

ИНФОРМАЦИЯ **о рассмотрении обращений граждан** **в администрации города Мончегорска в 2023 году**

В 2023 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 и подведомственные учреждения.

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

В 2023 году в администрацию города Мончегорска поступило 670 письменных обращений (в 2022 году – 625 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 184 обращения (29 %);
- из Мурманской областной Думы – 42 обращения (7 %);
- официальный сайт и электронная почта – 427 обращений (68 %);
- из прокуратуры города Мончегорска – 17 (3 %).

В 2023 году зарегистрировано 54 коллективных обращений (в 2022 – 36 коллективных обращений).

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2023 году жители города обращались по следующим вопросам: об отказе в предоставлении жилья, о предложении о развитии г. Мончегорска, об уборке мусора, жалобы на управляющие компании, вопросы коммунального хозяйства, об освещении и необходимости закупить больше техники для уборки улиц.

Характеристика всех обращений граждан за 2023 год в сравнении с 2022 годом представлена в приложении № 1.

Наибольшее количество обращений граждан в 2023 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 – 11% и прочие вопросы – 18% 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%.

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%.

Характер тематики поступивших обращений в 2023 году представлен на Рис.1.



Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2023 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, замена радиаторов, жалобы на отсутствие отопления.

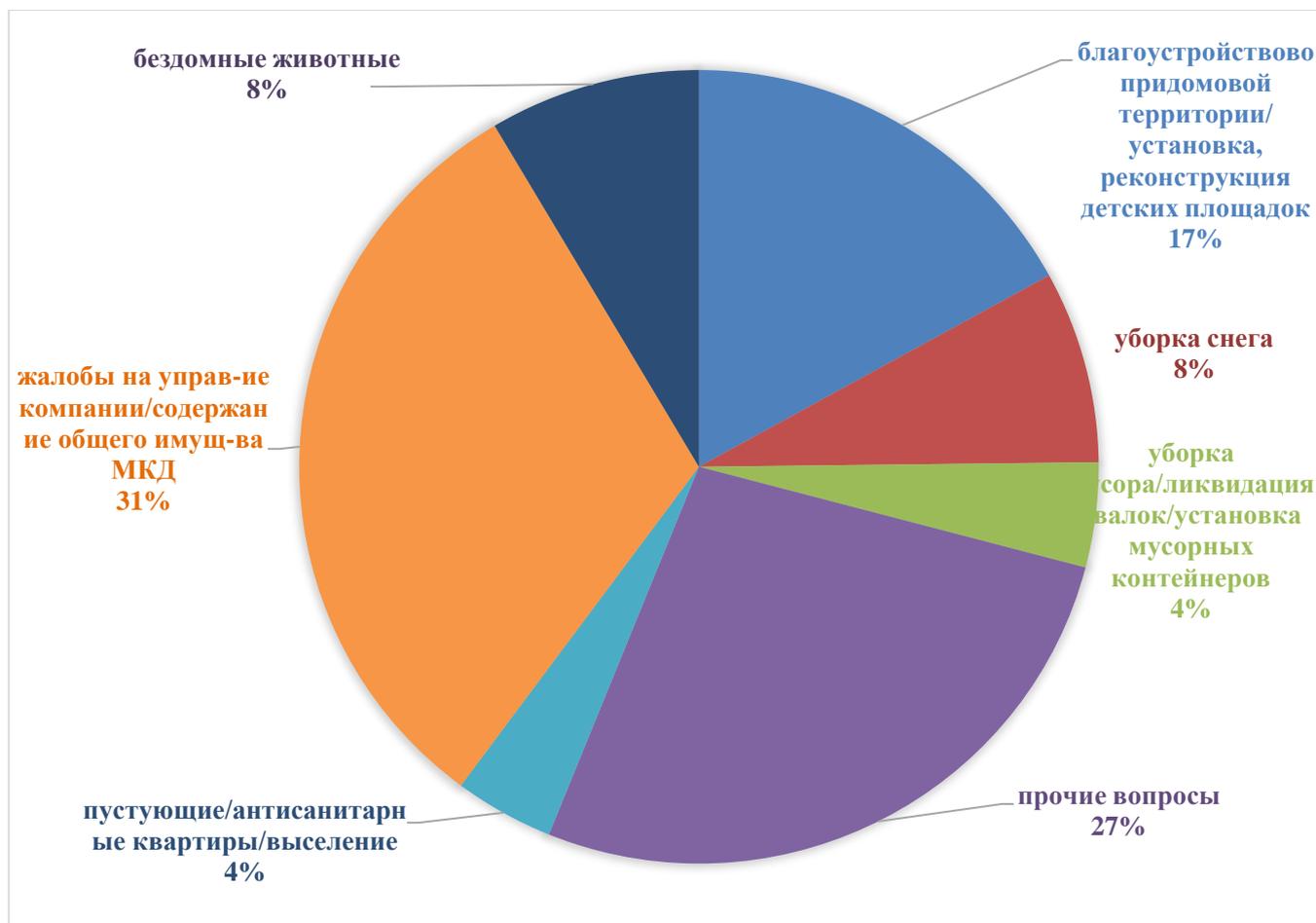


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2023 году составило 11% от общего числа.

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

К прочим (15%) 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.

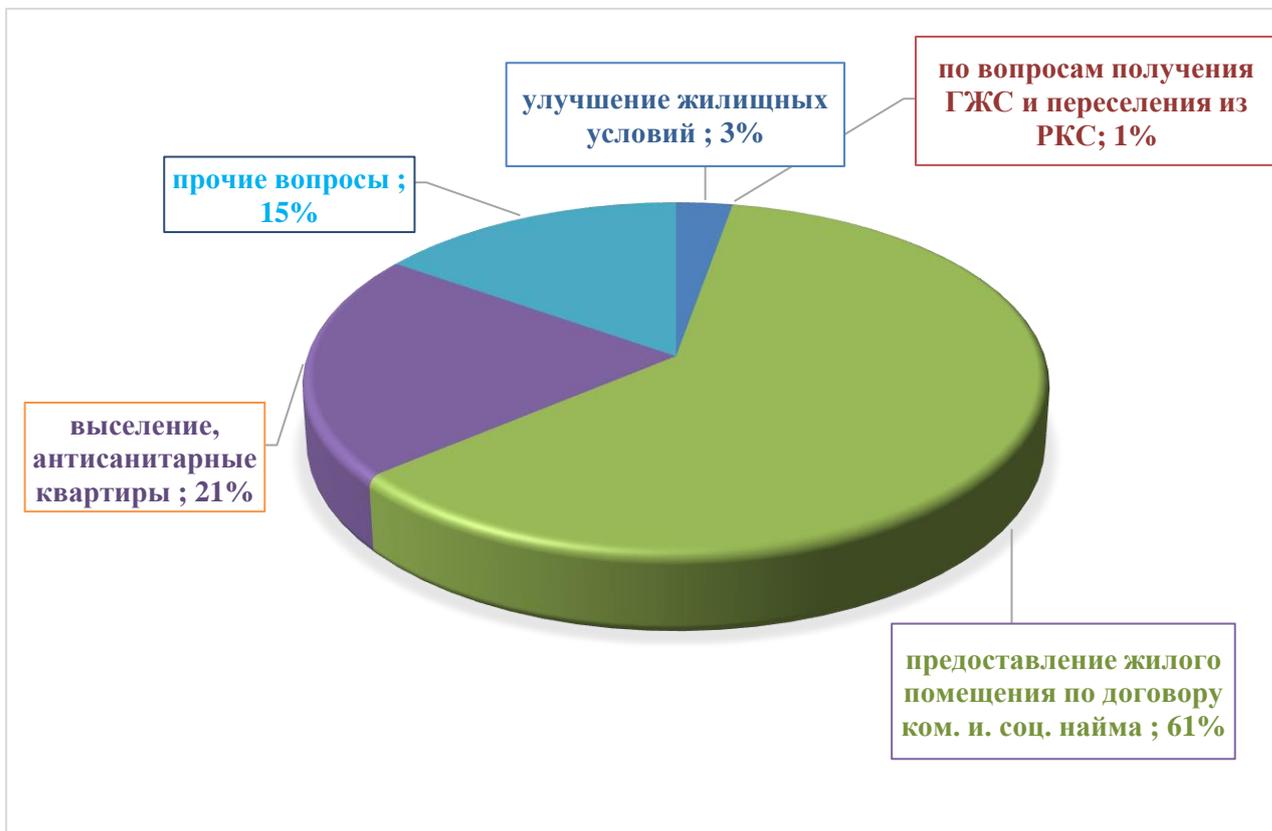


Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

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

Вопросы о земельных участках были подняты в 5% 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 5% от общего количества обращений коснулись **вопросов:** образования, о предоставлении справок.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2023 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис. 4.

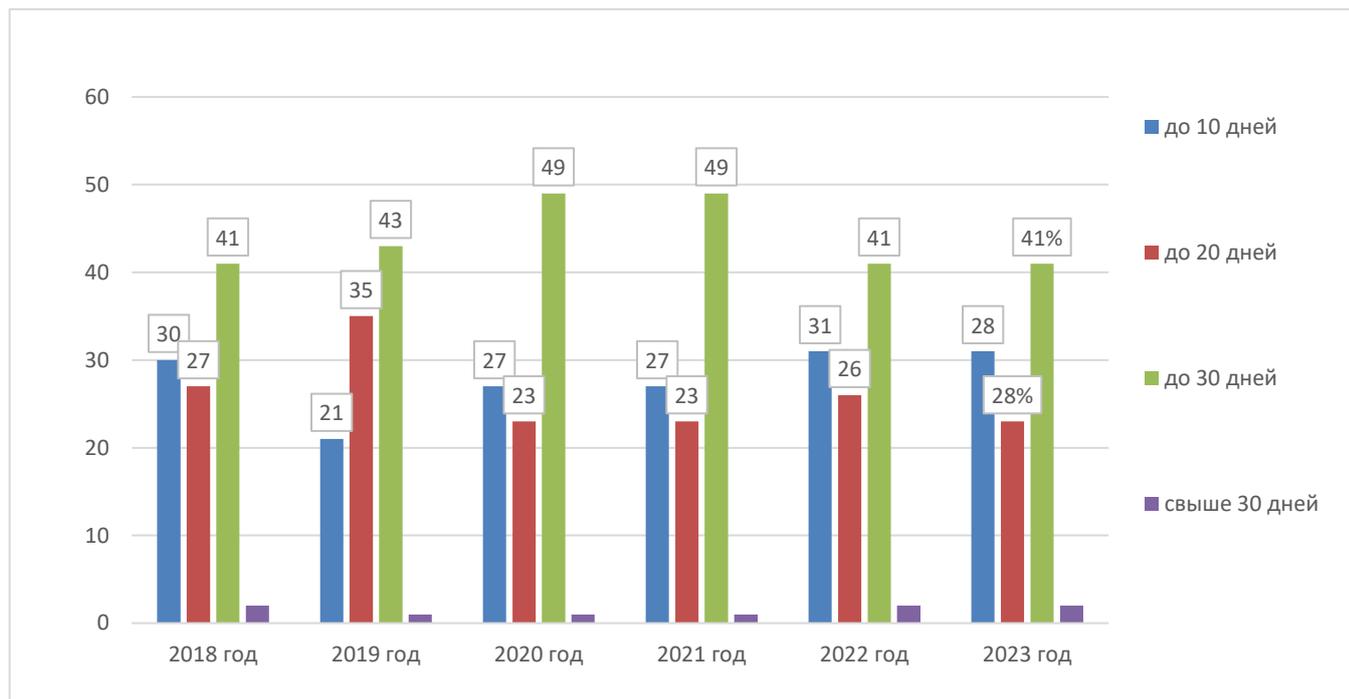


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

Личный прием руководителей

График личных приемов граждан руководителями администрации города размещен на официальном сайте органов местного самоуправления.

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 до 30 июня 2022 года были временно ограничены.

Постановлением администрации города Мончегорска от 30.06.2022 № 865 «О внесении изменений в постановление администрации города Мончегорска от 12.05.2020 № 459 «О мерах по противодействию распространения на территории города Мончегорска новой коронавирусной инфекции (2019-nCoV)» был возобновлен личный прием граждан с 01.07.2022.

В 2023 году на личном приеме руководителем администрации города было принято 11 человек. На Рис. 5 представлена сравнительная характеристика за 2016-2023 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации города Мончегорска:

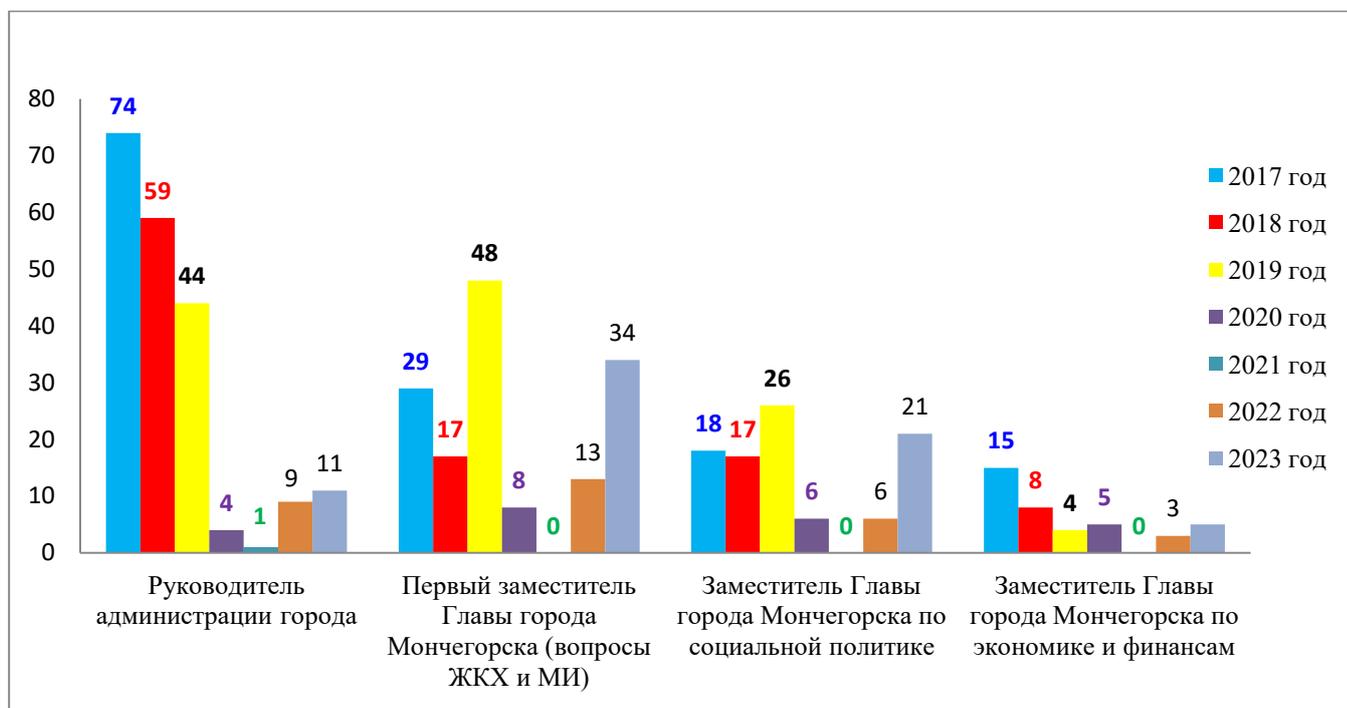


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города и

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.

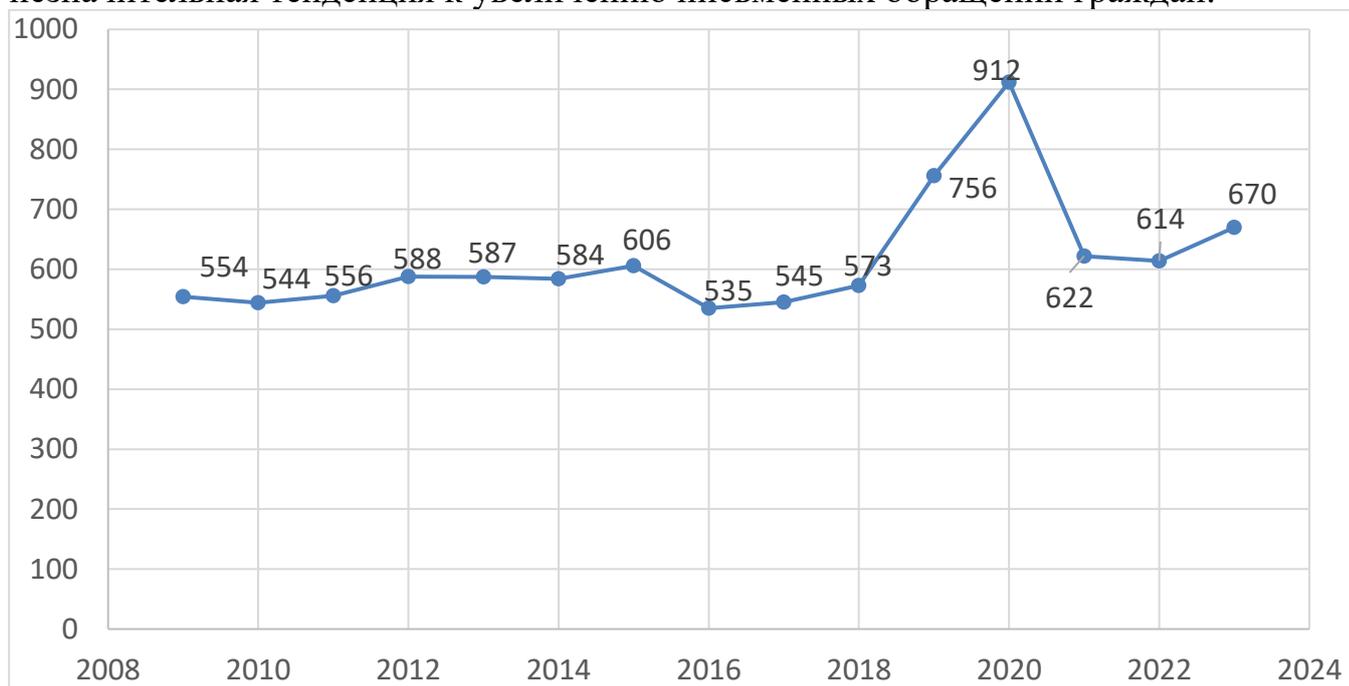


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

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 руководителем администрации города Мончегорска с жителями. В настоящее время встречи проводятся в онлайн режиме в группе администрации города Мончегорска в социальной сети Вконтакте. На официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска размещается информация о графике ежемесячных встреч с жителями.

В 2023 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 2023 год (в сравнении с 2022 годом)**

		2023 г.		2022 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	670	100	614	100
1.1	из Правительства Мурманской области	39	6	81	13
1.2	из Мурманской областной Думы	42	6	55	9
1.3	из Администрации Президента	0	0	0	0
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	0	0	0	0
1.5	виртуальная приемная	427	64	387	63
1.6	из Аппарата Правительства РФ	0	0	0	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	17	3	26	4
1.6	прочие	73	11	65	11
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	72	11	96	16
2.2	Социальное обеспечение	13	2	11	2
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	3	0	5	1
2.4	Торговля	12	2	10	0
2.5	Коммунальное хозяйство	235	35	210	34
2.6	Строительство и архитектура	18	3	26	4
2.7	Транспорт	39	6	49	8
2.8	Здравоохранение	7	1	8	1
2.9	Охрана общественного порядка	16	2	11	2
2.10	Образование	32	5	20	3
2.11	Трудоустройство	2	0	0	0
2.12	Социальная защита семьи	10	1	8	1
2.13	О земельных участках	34	5	38	6
2.14	Физкультура и спорт	11	2	5	1
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	32	5	26	4
2.16	Об оплате труда	4	1	0	0
2.17	О наградах	0	0	0	0
2.18	Благодарности, поздравления, пожелания	10	1	13	2
2.19	Прочие	120	18	78	13
	<i>Итого</i>	670	100	614	98
III.	КОНТРОЛЬ за исполнением				
3.1	Взято на контроль	670	100	614	100
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	0	0	0	0
	<i>Итого</i>	670	100	614	100
IV.	ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	212	32	171	28
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	191	29	170	28
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	259	39	246	40
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	5	1	19	3

Справка
о работе по рассмотрению обращений,
направленных Президенту РФ
за 2023 год

		2023 г.		2022 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
I.	ВСЕГО поступило, в том числе:	0	0	0	0
II.	ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:				
2.1	Жилищные вопросы	0	0	0	0
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	0	0	0	0
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	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	0	0	0	0
2.19	Прочие	0	0	0	0
	<i>Итого</i>	0	0	0	0
III.	ИТОГИ рассмотрения				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	0	0	0	0
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	0	0	0	0
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	0	0	0	0
3.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	0	0	0	0
3.5	Находятся на рассмотрении	0	0	0	0