

**ИНФОРМАЦИЯ**  
**о рассмотрении обращений граждан**  
**Главы города Мончегорска в 2021 году**

В 2021 году работа по рассмотрению обращений граждан, поступивших в адрес Главы города Мончегорска, велась в соответствии с нормативным документом:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В 2021 году в адрес Главы города Мончегорска поступило 56 письменных обращений (в 2020 году – 64 обращения). Из них:

- из вышестоящих организаций – 1 обращение (2%);
- из Мурманской областной Думы – 1 обращение (2%);
- электронная почта – 25 обращений (44%);

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 10 и 2 соответственно).

Наибольшее количество обращений граждан в 2021 году помимо прочих вопросов (31%) - вопросы коммунального хозяйства – 21% от общего числа обращений.

К прочим вопросам отнесены обращения граждан по следующим темам: о проблеме со спутниковой тарелкой, установке домиков для буккроссинга, порядке приёма Главой города, дискредитации гражданина, содействию в восстановлении юбилейной медали, работе радио, железной дороги, строительстве храма, включении самозанятых в процессы жилищного строительства и др.

Количество обращений по жилищным вопросам:

в 2020 году – 15 %;  
в 2021 году – 14%.

Количество обращений по коммунальному хозяйству:

в 2020 году – 34%;  
в 2021 году – 21%.

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

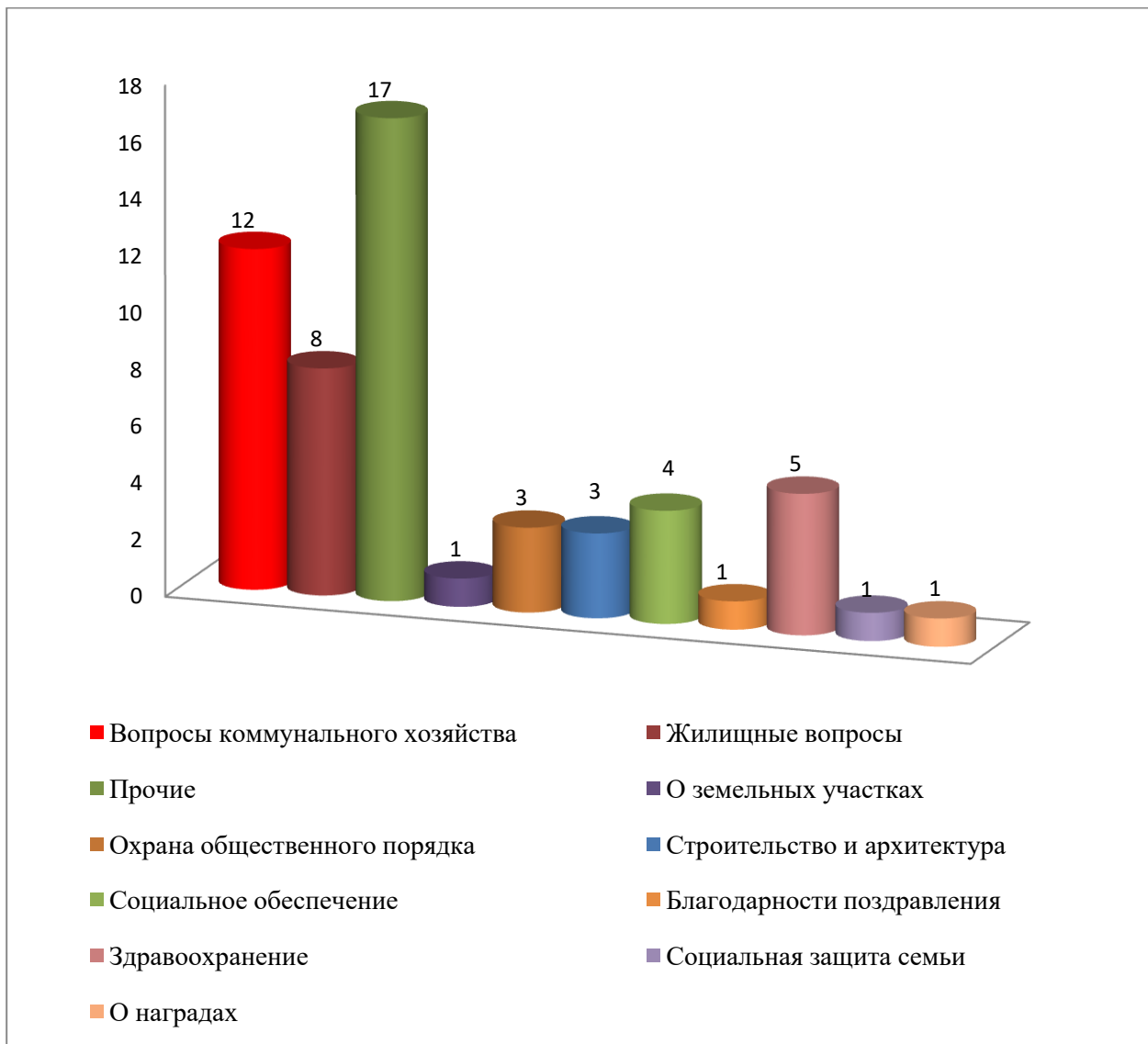


Рис. 1. Характер поступивших обращений в 2021 году

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

К прочим вопросам коммунального хозяйства отнесены обращения граждан по темам: об отсутствии холодного и горячего водоснабжения, о подведении коммуникаций, ХВС к земельному участку, о ликвидации протечки труб с ХВС, об оплате, об устранении течи в стене.

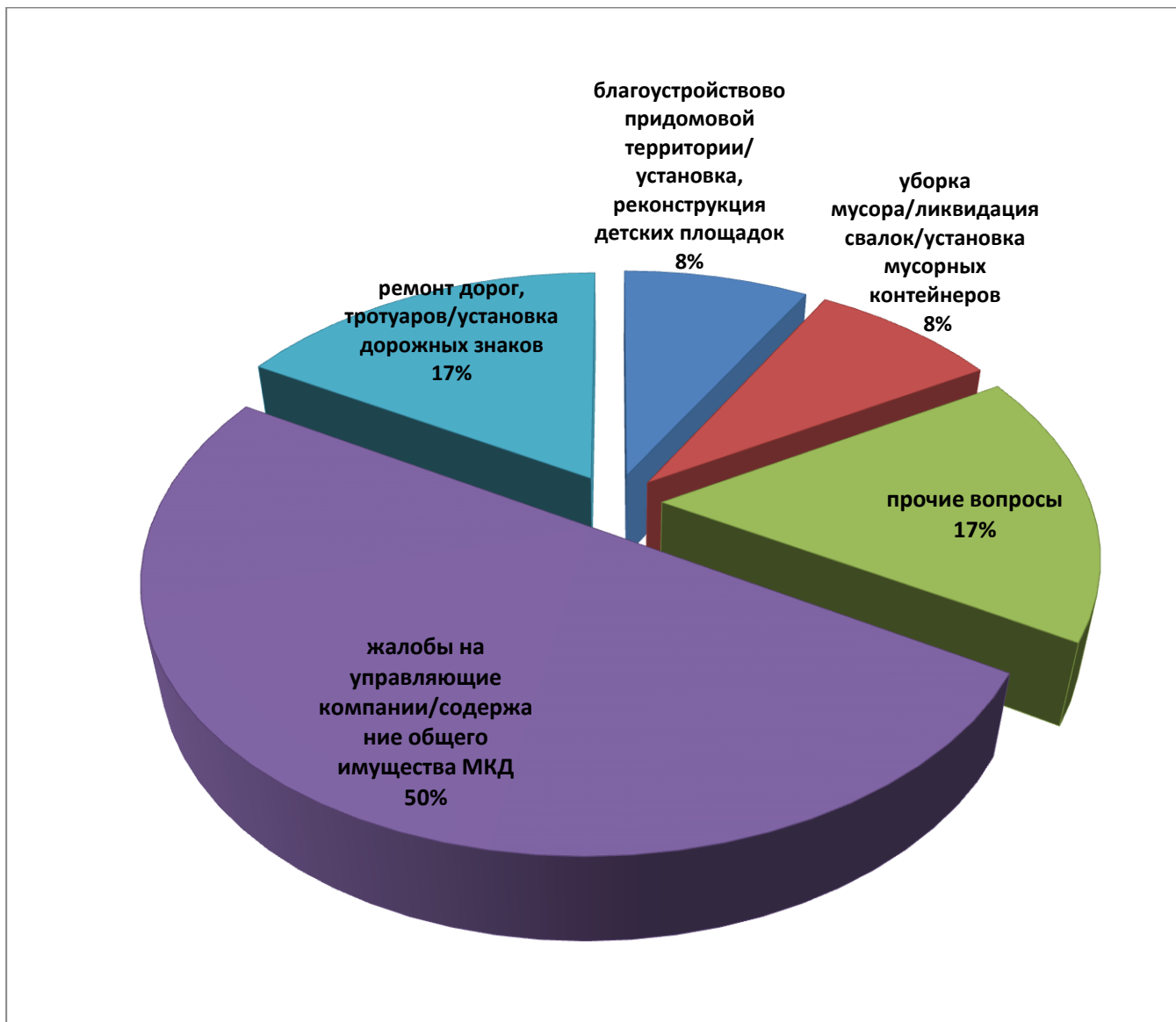


Рис. 2. Характеристика обращений, поступивших по вопросам коммунального хозяйства

Количество обращений по **жилищным вопросам** в 2021 году составило 8 % от общего числа.

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

К прочим по жилищным вопросам отнесены обращения граждан по темам: о предоставлении земельного участка для возведения одного дома, об оказании помощи в получении денежного сертификата для покупки квартиры, о выделении квартиры приезжему педагогу, о выполнении текущего ремонта и оплате квартиры по социальному найму.



Рис. 3. Характеристика обращений, поступивших по жилищным вопросам

**Вопросы о земельных участках** были подняты в 4% от общего количества поступивших обращений. Это обращения о предоставлении земельных участков под индивидуальное жилищное строительство.

3% 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 2021 год по сравнению с предыдущими годами (в процентном соотношении) представлен на Рис.4.

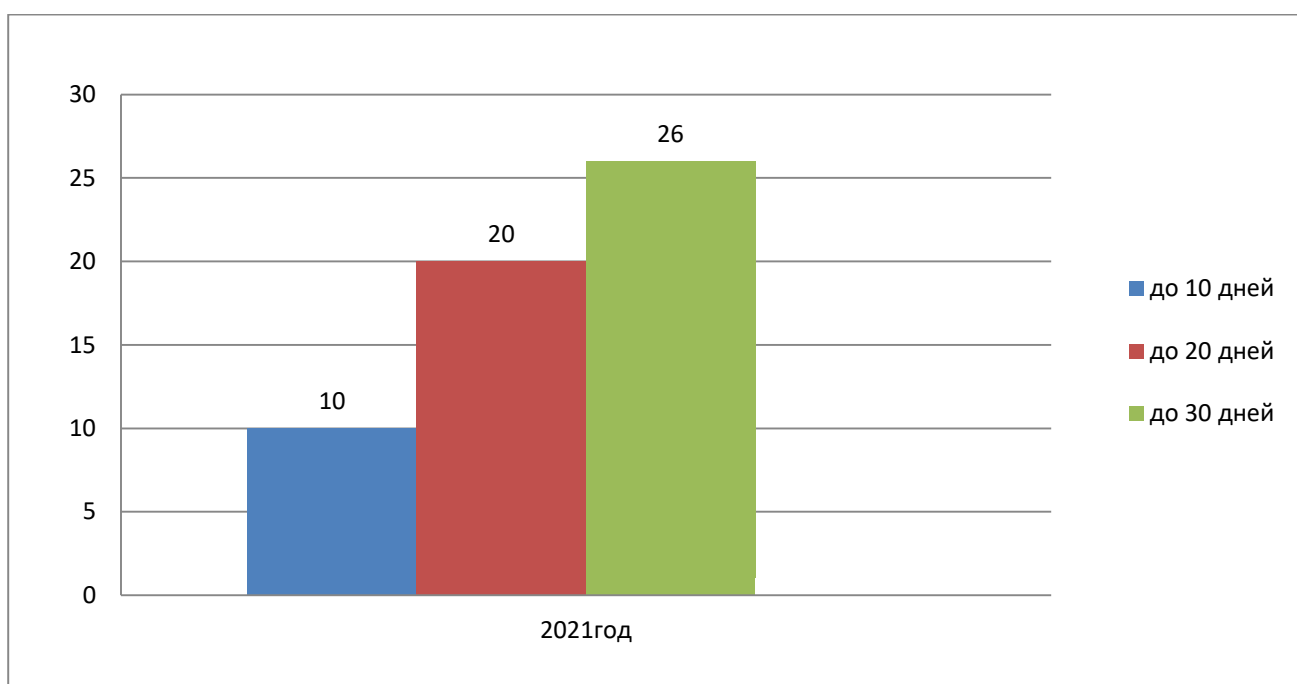


Рис. 4. Анализ сроков рассмотрения обращений (% к общему числу обращений, поставленных на контроль)

## **Личный прием руководителей**

В целях реализации мероприятий, направленных на недопущение распространения новой коронавирусной инфекции, В 2021 году Главой города было проведено только 2 личных приёма.

### **Заключение**

Проведя анализ обращений граждан, поступивших в адрес Главы 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.

В 2021 году уменьшилось количество поступающих обращений по сравнению с 2020 годом на 12,5 % .

Работа по регистрации и контролю над сроками рассмотрения письменных обращений граждан ведется в системе электронного документооборота "1-С: Предприятие". Все обращения, поступившие в адрес Главы 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,

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 2021 году все обращения, поступившие в адрес Главы города Мончегорска, рассмотрены. Авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

---

**Справка**  
**о работе по рассмотрению писем, заявлений, жалоб граждан,**  
**поступивших на имя Главы города Мончегорска за 2021 год**  
**(в сравнении с 2020 годом)**

		2021 г.		2020 г.	
		Всего	в % к	Всего	в % к
			итогу		итогу
<b>I.</b>	<b>ВСЕГО поступило, в том числе:</b>	<b>56</b>	<b>100</b>	<b>64</b>	<b>100</b>
1.1	из Государственной Думы	1	2	0	0
1.2	из Мурманской областной Думы	1	2	0	0
1.3	из Правительства Мурманской области	0	0	2	3
1.4	виртуальная приемная	25	44	24	38
1.5	прочие	29	52	38	59
<b>II.</b>	<b>ХАРАКТЕР писем, заявлений, жалоб:</b>				
2.1	Жилищные вопросы	8	14	10	15
2.2	Коммунальное хозяйство	12	21	22	34
2.3	Строительство и архитектура	3	5	1	2
2.4	Здравоохранение	5	9	1	2
2.5	Охрана общественного порядка	3	5	3	4
2.6	Социальная защита семьи, защита прав детей	1	2	2	3
2.7	О земельных участках	1	2	3	4
2.8	Благодарности, поздравления, пожелания	1	2	1	2
2.9	О наградах	1	2	1	2
2.10	Социальное обеспечение	4	7	1	2
	Образование	0	0	1	2
	О предоставлении справок, сведений и т.п.	0	0	1	2
2.11	Прочие	17	31	17	26
	<i>Итого</i>	56	100	64	100
<b>III.</b>	<b>ИТОГИ рассмотрения (из числа взятых на контроль)</b>				
3.1	Рассмотрено	54	96	64	100
3.2	Находятся на рассмотрении (на 15.01.2022)	2	4	0	0
	<i>Итого</i>	56	100	64	100