

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о рассмотрении обращений граждан**  
**в администрации города Мончегорска в 2018 году**

В 2018 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 2018 году в администрацию города поступило 573 письменных обращений (в 2017 году – 545 обращений). Из них:

- из вышестоящих организаций – 39 обращений (6,8%);
- из Мурманской областной Думы – 8 обращений (1,4%);
- из Администрации Президента РФ – 5 обращений (0,9%);
- официальный сайт и электронная почта – 222 обращения (38,7%).

В 2018 году зарегистрировано 47 (8,2%) коллективных обращений (в 2017 – 62 коллективных обращения).

Из Администрации Президента Российской Федерации в 2018 году поступило 5 обращений (0,9%), что на 75% меньше, чем в 2017 году (20 обращений).

Столько же по сравнению с 2017 годом поступило обращений из Мурманской областной Думы (1,4%)

К Президенту Российской Федерации жители города обращаются по следующим вопросам:

- предоставление жилья – 1;
- об антисанитарной квартире – 1;
- качество предоставляемых коммунальных услуг – 1;
- подведение коммуникаций к выделенному земельному участку – 1;
- отсутствие уличного освещения – 1.

В Правительство Мурманской области и к депутатам Мурманской областной Думы в 2018 году жители города обращались по следующим вопросам: благоустройство придомовых территорий, жалобы на управляющие компании, расселение из аварийного жилья, об организации учебного процесса в образовательных учреждениях города, об улучшении жилищных условий и др.

Характеристика всех обращений граждан за 2018 год в сравнении с 2017 годом представлена в приложении № 1.

Количество обращений по коммунальным и жилищным вопросам незначительно увеличилось в сравнении с 2017 годом (на 3% и 1,4% соответственно).

Наибольшее количество обращений граждан в 2018 году по прежнему было по **вопросам коммунального хозяйства** – 48% 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%,

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%.

Характер тематики поступивших обращений в 2018 году представлен на Рис.1.

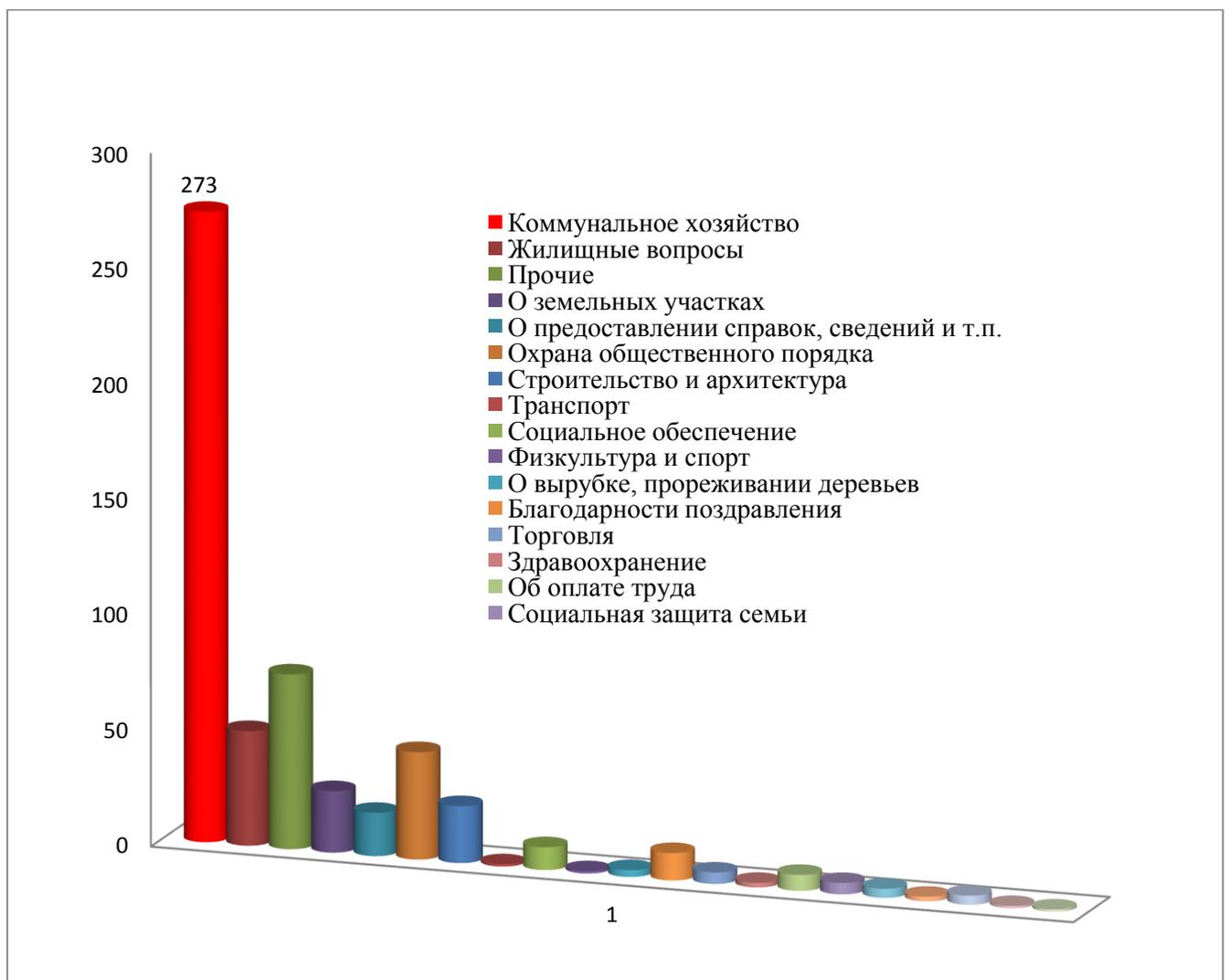


Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2018 году

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

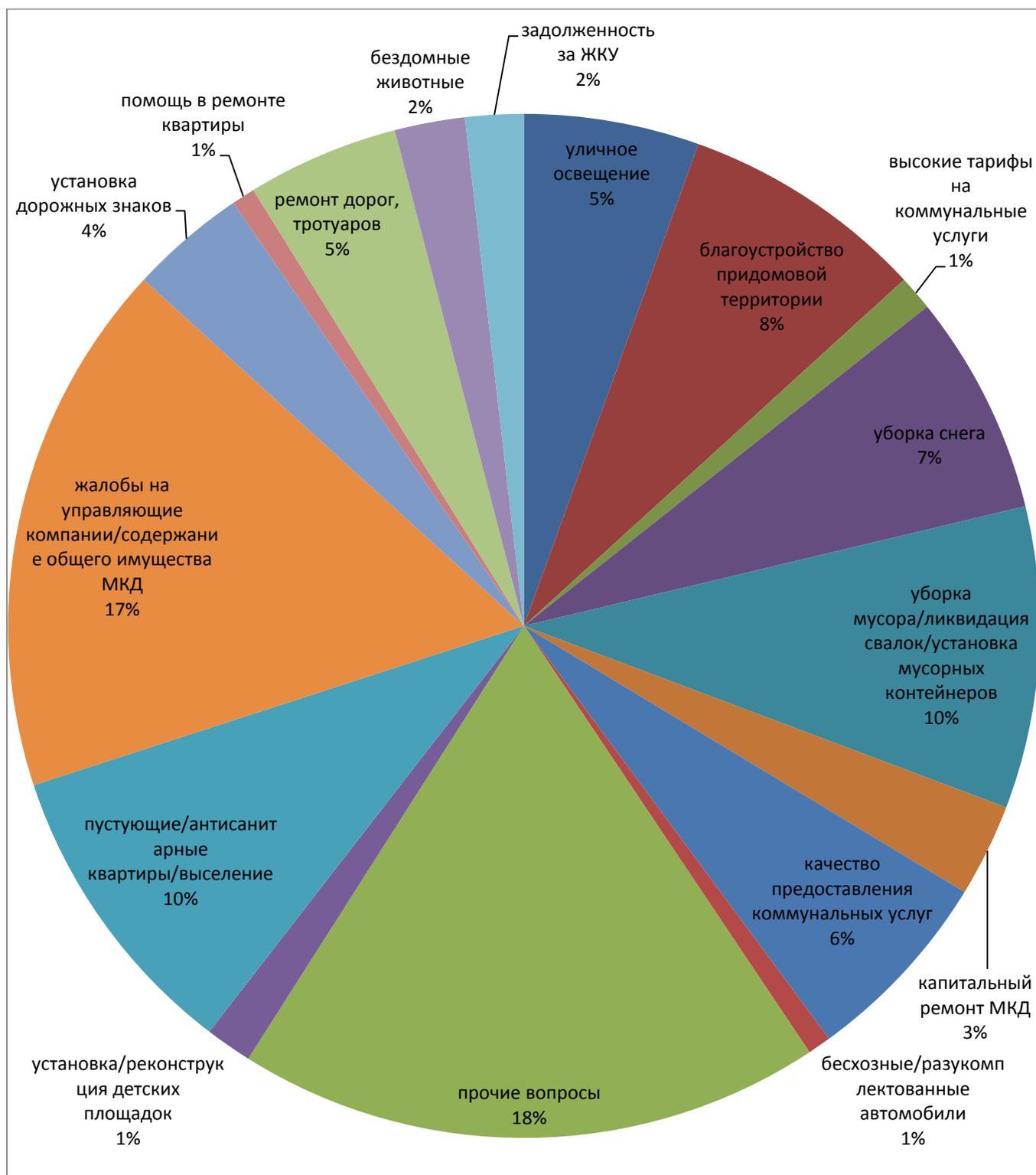


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2018 году составило 8,7% от общего числа.

Характеристика данных обращений представлена на Рис. 3.

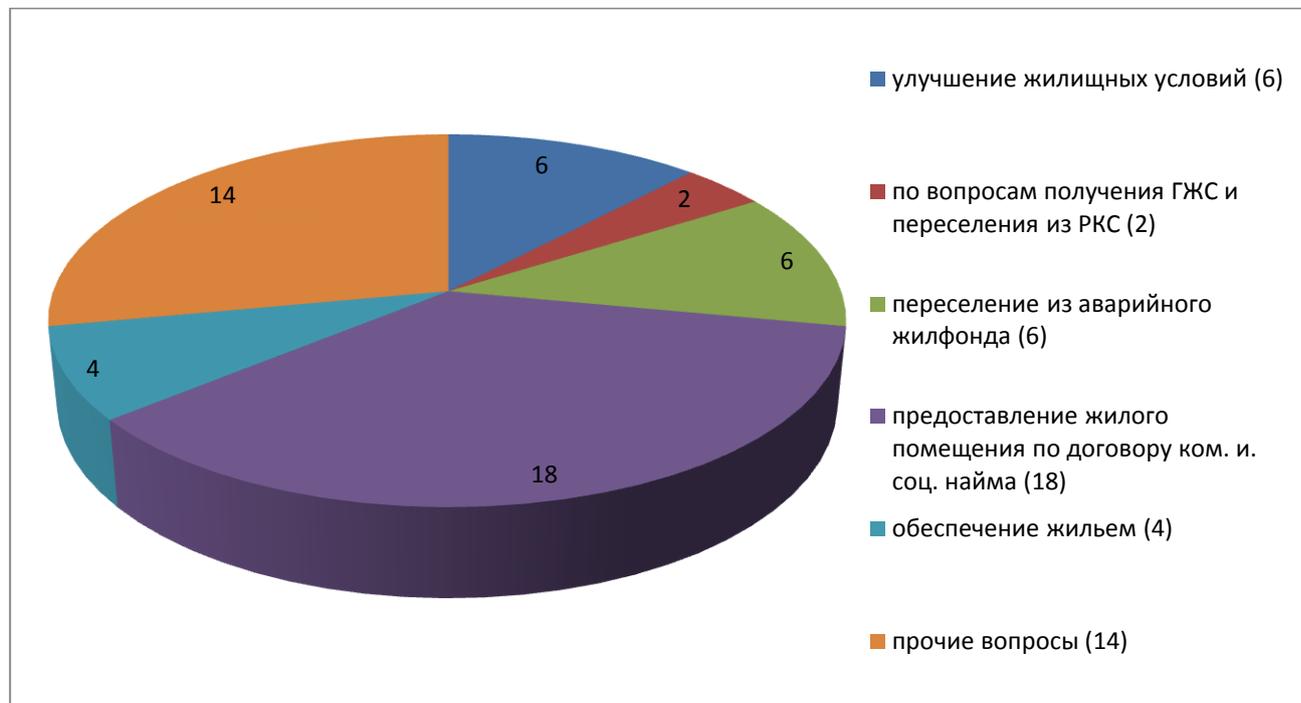


Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

**Вопросы о земельных участках** были подняты в 5% поступивших обращений. В основном, это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство, а также о предоставлении земельных участков многодетным семьям.

8 % из общего числа обращений коснулись **вопроса охраны общественного порядка и спокойствия граждан**. Жители обращались по вопросу принятия мер в связи с загазованностью в городе, а также о нарушении тишины и спокойствия граждан, проживающих в многоквартирных домах.

Анализ сроков рассмотрения обращений за 2018 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

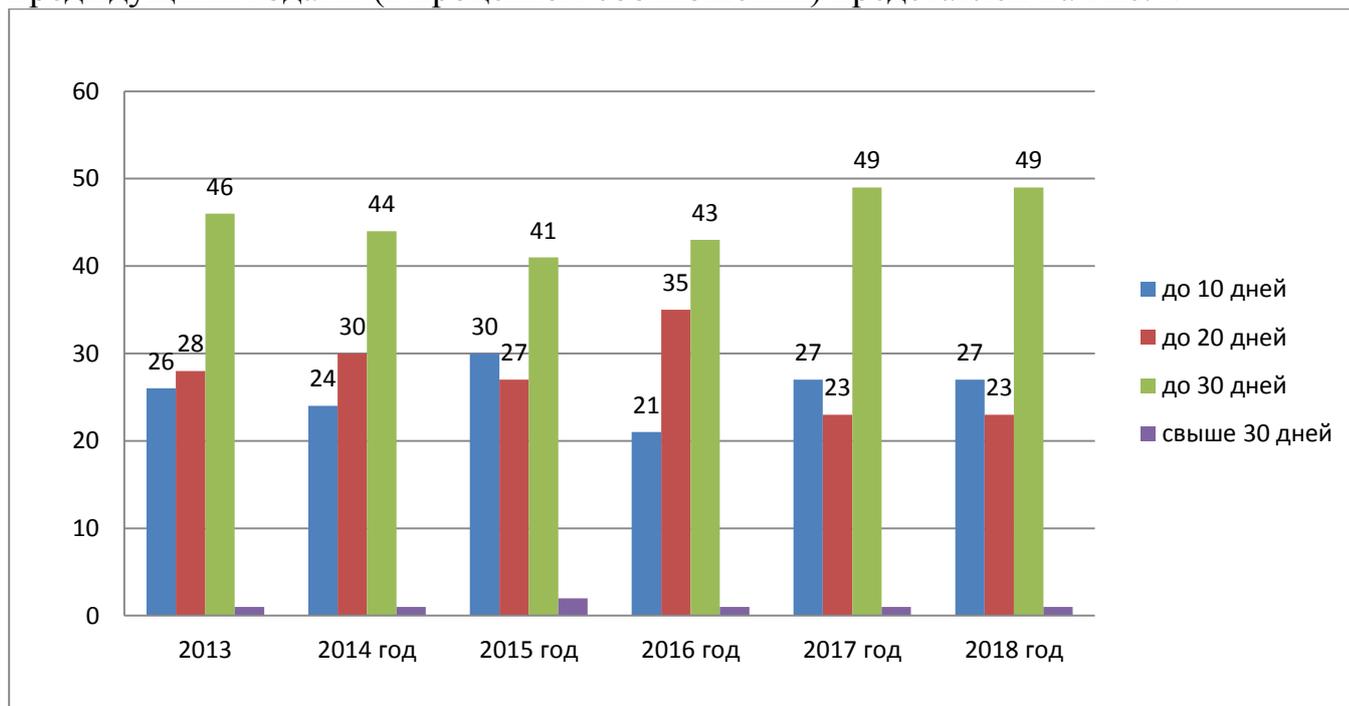


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

## Личный прием руководителей

В 2018 году на личном приеме Главой города Мончегорска, главой администрации города и его заместителями были приняты 216 человек (это на 37 человек меньше, чем в 2017 году). На Рис.5 представлена сравнительная характеристика за 2014-2018 годы о количестве принятых граждан руководителями администрации:

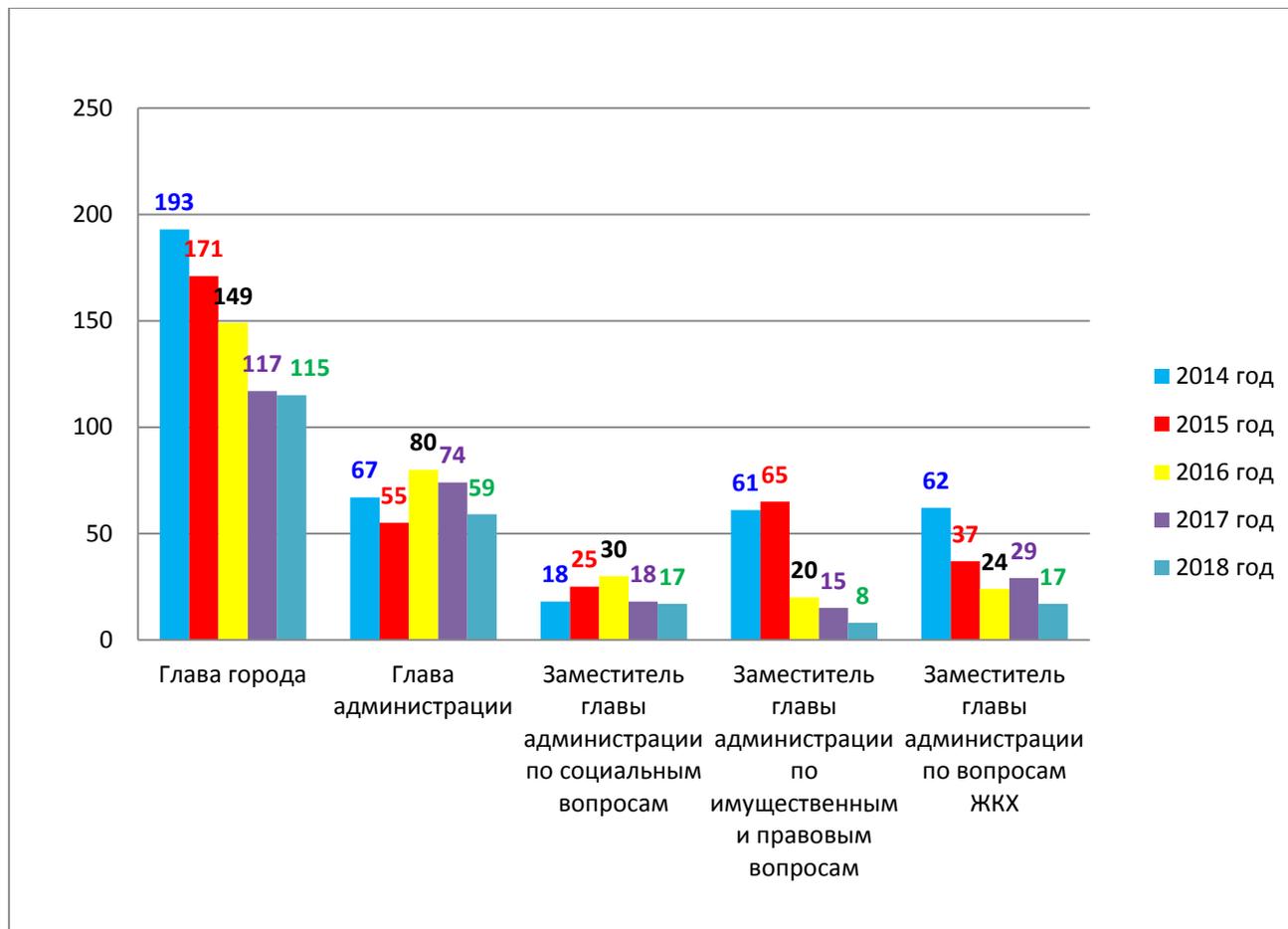


Рис.5. Количество принятых граждан руководителями администрации города

В основном на личный прием в 2018 году граждане по-прежнему обращались по жилищным вопросам (27%), вопросам коммунального хозяйства (11%) и трудоустройства (10%).

По итогам приема 12% обращений граждан рассмотрено положительно, по 52% обращений даны соответствующие разъяснения непосредственно на приеме руководителя, 28% обращений переданы для рассмотрения и последующего ответа в соответствующие подразделения.

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, 12 декабря 2018 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. Так, 12.12.2018 году в Единый день приема граждан обратились 5 человек.

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.

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, в том числе и по обращениям, поступившим из Администрации Президента Российской Федерации.

### 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.

Динамика количества письменных обращений за последние годы представлена на Рис.6, из которого видно, что в 2018 году незначительно увеличилось количество поступающих обращений.

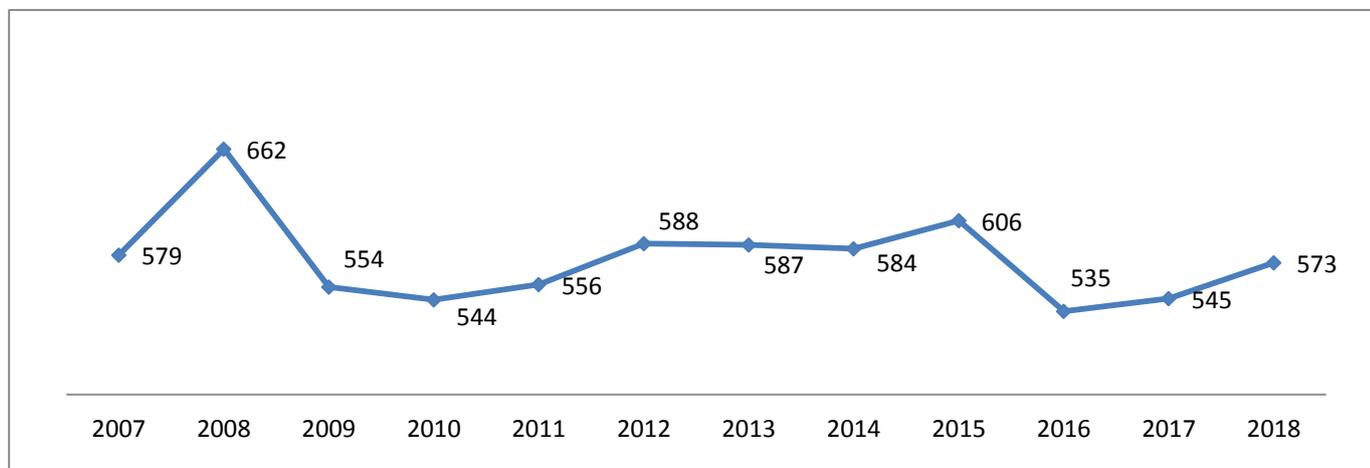


Рис. 6. Динамика количества письменных обращений

Работа по регистрации и контролю за сроками рассмотрения письменных обращений граждан ведется в системе электронного документооборота "1-С:Предприятие". 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 размещаются на официальном сайте органов местного самоуправления города Мончегорска.

В 2018 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 статьёй 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение является одним из приоритетных направлений деятельности администрации города Мончегорска.

Начальник общего отдела

И.М. Кудряшова

**Справка**  
о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,  
поступивших в администрацию города Мончегорска  
за 2018 год (в сравнении с 2017 годом)

		2018 г.		2017 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>573</b>	100	<b>545</b>	100
1.1	из Правительства Мурманской области	<b>39</b>	7	<b>62</b>	11
1.2	из Мурманской областной Думы	<b>8</b>	1	<b>8</b>	1
1.3	из Администрации Президента	<b>11</b>	2	<b>21</b>	4
1.4	из Региональной приемной партии "Единая Россия"	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
1.5	виртуальная приемная	<b>222</b>	39	<b>220</b>	40
1.6	из Аппарата Правительства РФ	<b>0</b>	0	<b>1</b>	0
1.7	из Прокуратуры города Мончегорска	<b>4</b>	1	<b>4</b>	1
1.6	прочие	<b>289</b>	50	<b>229</b>	42
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	<b>50</b>	9	<b>41</b>	8
2.2	Социальное обеспечение	<b>10</b>	2	<b>13</b>	2
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	<b>3</b>	1	<b>4</b>	1
2.4	Торговля	<b>5</b>	1	<b>3</b>	1
2.5	Коммунальное хозяйство	<b>273</b>	48	<b>266</b>	49
2.6	Строительство и архитектура	<b>25</b>	4	<b>18</b>	3
2.7	Транспорт	<b>1</b>	0	<b>15</b>	3
2.8	Здравоохранение	<b>2</b>	0	<b>7</b>	1
2.9	Охрана общественного порядка	<b>47</b>	8	<b>16</b>	3
2.10	Образование	<b>4</b>	1	<b>6</b>	1
2.11	Трудоустройство	<b>4</b>	1	<b>2</b>	0
2.12	Социальная защита семьи	<b>5</b>	1	<b>3</b>	1
2.13	О земельных участках	<b>27</b>	5	<b>27</b>	5
2.14	Физкультура и спорт	<b>1</b>	0	<b>10</b>	2
2.15	О предоставлении справок, сведений и т.п.	<b>19</b>	3	<b>39</b>	7
2.16	Об оплате труда	<b>7</b>	1	<b>6</b>	1
2.17	О наградах	<b>2</b>	0	<b>1</b>	0
2.18	Благодарности, поздравления, пожелания	<b>12</b>	2	<b>11</b>	2
2.19	Прочие	<b>76</b>	13	<b>57</b>	10
	Итого	<b>573</b>	100	<b>545</b>	100
<b>III.</b>	<b>КОНТРОЛЬ за исполнением</b>				
3.1	Взято на контроль	<b>573</b>	100	<b>545</b>	100
3.2	Направлено на рассмотрение без контроля	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
	Итого	<b>573</b>	100	<b>545</b>	100
<b>IV.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
4.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	<b>153</b>	27	<b>147</b>	27
4.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	<b>130</b>	23	<b>123</b>	23
4.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	<b>285</b>	50	<b>273</b>	50
4.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	<b>5</b>	1	<b>2</b>	0
4.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0

Справка  
о работе по рассмотрению обращений,  
направленных Президенту РФ  
за 2018 год

		2018 г.		2017 г.	
		Всего	в % к итогу	Всего	в % к итогу
<b>I. ВСЕГО поступило, в том числе:</b>		<b>5</b>	<b>100</b>	<b>20</b>	<b>100</b>
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	<b>1</b>	20	<b>3</b>	15
2.2	Социальное обеспечение	<b>0</b>	0	<b>2</b>	10
2.3	О вырубке/прореживании деревьев	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.4	Торговля	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.5	Коммунальное хозяйство	<b>2</b>	40	<b>10</b>	50
2.6	Строительство и архитектура	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.7	Транспорт	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.8	Здравоохранение	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.9	Охрана общественного порядка	<b>1</b>	20	<b>0</b>	0
2.10	Образование	<b>0</b>	0	<b>1</b>	5
2.11	Социальная защита семьи	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.12	О земельных участках	<b>1</b>	20	<b>2</b>	10
2.13	Физкультура и спорт	<b>0</b>	0	<b>1</b>	5
2.14	О предоставлении справок, сведений и т.п.	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.15	О наградах	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.16	Трудоустройство	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.17	Благодарности, поздравления	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.18	Об оплате труда	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
2.19	Прочие	<b>0</b>	0	<b>1</b>	5
	Итого	<b>5</b>	100	<b>20</b>	100
<b>III.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения</b>				
3.1	Рассмотрено в срок до 10 дней	<b>1</b>	20	<b>6</b>	30
3.2	Рассмотрено в срок до 20 дней	<b>0</b>	0	<b>6</b>	30
3.3	Рассмотрено в срок до 30 дней	<b>4</b>	80	<b>4</b>	20
3.4	Рассмотрено в срок свыше 30 дней	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0
3.5	Находятся на рассмотрении (на момент составления отчета)	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0