

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан
в администрации города Мончегорска в 2024 году

В 2024 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию города Мончегорска, 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.

Повышенное внимание уделяется соблюдению сроков рассмотрения обращений граждан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", усилением требований к исполнителям и ответственности всех должностных лиц за соблюдением сроков рассмотрения обращений и подготовки ответов.

При приеме обращений гражданам оказывается консультативная помощь, что помогает решить отдельные вопросы в устной форме, без письменного обращения. Поступившие обращения рассмотрены и направлены на исполнение в структурные подразделения администрации города, функциональные органы, а также подведомственные учреждения.

Ежегодно работа с обращениями граждан контролируется и проверяется прокуратурой города Мончегорска.

В 2024 году в администрацию города Мончегорска поступило 694 письменных обращения (в 2023 году – 670 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 84 обращения (12%);
- из Мурманской областной Думы – 30 обращений (4%);
- официальный сайт и электронная почта – 317 обращений (46%);
- из прокуратуры города Мончегорска – 19 обращений (3%).

В 2024 году зарегистрировано 45 коллективных обращений (в 2023 – 54 коллективных обращений).

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2024 году жители города обращались по следующим вопросам: об отказе в предоставлении жилья, об уличном освещении, об организации отдельной стоянки возле детской поликлиники, о реорганизации МАДОУ № 1, о вырубке/прореживании деревьев, и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2024 год в сравнении с 2023 годом представлена в приложении № 1.

Наибольшее количество обращений граждан в 2024 году - по вопросам коммунального хозяйства – 35% (жалобы на управляющие компании, брошенные транспортные средства, вывоз снега с территории МКД, бездомные животные, о вырубке/прореживании деревьев, установка мусорных контейнеров), жилищные вопросы – 17% и прочие вопросы – 15% от общего числа обращений.

Количество обращений по коммунальному хозяйству:

в 2012 году – 30% от общего числа,
 в 2013 году – 45%; в 2014 году – 44%;
 в 2015 году – 43%; в 2016 году – 47%;
 в 2017 году – 45%; в 2018 году – 48%;
 в 2019 году – 52%, в 2020 году – 40%;
 в 2021 году – 23%; в 2022 году – 34%;
 в 2023 году – 35%; в 2024 году – 35%;

Количество обращений по жилищным вопросам:

в 2012 году – 16% от общего числа,
 в 2013 году – 13%, в 2014 году – 13%,
 в 2015 году – 9%, в 2016 году – 11%,
 в 2017 году – 7,3%, в 2018 году – 8,7%,
 в 2019 году – 11,8%, в 2020 году – 10 %;
 в 2021 году – 25%; в 2022 году – 16%.
 в 2023 году – 11%; в 2024 году – 17%.

Характер тематики поступивших обращений в 2024 году представлен на Рис.1.



Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2024 году

Обращения по вопросам коммунального хозяйства можно разделить на несколько групп, характеристика которых представлена на Рис. 2.

К прочим вопросам (35%) коммунального хозяйства отнесены обращения граждан по темам: протечка межпанельных швов, оборудование подъезда пандусами, замене радиаторов, жалобы на отсутствие отопления.

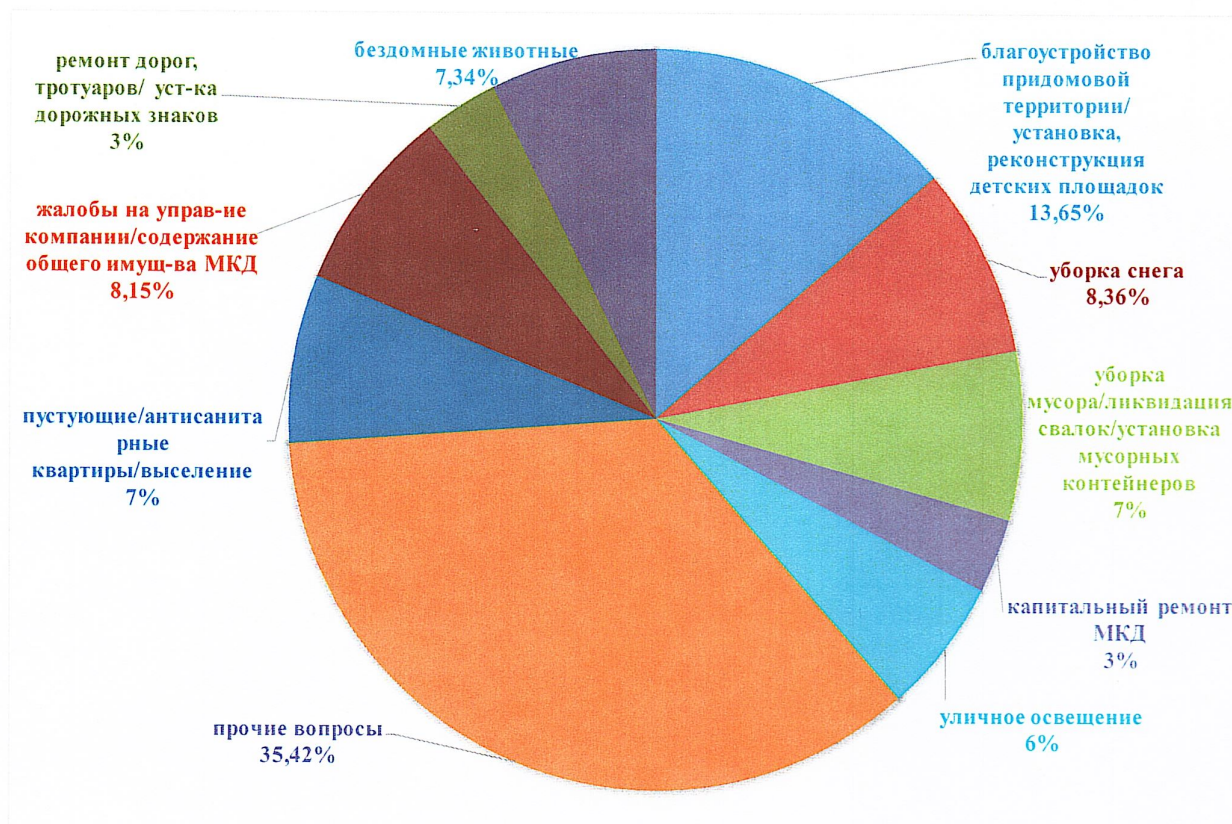


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2024 году составило 31% от общего числа.

Характеристика данных обращений в процентном соотношении представлена на Рис. 3.

К прочим (27%) по жилищным вопросам отнесены обращения граждан по темам: продвижение очереди на получение жилья, по вопросам приобретения квартиры, приватизация жилья, о программе по переселению граждан из районов Крайнего Севера.



Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы о транспорте были подняты в 6% от общего количества поступивших обращений.

Вопросы об образовании и социальной защите семьи были подняты в 4% от общего количества поступивших обращений. В основном, это обращения о реорганизации детского сада.

В 3% от общего количества обращений коснулись **вопросов:** социальное обеспечение и вопросы о земельных участках.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2024 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис. 4.

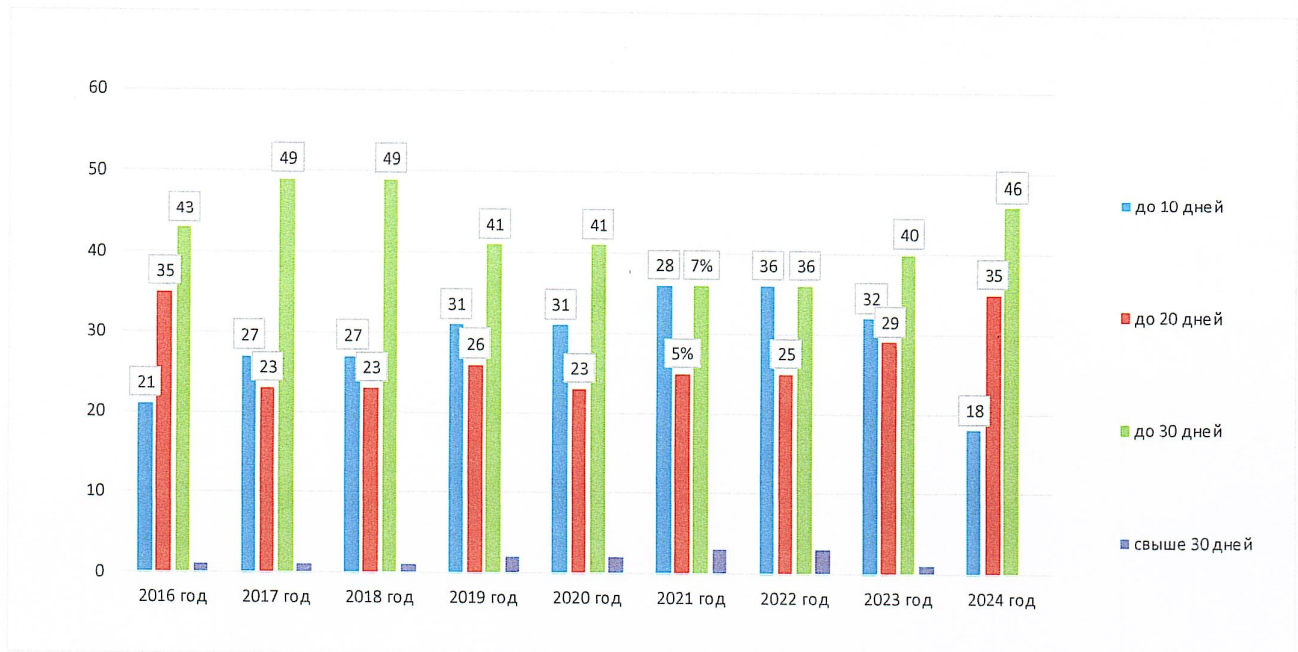


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

Личный прием руководителей

В 2024 году на личном приеме руководителем администрации города было принято 49 человек. На Рис. 5 представлена сравнительная характеристика за 2018-2024 годы о количестве принятых гражданами руководителями администрации города Мончегорска:

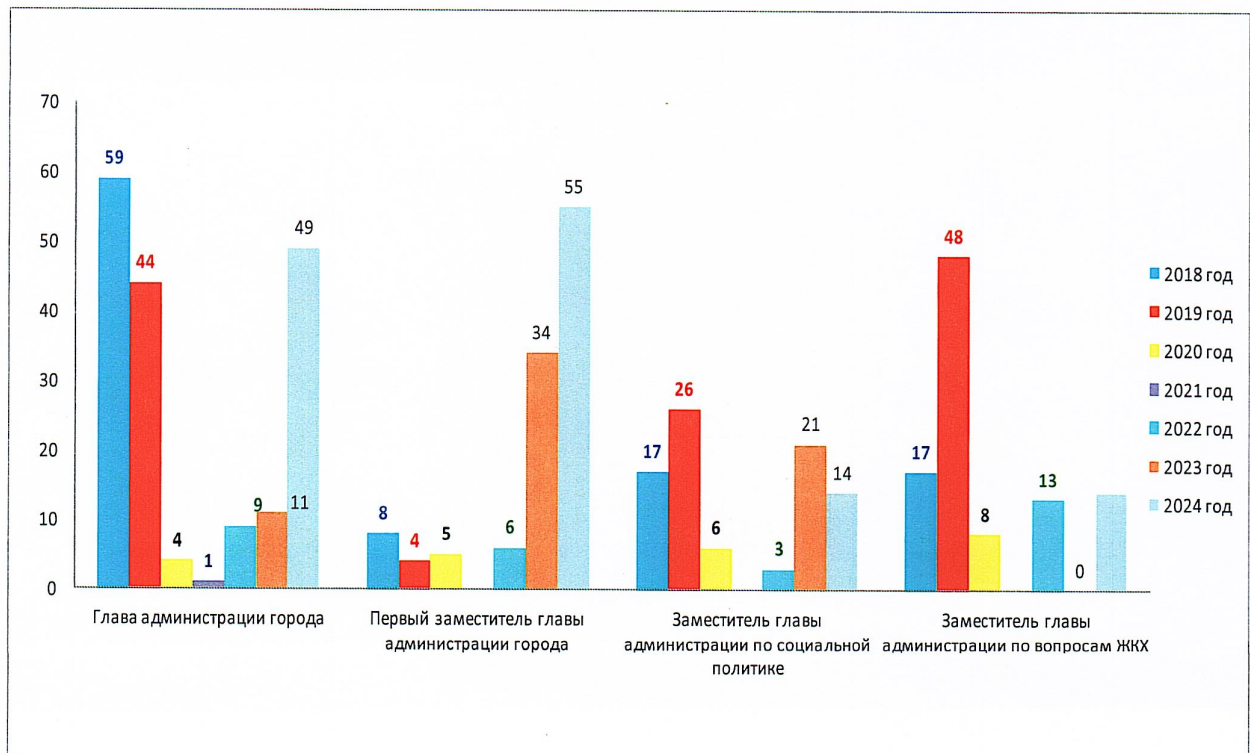


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города

С 1 июля 2017 года, во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций", ежемесячно ведется отчетность на портале ССТУ.РФ по всем обращениям, поступившим в администрацию города Мончегорска, в том числе и по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации.

Заключение

Проведя анализ обращений граждан, поступивших в администрацию города Мончегорска, 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.

Динамика количества письменных обращений за последние годы представлена на Рис. 6, из которого видно, что в отчетном периоде наблюдается незначительная тенденция к увеличению письменных обращений граждан.

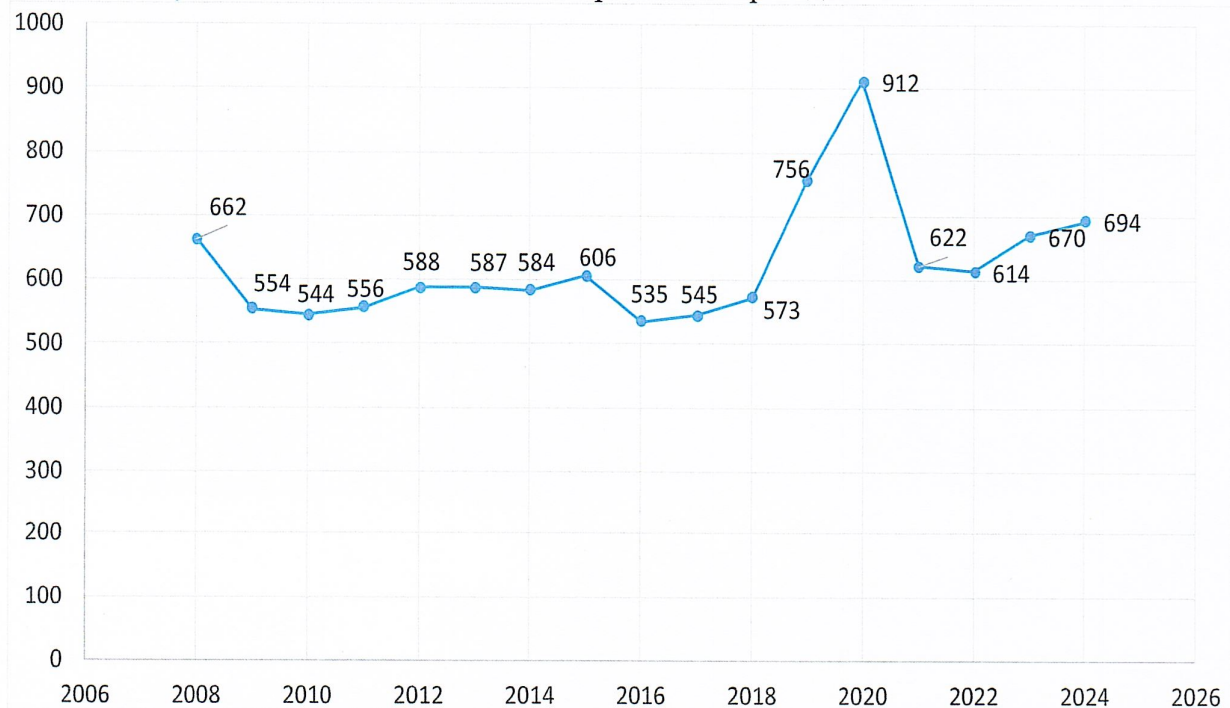


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

Работа по регистрации и контролю над сроками рассмотрения письменных обращений граждан ведется в системе электронного документооборота "1-С: Предприятие". Все обращения, поступившие в администрацию города Мончегорска, 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 органов местного самоуправления города Мончегорска.

С декабря 2018 года для жителей города стала доступна единая справочная служба - система автоинформирования, что также позволяет уменьшить активность обращений граждан. С помощью автоинформатора жители быстро могут получить актуальную и полезную информацию о важных городских мероприятиях, метеоусловиях и ситуациях на дорогах в городе, об отмене занятий в образовательных учреждениях в соответствии с температурным режимом. 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 размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.

С апреля 2019 года, во исполнение поручения врио Губернатора Мурманской области Чибиса А.В., проводятся встречи руководителя администрации города Мончегорска с жителями с 2020 года проводятся в онлайн-формате. На официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска размещается информация об основных вопросах, озвученных на встречах, действиях и поручениях главы администрации города, сроках исполнения и стадиях реализации вопросов.

В 2024 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.

Справка
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,
поступивших в администрацию города Мончегорска
за 2024 год (в сравнении с 2023 годом)

		2024 г.		2023 г.	
		Всего	в % к	Всего	в % к
			итогу		итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	694	100	670	100
1.1	из Администрации Президента Российской Федерации	0	0	0	14
1.2	из Аппарата Правительства Российской Федерации	0	0	0	0
1.3	из Правительства Мурманской области	84	12	39	6
1.4	из Мурманской областной Думы	30	4	42	6
1.5	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	0	0	0	0
1.6	из Прокуратуры города Мончегорска	19	3	17	3
1.7	виртуальная приемная	317	46	427	64
1.8	прочие	244	35	145	22
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	117	17	72	11
2.2	Социальное обеспечение	18	3	13	2
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	7	1	3	0
2.4	Торговля	17	2	12	2
2.5	Коммунальное хозяйство	245	35	235	35
2.6	Строительство и архитектура	14	2	18	3
2.7	Транспорт	40	6	39	6
2.8	Здравоохранение	4	1	7	1
2.9	Охрана общественного порядка	17	2	16	2
2.10	Образование	25	4	32	5
2.11	Трудоустройство	5	1	2	0
2.12	Социальная защита семьи, защита прав детей	25	4	10	1
2.13	О земельных участках	22	3	34	5
2.14	Физкультура и спорт	8	1	11	2
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	10	1	32	5
2.16	Об оплате труда	1	0	4	1
2.17	О наградах	2	0	10	26
2.18	Благодарности, поздравления, пожелания	13	2	51	8
2.19	Прочие	104	15	69	10
	Итого	694	100	670	124
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	694	100	670	100
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	0	0	0	0
	Итого	694	100	670	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	125	18	212	32
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	245	35	191	29
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	321	46	267	40
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	3	0	5	1
4.5	Находятся на рассмотрении (на 05.10.2024)	0	0	0	0