

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан
в администрации города Мончегорска в 2021 году

В 2021 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.

В 2021 году в администрацию города Мончегорска поступило 622 письменных обращения (в 2020 году – 912 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 38 обращений (6%);
- из Мурманской областной Думы – 23 обращения (4%);
- из Администрации Президента РФ – 4 обращения (1%);
- из региональной приемной партии «Единая Россия» - 1 (0%);
- официальный сайт и электронная почта – 336 обращений (54%);
- из прокуратуры города Мончегорска – 8 (1%).

В 2021 году зарегистрировано 35 коллективных обращений (в 2020 – 40 коллективных обращений).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2021 году поступило 4 обращения (1%), что на 2 % от общего количества, поступивших обращений меньше, чем в 2020 году - 23 обращений (3%).

К Президенту Российской Федерации жители города обращаются по следующим вопросам:

- жилищные вопросы – 3;
- об оплате труда – 1.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2021 году жители города обращались по следующим вопросам: об оплате труда, о вырубке/прореживании деревьев, благоустройство придомовых территорий, выселение, антисанитарные квартиры, об оказание финансовой помощи, жалобы на управляющие компании, вопросы коммунального хозяйства, об улучшении жилищных условий и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2021 год в сравнении с 2020 годом представлена в приложении № 1.

Снизилось количество обращений по коммунальным и жилищным вопросам в сравнении с 2020 годом (на 12 % и 2 % соответственно).

Наибольшее количество обращений граждан в 2021 году помимо прочих вопросов – 30% (заброшенные транспортные средства, работа гос. учреждений, замечания в работе на объекте: Ленинградская наб., восстановление аттракционов в городском парке, восстановление работы городской бани, оказание финансовой помощи) , жилищные вопросы – 25% и коммунальное хозяйство – 23% от общего числа обращений.

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%.

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%.

Характер тематики поступивших обращений в 2021 году представлен на Рис.1.

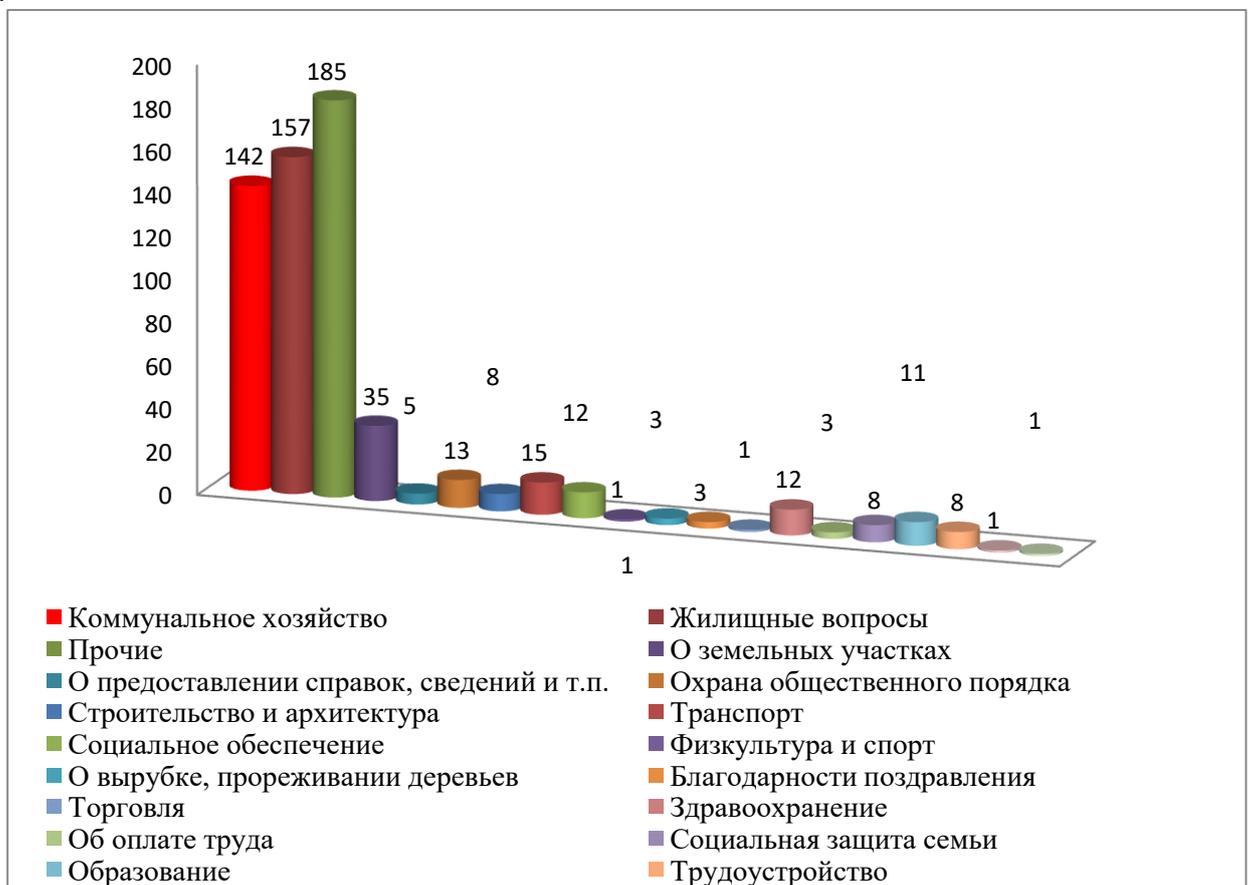


Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2021 году

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

К прочим вопросам (27%) коммунального хозяйства отнесены обращения граждан по темам: возмещение ущерба после затопления, замене радиаторов в подъезде, отсутствие ХВС в МКД, сильный шум в батарее по причине постоянного прогона потока горячей воды, замене системы отопления, жалобы на отсутствие отопления, проблемы с подвальным помещением (сырость).

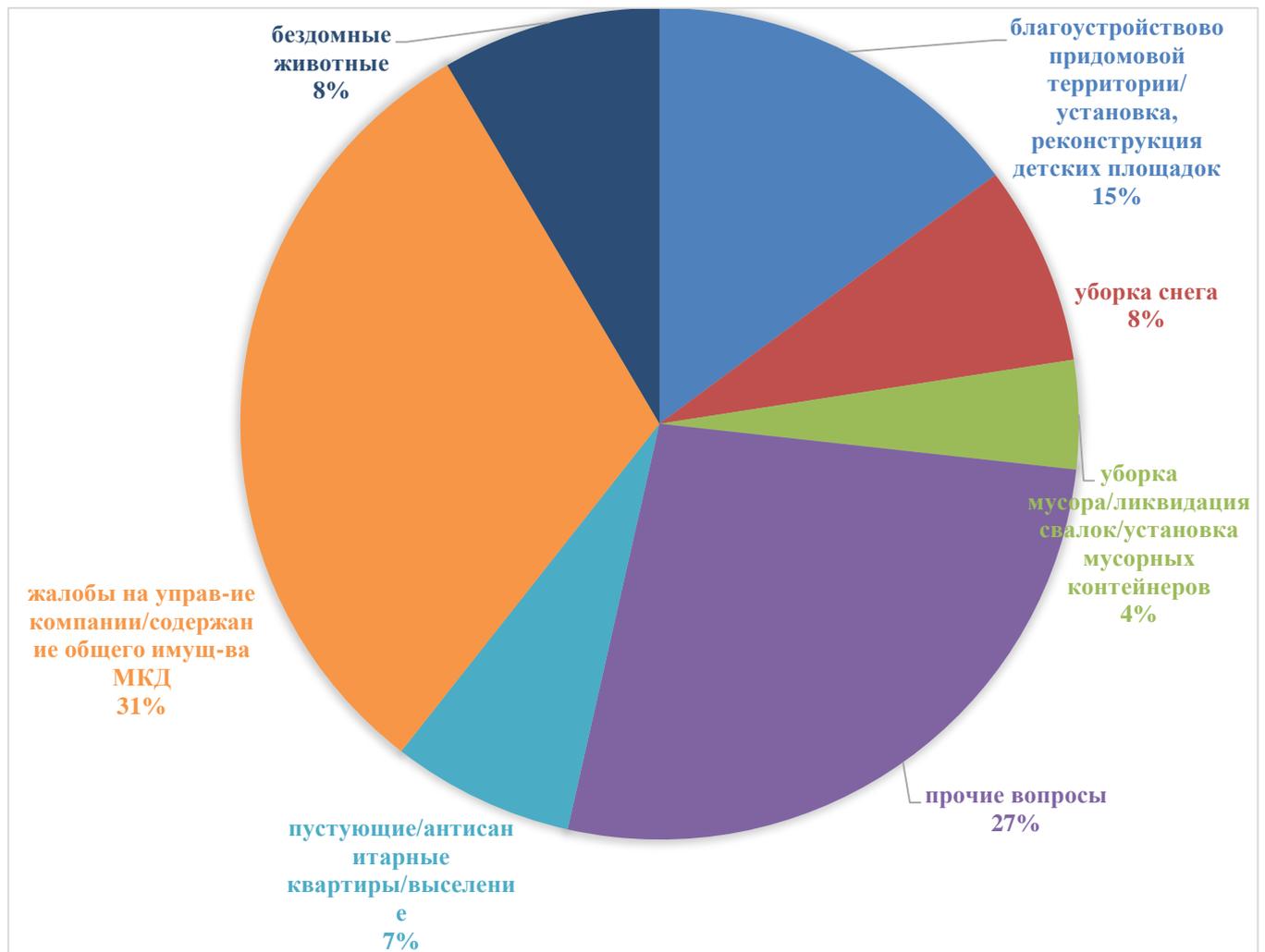


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2021 году составило 25% от общего числа.

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

К прочим (40%) по жилищным вопросам отнесены обращения граждан по темам: стоимость квадратного метра жилья, по вопросам приобретения квартиры, незаконная перепланировка, пустующие квартиры, приватизация жилья.



Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

Вопросы о земельных участках были подняты в 6% 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.

По 2% от общего количества обращений коснулись **вопросов**: социальное обеспечение, транспорт, здравоохранение, охрана общественного порядка.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2021 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис. 4.

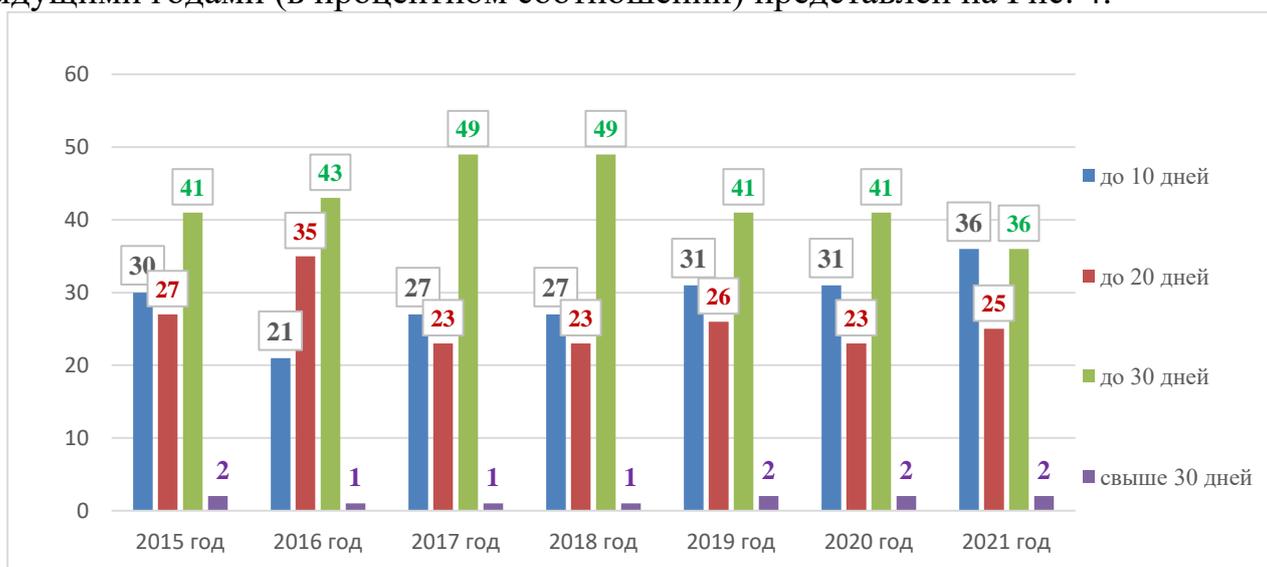


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

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 в 2021 году на личном приеме главой администрации города был принят 1 человек. На Рис. 5 представлена сравнительная характеристика за 2015-2021 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации города Мончегорска и Главой города Мончегорска:

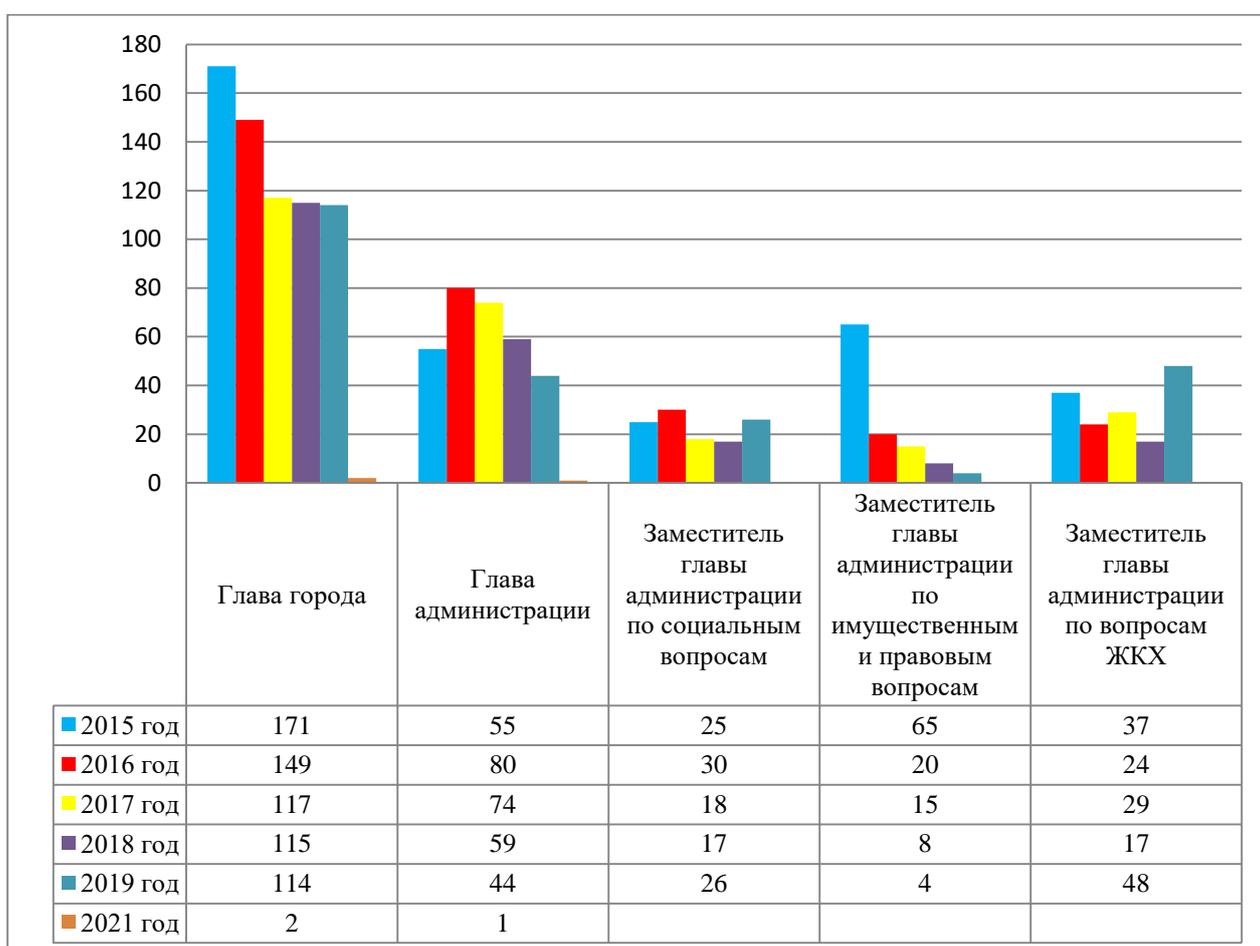


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города и Главой города Мончегорска

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. В 2021 году общероссийский день приема граждан не проводился.

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 2021 году уменьшилось количество поступающих обращений по сравнению с 2020 годом на 290.

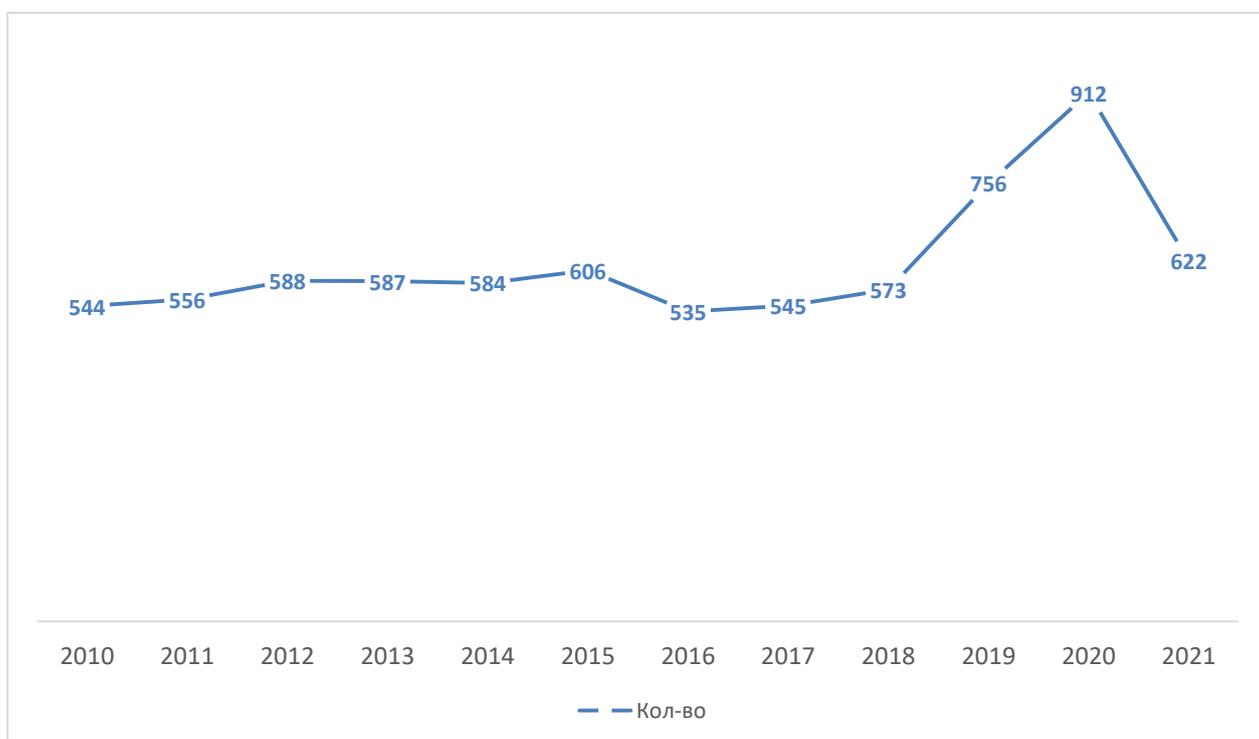


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

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 главы администрации города Мончегорска с жителями. В связи с введением ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения, и утверждением правил поведения, обязательных для исполнения гражданами организациями в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19) 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 2021 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 2021 год (в сравнении с 2020 годом)

		2021 г.		2020 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	622	100	912	100
1.1	из Правительства Мурманской области	38	6	93	10
1.2	из Мурманской областной Думы	23	4	12	1
1.3	из Администрации Президента	4	1	23	3
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	1	0	0	0
1.5	виртуальная приемная	336	54	563	62
1.6	из Аппарата Правительства РФ	0	0	0	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	8	1	22	2
1.6	прочие	212	34	199	22
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	157	25	91	10
2.2	Социальное обеспечение	12	2	25	3
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	3	0	9	1
2.4	Торговля	1	0	11	1
2.5	Коммунальное хозяйство	142	23	368	40
2.6	Строительство и архитектура	8	1	20	2
2.7	Транспорт	15	2	25	3
2.8	Здравоохранение	12	2	10	1
2.9	Охрана общественного порядка	13	2	40	4
2.10	Образование	11	2	22	2
2.11	Трудоустройство	8	1	2	0
2.12	Социальная защита семьи	8	1	41	4
2.13	О земельных участках	35	6	28	3
2.14	Физкультура и спорт	1	0	9	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	5	1	42	5
2.16	Об оплате труда	3	0	8	1
2.17	О наградах	0	0	3	0
2.18	Благодарности, поздравления, пожелания	3	0	4	0
2.19	Прочие	185	30	154	17
	Итого	622	100	912	100
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	622	100	912	100
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	0	0	0	0
	Итого	622	100	912	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	226	36	281	31
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	155	25	214	23
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	225	36	376	41
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	5	1	17	2
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета - на 15.01.2022)	11	2	24	3

Справка
о работе по рассмотрению обращений,
направленных Президенту РФ
за 2021 год

		2021 г.		2020 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	4	100	18	100
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	3	75	1	6
2.2	Социальное обеспечение	0	0	2	11
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	0	0	0	0
2.4	Торговля	0	0	0	0
2.5	Коммунальное хозяйство	0	0	5	28
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	3	17
2.11	Социальная защита семьи	0	0	3	17
2.12	О земельных участках	0	0	0	0
2.13	Физкультура и спорт	0	0	0	0
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	1	25	0	0
2.19	Прочие	0	0	4	22
	Итого	4	100	18	100
III.	ИТОГИ рассмотрения				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	0	0	5	28
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	1	25	10	56
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	3	75	3	17
3.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	0	0	0	0
3.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета - на 15.01.2022)	0	0	0	0