

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о рассмотрении обращений граждан**  
**в администрации города Мончегорска в 2015 году**

В 2015 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 2015 году в администрацию города поступило 606 письменных обращений (в 2014 году – 584 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 71 обращение (12%);
- из Мурманской областной Думы – 4 обращения (1%);
- из Администрации Президента РФ – 34 обращения (6%);
- официальный сайт и электронная почта – 140 обращений (23%).

В 2015 году зарегистрировано 78 (13%) коллективных обращений (в 2014 – 81 коллективное обращение).

Все заявления доведены до сведения руководства администрации города. В 2015 году в общем отделе взято на контроль 480 обращений, что составляет 79% от общего числа (на 1 обращение меньше, чем в 2014 году).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2015 году поступило 34 обращения – 6% (на 1% больше, чем в 2014 году).

Незначительно снизилось количество обращений, поступивших из Мурманской областной Думы (в 2014 году – 2%, в 2015 – 1%).

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

- помощь в проведении капитального ремонта квартиры – 4;
- предоставление жилого помещения – 3;
- правомерность изъятия части земельного участка – 3;
- отопление в квартирах – 2;
- низкая зарплата - 2
- ремонт дорог - 1.

Также затронуты вопросы капитального ремонта многоквартирного дома, экологии города, строительства спортивных площадок во дворах и др.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2015 году жители города обращались по следующим вопросам:

- жалобы на низкие параметры/отсутствие отопления – 13;
- содержание общего имущества/придомовой территории – 12;
- жалобы на управляющие компании – 10;
- низкая зарплата – 3;
- антисанитарные/пустующие квартиры – 1.

Также затрагивались вопросы повышения цен на коммунальные услуги, капитального ремонта многоквартирных домов, предоставления помещения для дома-интерната, вырубке деревьев, предоставления земельных участков для сельскохозяйственных работ, и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2015 год по сравнению с 2014 годом представлена в приложении № 1.

В последние годы наблюдается тенденция незначительного уменьшения количества обращений по вопросам коммунального хозяйства. В 2015 году количество обращений по коммунальному хозяйству по-прежнему остается на достаточно высоком уровне:

в 2010 году таких обращений было 21% от общего числа,

в 2011 году – 27%,

в 2012 году – 30%,

в 2013 году – 45%

в 2014 году – 44%

в 2015 году – 43%.

Количество обращений по жилищным вопросам снизилось на 4%:

в 2011 году таких обращений было 18%,

в 2012 году – 16%,

в 2013 году – 13%,

в 2014 году – 13%

в 2015 году – 9%.

Характер тематики поступивших обращений в 2015 году представлен на Рис.1.

Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2015 году



Наибольшее количество обращений граждан в 2015 году было по **вопросам коммунального хозяйства** – 43% от общего числа обращений. В целом данные обращения можно разделить на несколько групп, характеристика которых представлена на Рис.2.

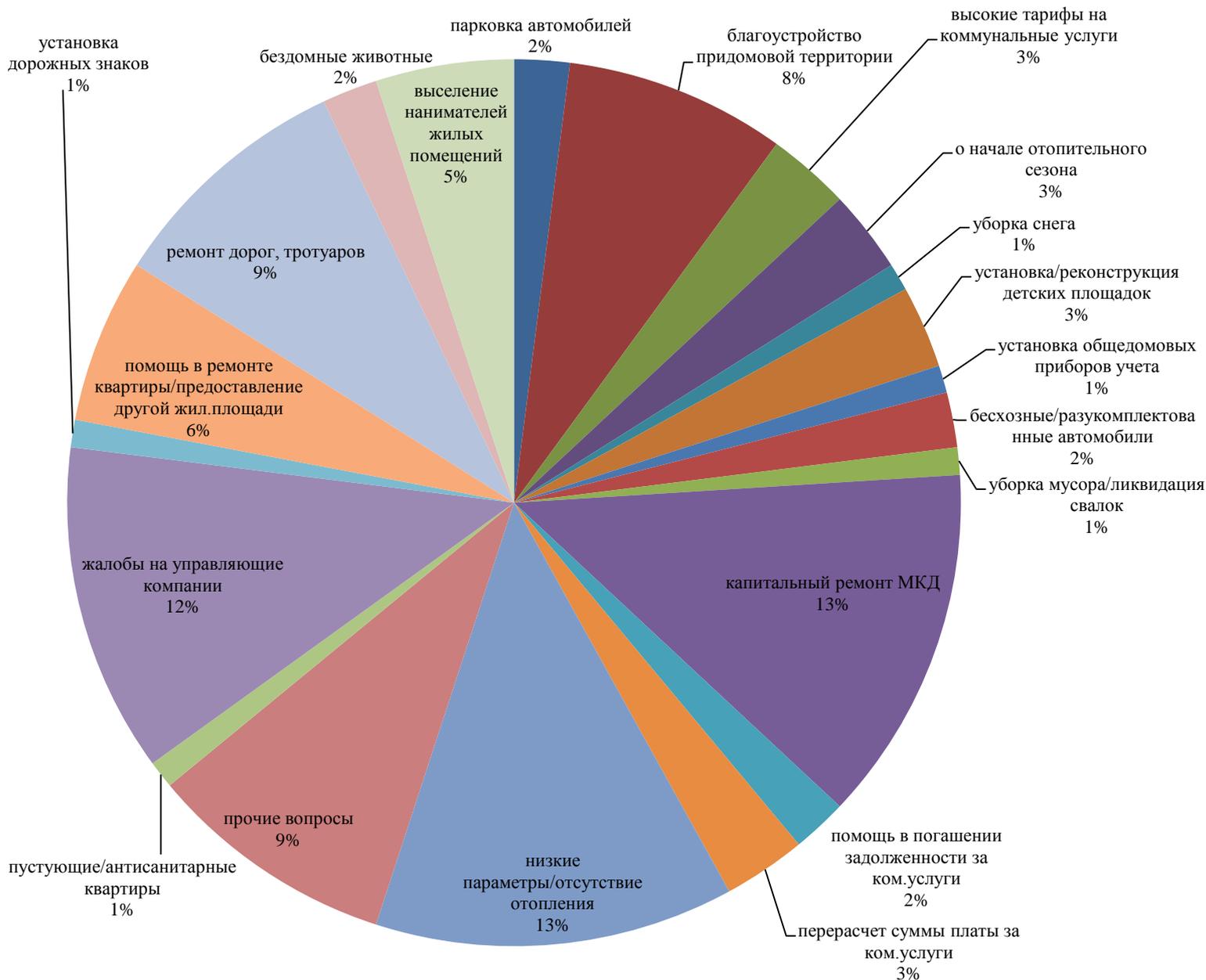


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2015 году составило 9% от общего числа.

Характеристика данных обращений представлена на Рис. 3.

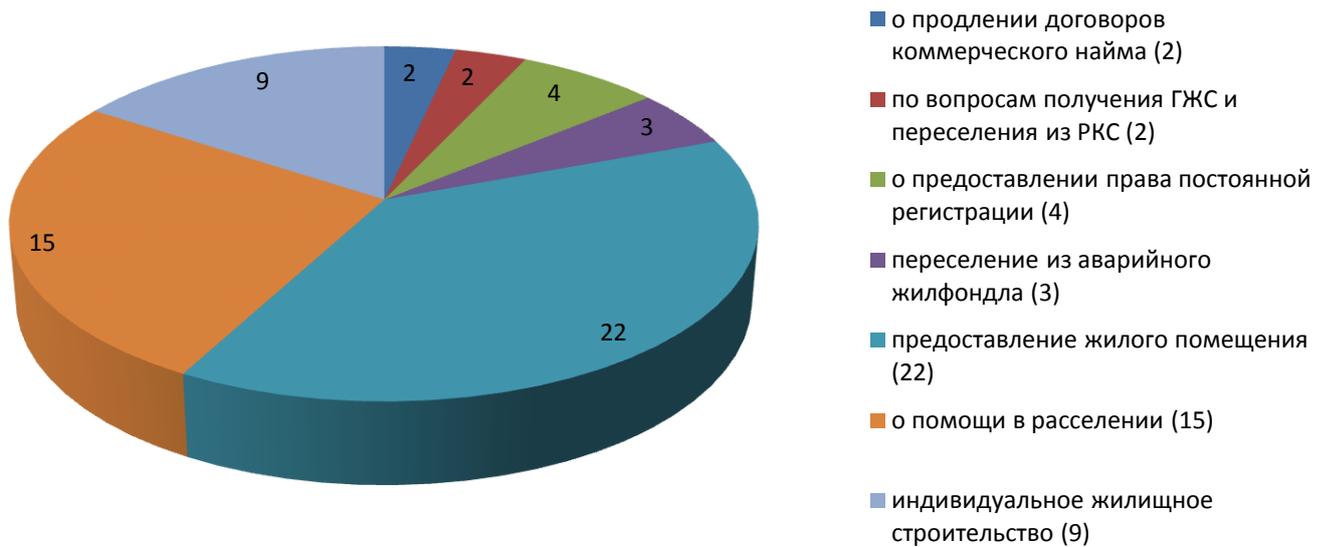


Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы **выделения земельных участков** были подняты в 13% поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, а также строительство гаражей/эллингов.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2015 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

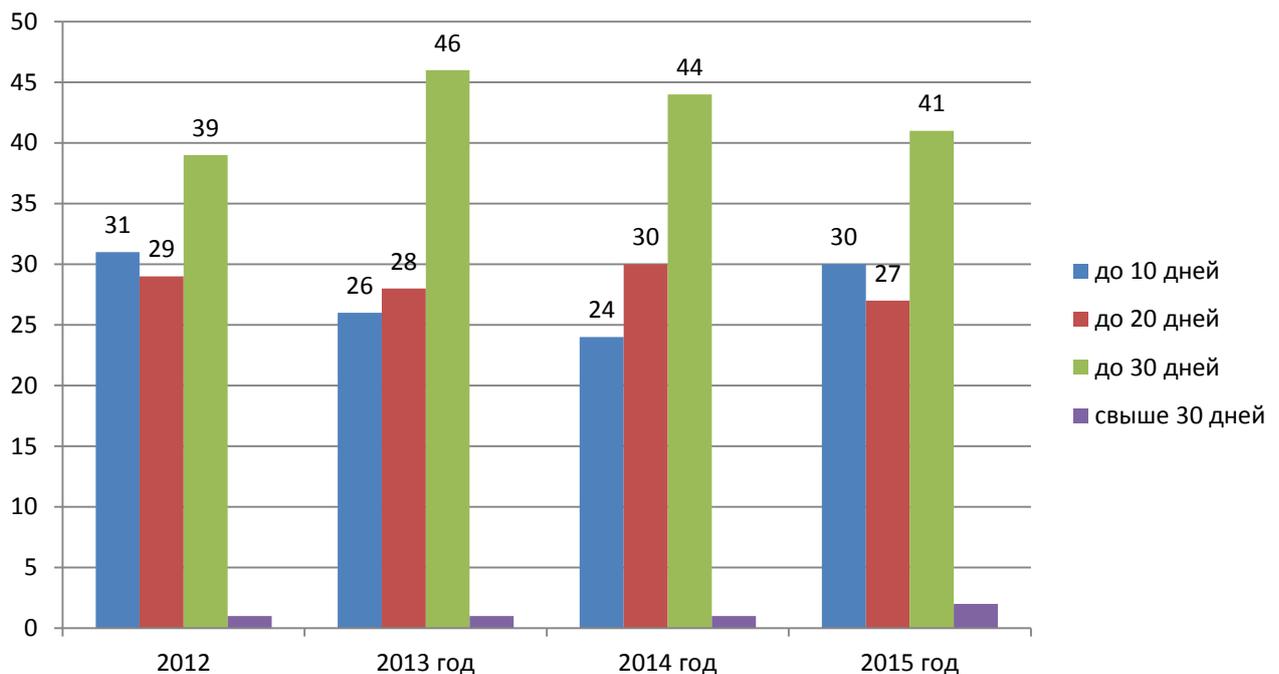


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

### 3. Личный прием руководителей

В 2015 году на личном приеме Главой города Мончегорска, главой администрации города и его заместителями были приняты 353 человек (это на 48 человек меньше, чем в 2014 году, и на 65 человек больше, чем в 2013). На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2013, 2014 и 2015 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации:

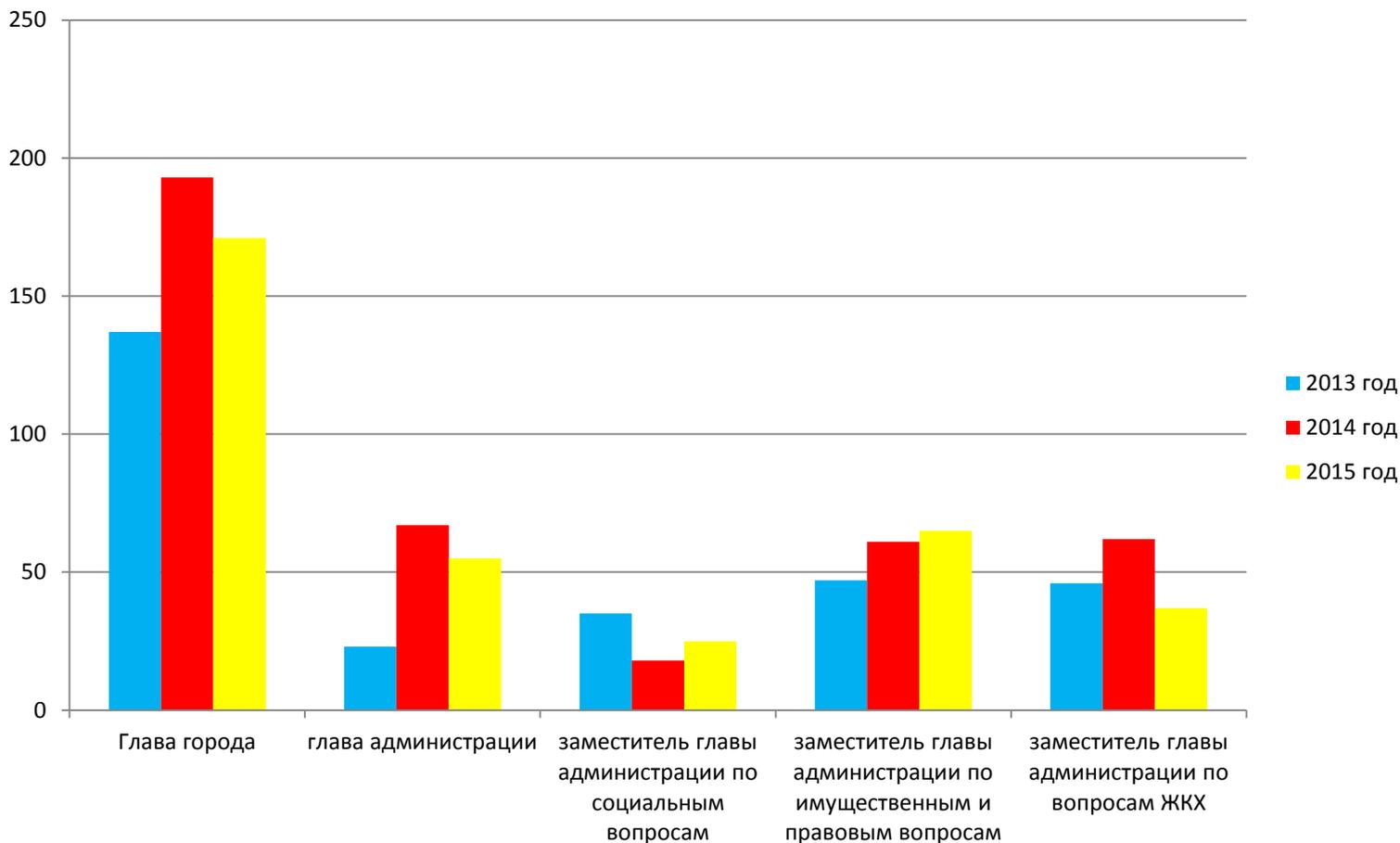


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города.

В основном на личный прием в 2015 году граждане обращались по жилищным вопросам (27%), вопросам коммунального хозяйства (17%) и трудоустройства (6%), и по вопросам предоставления земельных участков (8%).

По итогам приема 15% обращений граждан рассмотрено положительно, по 35% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 50% обращений переданы для рассмотрения и последующего ответа в соответствующие подразделения.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и проверки готовности оборудования со специальным программным обеспечением к проведению Общероссийского дня приема граждан 25 сентября 2015 года в рамках ССТУ проводился прием граждан уполномоченными лицами исполнительных органов государственной власти Мурманской области и органов местного самоуправления. На личном приеме к Главе города Мончегорска обратилось 11 человек.

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, 14 декабря 2015 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.

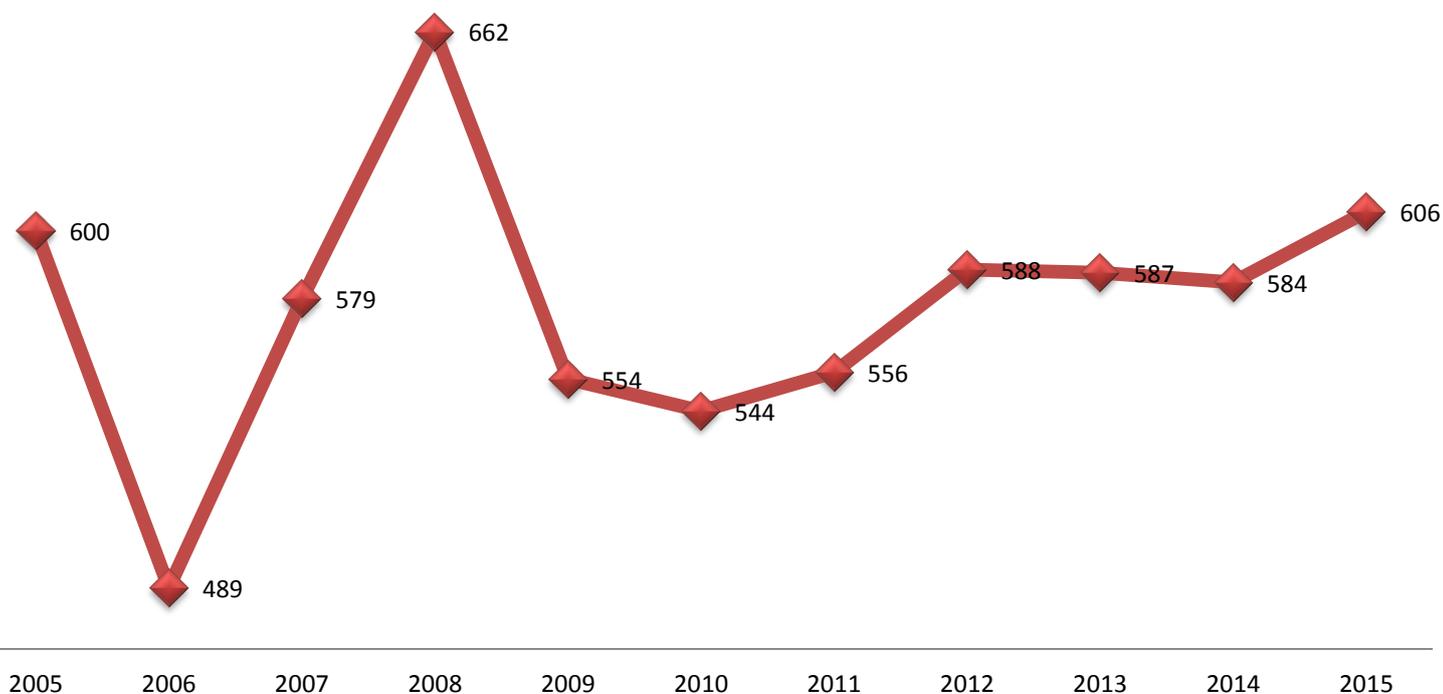


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

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, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации, ежеквартально ведется отчетность на портале ССТУ.РФ.

В 2015 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

Шумилова В.И.  
7-23-70

Справка  
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,  
поступивших в администрацию города Мончегорска  
за 2015 год (в сравнении с 2014 годом)

		2015 г.		2014 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>606</b>	<b>100</b>	<b>584</b>	<b>100</b>
1.1	из Правительства Мурманской области	58	10	65	11
1.2	из Мурманской областной Думы	4	1	14	2
1.3	из Администрации Президента	34	6	28	5
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	2	0	1	0
1.5	виртуальная приемная	140	23	109	19
1.6	из Аппарата Правительства РФ	2	0	0	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	9	1	14	2
1.6	прочие	357	59	353	60
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	57	9	74	13
2.2	Социальное обеспечение	14	2	11	2
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	8	1	5	1
2.4	Торговля	4	1	4	1
2.5	Коммунальное хозяйство	260	43	258	44
2.6	Строительство и архитектура	9	1	22	4
2.7	Транспорт	6	1	15	3
2.8	Здравоохранение	1	0	4	1
2.9	Охрана общественного порядка	33	5	35	6
2.10	Образование	0	0	1	0
2.11	Трудоустройство	3	0	2	0
2.12	Социальная защита семьи	5	1	4	1
2.13	О земельных участках	79	13	44	8
2.14	Физкультура и спорт	3	0	7	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	61	10	36	6
2.16	Об оплате труда	7	1	4	1
2.17	О наградах	1	0	1	0
2.18	Благодарности, поздравления	2	0	5	1
2.19	Жалоба на должностное лицо администрации	0	0	3	1
2.20	Прочие	53	9	49	8
	<i>Итого</i>	606	100	584	100
<b>III.</b>	<b>КОНТРОЛЬ за исполнением</b>				
3.1	Взято на контроль	480	79	481	82
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	126	21	103	18
	<i>Итого</i>	606	100	584	100
<b>IV.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	146	30	117	24
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	130	27	146	30
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	196	41	212	44
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	8	2	6	1
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	0	0	0	0

Справка  
о работе по рассмотрению обращений,  
направленных Президенту РФ  
за 2015 год

		2015 г.		2014 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>24</b>	<b>100</b>
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	9	26	11	46
2.2	Социальное обеспечение	1	3	0	0
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	0	0	0	0
2.4	Торговля	0	0	0	0
2.5	Коммунальное хозяйство	10	29	8	33
2.6	Строительство и архитектура	0	0	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	5	15	1	4
2.13	Физкультура и спорт	2	6	1	4
2.14	О предоставлении справок, сведений и т.п.	2	6	0	0
2.15	О наградах	1	3	0	0
2.16	Трудоустройство	0	0	0	0
2.17	Благодарности, поздравления	0	0	0	0
2.18	Об оплате труда	3	9	2	8
2.19	Прочие	1	3	1	4
	<i>Итого</i>	34	100	24	100
<b>III.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения</b>				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	12	35	12	50
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	10	29	7	29
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	12	35	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