	0
2.8	Здравоохранение	0	0	0	0
2.9	Охрана общественного порядка	0	0	0	0
2.10	Образование	0	0	0	0
2.11	Социальная защита семьи	0	0	0	0
2.12	О земельных участках	0	0	1	4
2.13	Физкультура и спорт	4	14	1	4
2.14	О предоставлении справок, сведений и т.п.	0	0	0	0
2.15	О наградах	0	0	0	0
2.16	Трудоустройство	1	4	0	0
2.17	Благодарности, поздравления	0	0	0	0
2.18	Об оплате труда	3	11	2	8
2.19	Прочие	2	7	1	4
	<i>Итого</i>	28	100	24	100
III.	ИТОГИ рассмотрения				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	10	36	12	50
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	12	43	7	29
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	6	21	5	21
3.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	0	0	0	0
3.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0