

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан
в администрации города Мончегорска в 2020 году

В 2020 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в администрацию города Мончегорска и Главе 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.

В 2020 году в администрацию города Мончегорска и Главе города Мончегорска поступило 912 письменных обращений (в 2019 году – 756 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 93 обращения (10%);
- из Мурманской областной Думы – 12 обращений (1%);
- из Администрации Президента РФ – 23 обращения (3%);
- официальный сайт и электронная почта – 563 обращения (62%).

В 2020 году зарегистрировано 40 (4,4%) коллективных обращений (в 2019 – 50 коллективных обращений).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2020 году поступило 23 обращения (3%), что на 1 % от общего количества, поступивших обращений больше, чем в 2019 году - 15 обращений (2%).

Из Мурманской областной Думы поступило 12 обращений (1%).

К Президенту Российской Федерации жители города обращаются по следующим вопросам:

- улучшение жилищных условий многодетных семей – 1;
- образование – 6;
- право на государственную защиту прав человека и гражданина – 2;
- возобновление работы банно-прачечного комплекса в городе – 2;
- приватизация служебного жилья – 1;
- социальное обеспечение – 1;
- благоустройство придомовой территории – 1;
- благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров – 2;
- регистрация по месту жительства и пребывания – 1;
- защита прав несовершеннолетних детей – 3.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2020 году жители города обращались по следующим вопросам: жалобы на управляющие компании, вопросы коммунального хозяйства, об улучшении жилищных условий, о защите прав несовершеннолетнего и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2020 год в сравнении с 2019 годом представлена в приложении № 1.

Снизилось количество обращений по коммунальным и жилищным вопросам в сравнении с 2019 годом (на 12 % и 2 % соответственно).

Наибольшее количество обращений граждан в 2020 году по-прежнему было по **вопросам коммунального хозяйства** – 40% 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%.

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 %.

Характер тематики поступивших обращений в 2020 году представлен на Рис.1.

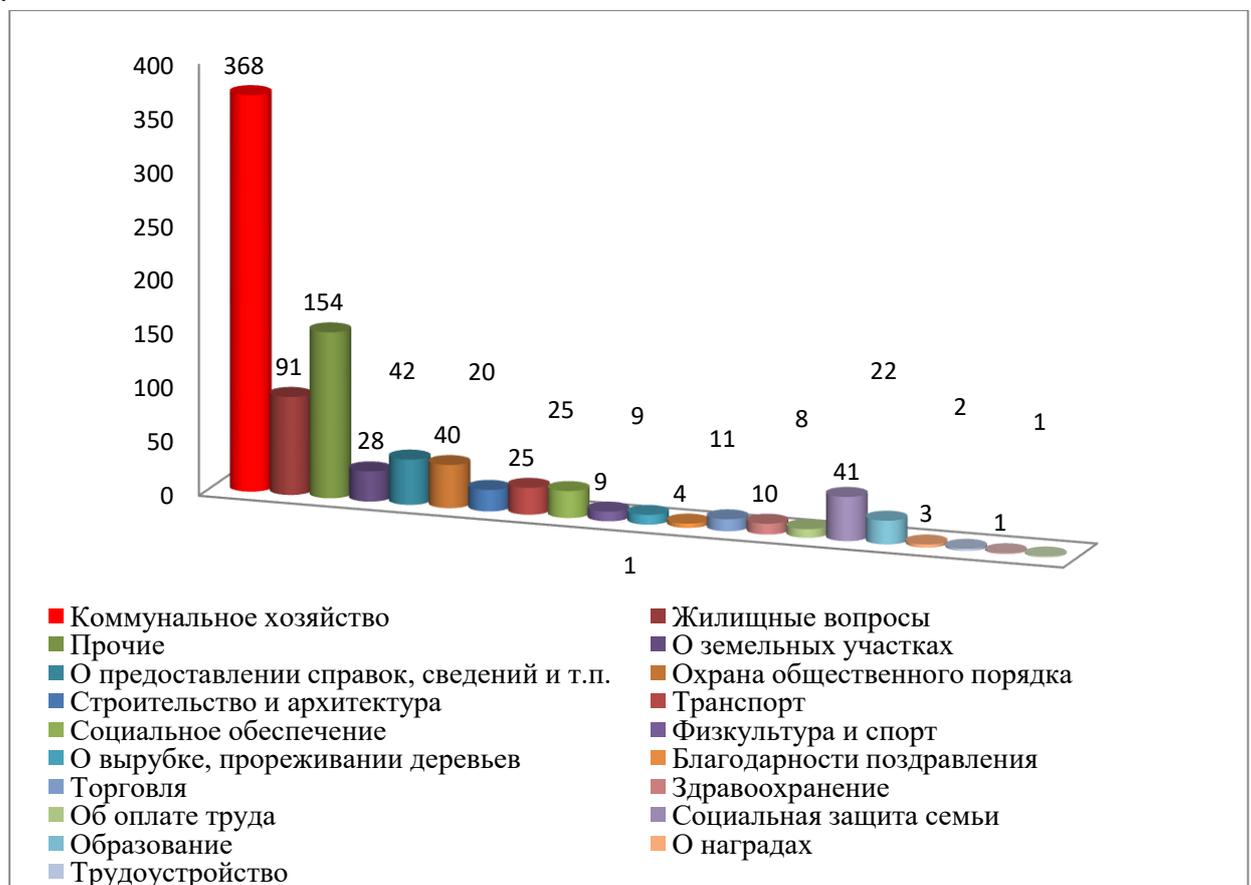


Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2020 году

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

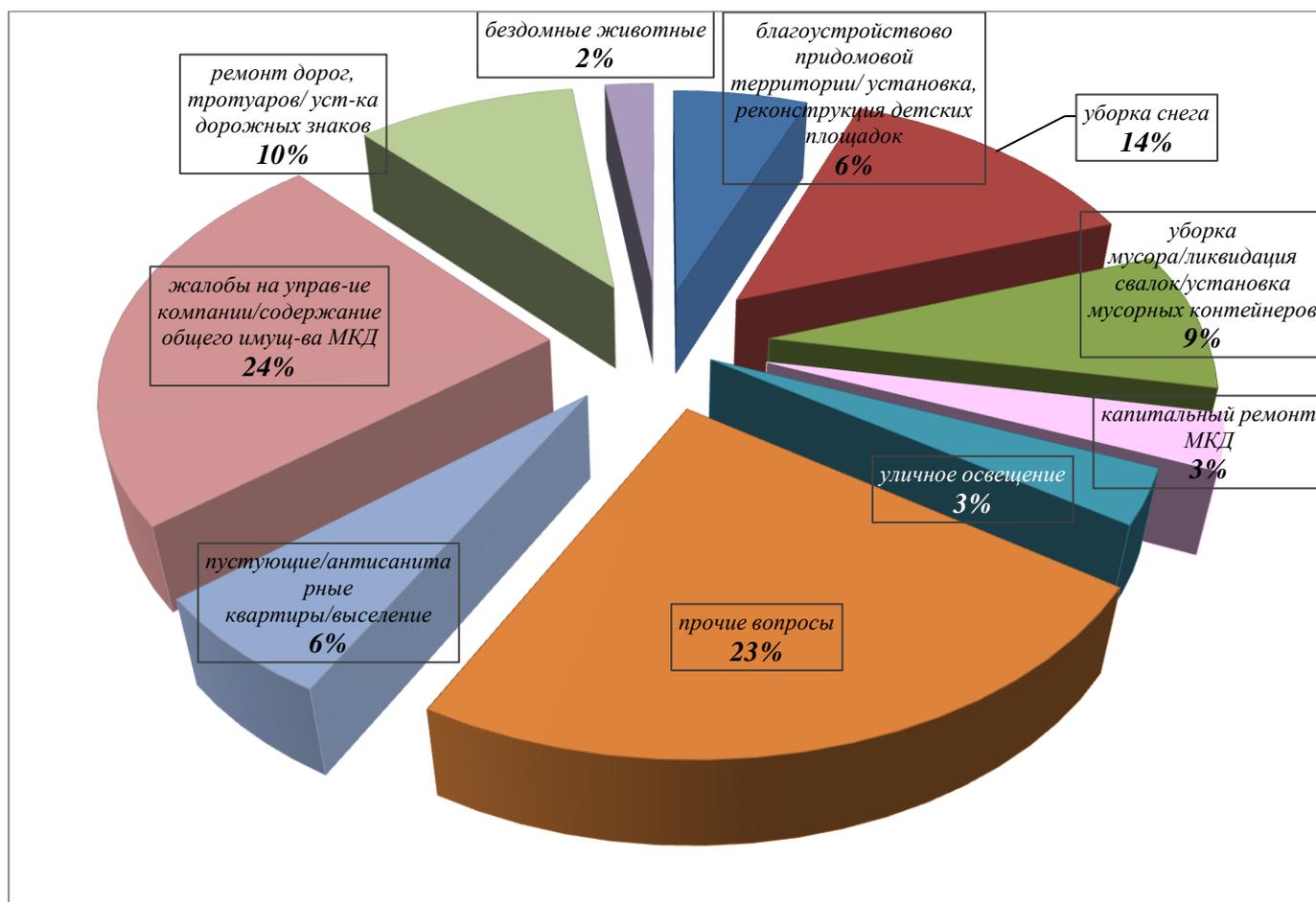


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2020 году составило 10% от общего числа.

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



Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы о земельных участках были подняты в 3% от общего количества поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, а также о предоставлении земельных участков в аренду.

4% от общего количества обращений коснулись **вопроса охраны общественного порядка и спокойствия граждан**. Жители обращались по вопросу принятия мер в связи с нарушением тишины и спокойствия граждан, проживающих в многоквартирных домах.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2020 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

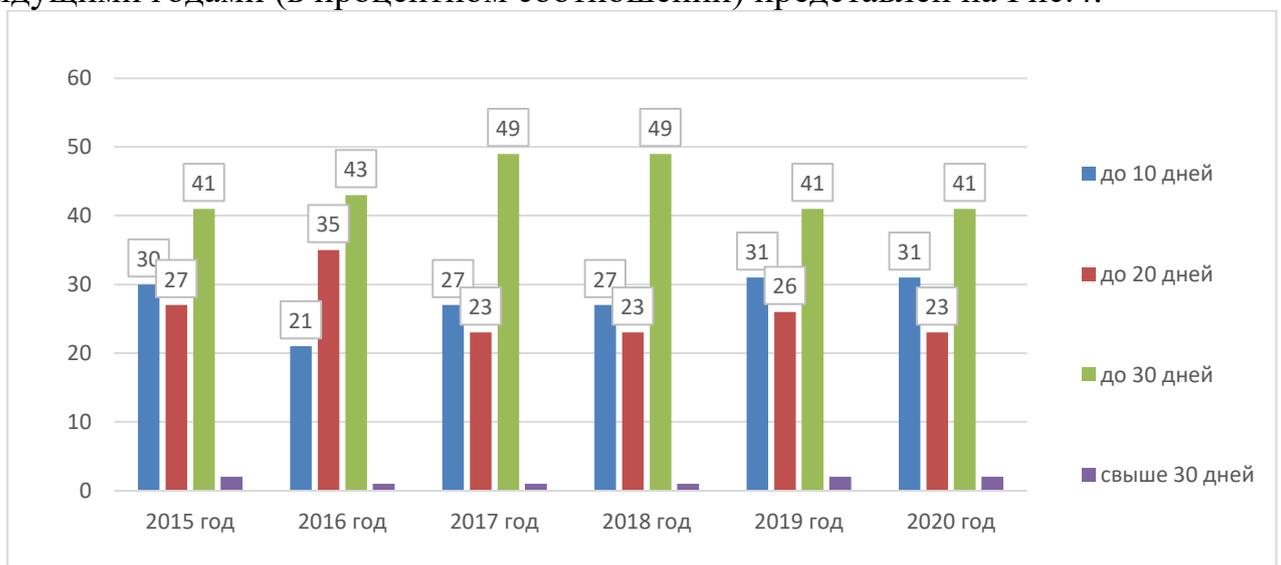


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

Личный прием руководителей

В целях реализации мероприятий, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции, в соответствии с пунктом 2.1 раздела 2 Письма Министерства труда и социальной защиты РФ от 16 марта 2020 г. № 19-0/10/П-2262 «О Методических рекомендациях по режиму труда органов государственной власти, органов местного самоуправления и организаций с участием государства», а также в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой на территории города Мончегорска личные приемы граждан временно ограничены. В связи с этим до 16.03.2020 года на личном приеме Главой города Мончегорска, главой администрации города и его заместителями были приняты 40 человек (это на 196 человек меньше, чем в 2019 году) На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2015-2020 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации города Мончегорска и Главой города Мончегорска:

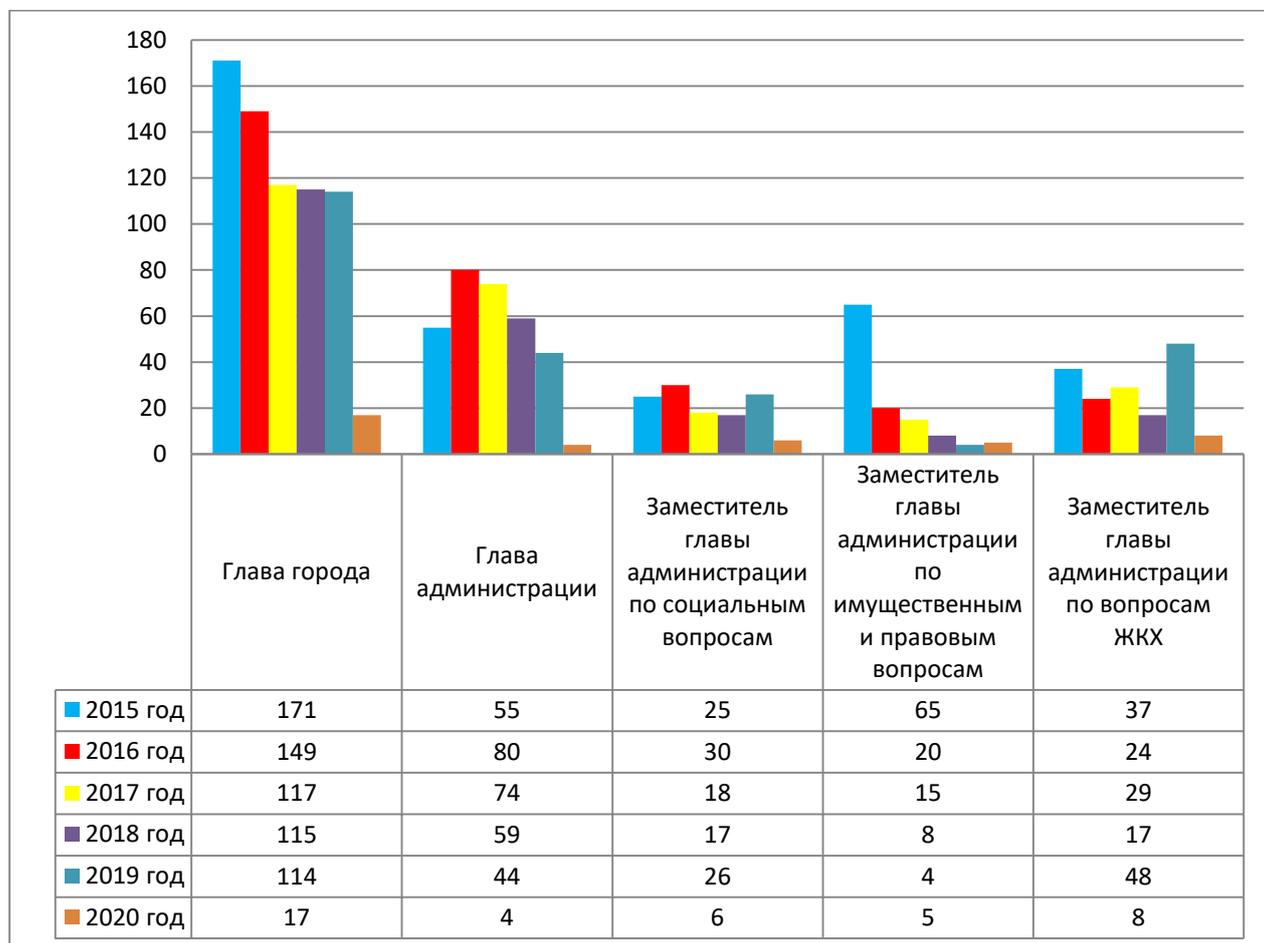


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города и Главой города Мончегорска

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 ежегодно проводится общероссийский день приема 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. Так, принимая во внимание осложнение эпидемиологической обстановки, сопряженной с высоким риском инфицирования новой коронавирусной инфекции (COVID-19), Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций поддержано предложение Правительства Российской Федерации о переносе сроков проведения общероссийского дня приема граждан, запланированного к проведению 14 декабря 2020 года, до периода стабилизации эпидемиологической ситуации.

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, а также Главе города Мончегорска, в том числе и по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации.

Заключение

Проведя анализ обращений граждан, поступивших в администрацию города Мончегорска и Главе 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 2020 году увеличилось количество поступающих обращений по сравнению с 2019 годом на 20, 6%. Увеличение количества обращений граждан в 2020 году обуславливается осложнением эпидемиологической обстановки, связанной с новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), а также временным ограничением личных приемов руководителями администрации города Мончегорска и Главой города Мончегорска, в связи с этим гражданам было рекомендовано направлять письменные обращения на электронную почту pochta@monchegorsk-adm.ru, либо оставить их на официальном сайте органов местного самоуправления в разделе «виртуальная приемная» <https://monchegorsk.gov-murman.ru/feedback/new.php>, а также посредством почтового отправления по адресу: 184511, г. Мончегорск, пр. Metallургов, д. 37.

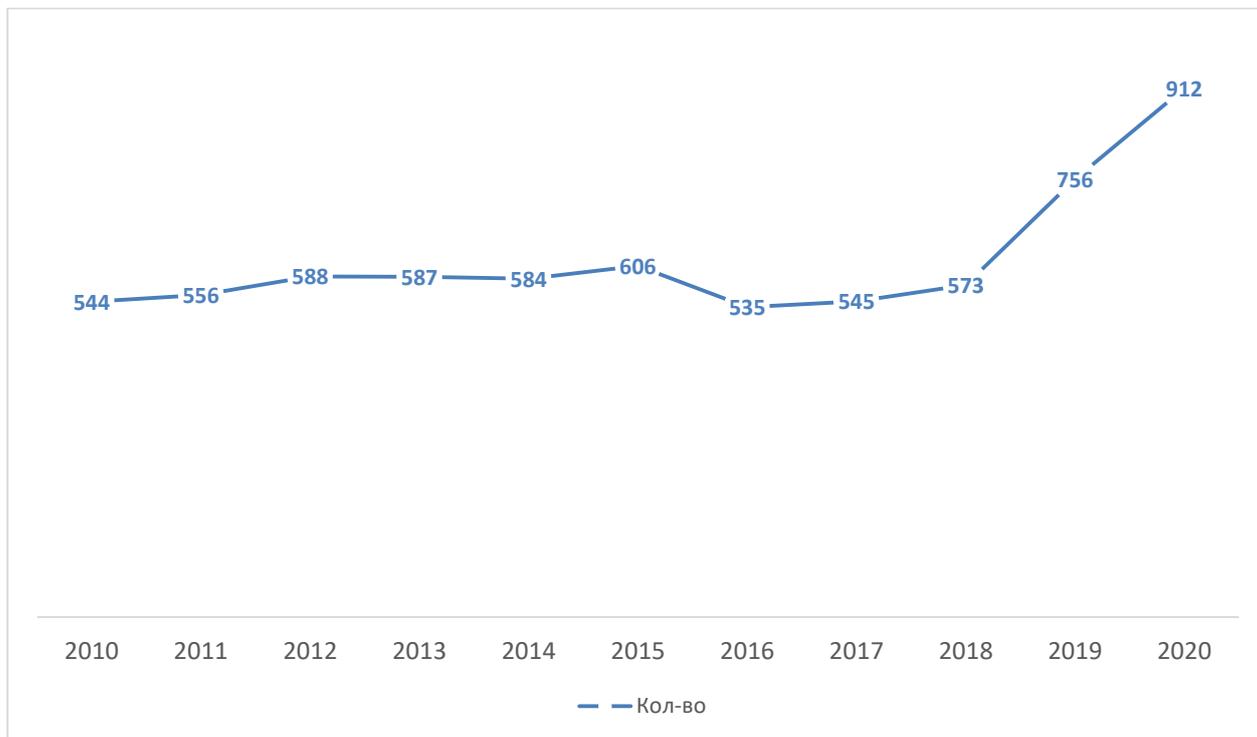


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

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 и Главе 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.

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.

В 2020 году все обращения, поступившие в администрацию города Мончегорска и Главе 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 2020 год (в сравнении с 2019 годом)

		2020 г.		2019 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	912	100	756	100
1.1	из Правительства Мурманской области	93	10	100	13
1.2	из Мурманской областной Думы	12	1	5	1
1.3	из Администрации Президента	23	3	15	2
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	0	0	0	0
1.5	виртуальная приемная	563	62	361	48
1.6	из Аппарата Правительства РФ	0	0	0	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	22	2	24	3
1.6	прочие	199	22	250	33
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	91	10	89	12
2.2	Социальное обеспечение	25	3	7	1
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	9	1	6	1
2.4	Торговля	11	1	6	1
2.5	Коммунальное хозяйство	368	40	394	52
2.6	Строительство и архитектура	20	2	19	3
2.7	Транспорт	25	3	29	4
2.8	Здравоохранение	10	1	11	1
2.9	Охрана общественного порядка	40	4	15	2
2.10	Образование	22	2	9	1
2.11	Трудоустройство	2	0	1	0
2.12	Социальная защита семьи	41	4	9	1
2.13	О земельных участках	28	3	32	4
2.14	Физкультура и спорт	9	1	10	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	42	5	36	5
2.16	Об оплате труда	8	1	6	1
2.17	О наградах	3	0	0	0
2.18	Благодарности, поздравления, пожелания	4	0	7	1
2.19	Прочие	154	17	70	9
	<i>Итого</i>	912	100	756	100
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	912	100	756	100
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	0	0	0	0
	<i>Итого</i>	912	100	756	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	281	31	235	31
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	214	23	197	26
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	376	41	281	37
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	17	2	12	2
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета - на 10.01.2021)	24	3	31	4

**Справка
о работе по рассмотрению обращений,
направленных Президенту РФ
за 2020 год**

		2020 г.		2019 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I. ВСЕГО поступило, в том числе:		23	100	15	100
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	2	9	4	27
2.2	Социальное обеспечение	2	9	0	0
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	0	0	0	0
2.4	Торговля	0	0	0	0
2.5	Коммунальное хозяйство	5	22	5	33
2.6	Строительство и архитектура	0	0	1	7
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	6	26	0	0
2.11	Социальная защита семьи	3	13	1	7
2.12	О земельных участках	0	0	3	20
2.13	Физкультура и спорт	0	0	1	7
2.14	О предоставлении справок, сведений и т.п.	0	0	0	0
2.15	О наградах	0	0	0	0
2.16	Трудоустройство	0	0	0	0
2.17	Благодарности, поздравления	0	0	0	0
2.18	Об оплате труда	0	0	0	0
2.19	Прочие	5	22	0	0
	<i>Итого</i>	23	100	15	100
III.	ИТОГИ рассмотрения				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	8	35	5	33
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	10	43	4	27
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	5	22	5	33
3.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	0	0	0	0
3.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета - на 10.01.2021)	0	0	1	7