

ОТЧЁТ

о работе с обращениями граждан в администрации Мирного за 2016 год

В администрации Мирного обращения граждан рассматриваются в установленном порядке в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210 ФЗ «Об организации государственных и муниципальных услуг».

В 2016 году в администрацию Мирного поступило 2860 письменных обращений граждан.

Обращения поступали от разных социальных групп населения: военнослужащие, пенсионеры, рабочие, служащие, предприниматели, педагоги, работники системы здравоохранения.

Статистика по поступившим обращениям	За 2015 год	За 2016 год
1. Общее количество всех видов обращений граждан, поступивших в администрацию Мирного	3772	2981
1.1. В том числе направленных на исполнение в администрацию Мирного из администрации Губернатора Архангельской области, областных министерств, жилищной инспекции, депутатов	20	27
1.2. В том числе направленных на исполнение в администрацию Мирного с поручением главы Мирного	41	66
1.3. В том числе обращений жителей непосредственно в администрацию Мирного:	3711	2888
из них - письменных обращений	3586	2767
из них - устных обращений	125	121
2. По зарегистрированным в МО обращениям:		
- взято на контроль (в %),	100 %	100 %
- положительно решено (в %), всего:	93 %	95 %
по письменным обращениям	96 %	93 %
по устным обращениям	14,4 %	19 %
3. Количество отдельных видов обращений		
- коллективных	20	6
- повторных	12	8
4. Количество личных приёмов	23	24

5. Количество проведённых «Прямых», «Горячих» телефонных линий	3	2
Количество граждан, обратившихся в ходе «Прямых», «Горячих» телефонных линий	9	4
Общероссийский прием граждан	1	1
Количество граждан, обратившихся в ходе общероссийского приема граждан	3	1
Региональный день приёма граждан	-	1
Количество граждан, обратившихся в ходе регионального приема граждан	-	0

Рейтинговый анализ по тематике обращений

Тематическая структура выглядит следующим образом:

Тематика	Количество обращений граждан	Количество устных обращений
Аренда, приватизация	740	19
Архивные справки	69	-
Выделение жилья	97	29
ГО и ЧС, экология	10	-
Жилищные вопросы	1187	35
ЖКХ	55	5
Законность, правопорядок	6	-
Здравоохранение	6	2
Кадры	3	1
Культура и искусство	1	-
Образование	10	3
Опека и попечительство	1	2
Отселение	56	3
Работа органов власти	81	9
Регистрация граждан	288	6
Социальное обеспечение	99	4
Спорт	5	-
Строительство и архитектура	67	3
Торговля, быт.обслуживание	8	-
Транспорт и связь	11	-
Финансы	60	-
Итого:	2860	121

Из всего спектра вопросов наиболее актуальными по количеству обращений являются жилищные вопросы, вопросы аренды и приватизации, регистрации граждан, вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройство дворов и детских площадок, ремонт дорог, капитальный ремонт дома, ремонт систем ГВС и ХВС, вопросы ремонта и содержания жилищного фонда.

Работа с письменными обращениями

Из 2860 обращений, поступивших на имя главы администрации Мирного, повторно зарегистрировано 6 обращений, что на 50 % меньше, чем в 2015 году (12 обращений), коллективных – 8, что на 40 % меньше, чем в 2015 году (20 обращений). Снижение количества повторных и коллективных обращений указывает на рост удовлетворенности гражданами результатами рассмотрения их обращений.

Работа с устными обращениями граждан

В 2016 году организовано и проведено 24 приёма граждан по личным вопросам (в 2015 году – 23 приёма), в ходе которых был принят 121 гражданин. Количество положительных ответов – 23 (19 %), отрицательных ответов – 14 (12 %) с пояснениями причин отказа, на 84 вопроса (75%) были даны разъяснения. Наибольшее количество обращений по жилищным вопросам, вопросам выделения жилья и аренды, приватизации.

По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, при необходимости о результатах авторы информированы письменно. Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения. По вопросам, требующим проверки, дополнительного рассмотрения, конкретных действий население обращалось с письменными заявлениями.

Проведены «Прямые линии». В ходе проведения прямой линии по вопросам инвалидов с вопросами обратились 4 гражданина, на все вопросы даны подробные ответы, также и в письменной форме. В течение проведения прямой линии по фактам коррупции ни одного звонка не поступало.

В день проведения общероссийского приёма граждан обратился один гражданин, было обозначено 2 вопроса, гражданину даны разъяснения.

Взаимодействие со средствами массовой информации

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2016 году должностными лицами администрации

были даны ответы на 31 обращение граждан. Наиболее популярными являются вопросы по ремонту внутриквартальных дорог, благоустройству детских площадок, по благоустройству территории, по стоянкам на газонах. Каждому гражданину были даны подробные ответы, которые были опубликованы в газете «Панорама Мирного».

Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

Исполнительская дисциплина в работе с обращениями граждан находится на высоком уровне благодаря оперативному контролю сроков исполнения поручений, повышению персональной ответственности исполнителей и активному участию руководителей в контроле результатов.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в течение 2016 года было проведено два обучающих семинара – со специалистами администрации и со специалистами подведомственных организаций.

Еженедельно специалистом общего отдела подготавливаются справки для руководителей структурных подразделений по исполнению документов в установленные сроки, особое внимание уделяется обращениям граждан.

Все обращения, поступившие в администрацию Мирного, были рассмотрены в установленный законом срок, при продлении срока рассмотрения заявлений граждане всегда уведомлялись об этом в письменном виде.

Для повышения эффективности взаимодействия местных органов власти с населением исполнители выезжают на место для проверки результатов.

Противодействие коррупции

В администрации Мирного работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, с которыми жители города или организации столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами всех уровней власти. Кроме того, сообщить о фактах коррупции, нарушения закона, вымогательства взяток, бездействия органов всех уровней власти и их должностных лиц можно письменно

либо по электронной почте. По итогам 2016 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

Аналитическая работа по оценке результатов рассмотрения обращений граждан с учётом мнения заявителя

Во втором полугодии 2016 года в администрацию Мирного поступило 808 письменных обращений граждан, которые подлежали рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за второе полугодие положительное решение принято по 752 обращениям (93 % от общего числа). Разъяснительные ответы даны на 37 обращения (5 % от общего числа). Отказано в 19 случаях обращений - это 2 % от общего числа ответов, с разъяснениями причин отказа.

Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт внутриквартальных дорог, организация дорожного движения.

В коллективном обращении от жильцов дома, проживающих по адресу: ул. Овчинникова, указывалось на многочисленные недостатки при проведении капитального ремонта дома представителями ООО «СпецСтройАльянс». С целью недопущения аварийной ситуации силами МУП «Мирнинская ЖКК» произведен ряд работ. По остальным недостаткам ситуация остается напряженной.

В своём обращении жители дома по пер. Школьному, просили принять меры к подрядной организации, представителями которой при проведении кап. ремонта были разбиты унитазы. Меры приняты, подрядной организацией собственникам возмещены затраты.

В целях повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с обращениями был проведен опрос граждан.

Гражданин *К.* обратился по поводу постоянного запаха канализации в квартире. Заявителю дан ответ, меры приняты. Заявитель ответом удовлетворён, ситуация изменилась в лучшую сторону.

По заявлению гражданина *Б.* о переводе дома по ул. Овчинникова, д.19 на природный газ ситуация не изменилась с 2014 года в связи с отсутствием финансирования.

Гражданка *П.* обратилась с просьбой проконтролировать работу техников дома по пер. Молодежный, д. 7 , в подвале которого круглосуточно горел свет. Заявительнице был дан ответ о принятых мерах, она ответом удовлетворена и отмечает, что после её обращения свет в вечернее время в подвале дома больше не горит.

Заявительница *Б.* обратилась с просьбой устранить недостатки в работе системы отопления дома. Недостатки были устранены, заявительница удовлетворена решением проблемы.

Гражданин *Ж.* обратился с заявлением, в котором просил провести проверку по поводу работы вентиляции магазина, вытяжка которого находилась близко к окну квартиры заявителя, издавая шум. Вытяжка была перенесена, гражданину даны разъяснения по решению проблемы.

Заявительница *Б.* обратилась с просьбой утепления подвальных окон, т.к. в её квартире очень холодно. Обращение было рассмотрено, МУП «Мирнинская ЖКК» предприняты меры – продухи подвальных помещений закрыты.

В целях оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер и повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с обращениями граждан в 2017 году планируется работа по учету мнения авторов обращений путем уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения в *устной форме* при обращении с очередным заявлением в общий отдел администрации Мирного и в *письменной форме* с использованием опросного листа, который заявитель будет получать одновременно с ответом на его обращение.

Обращение граждан в органы местного самоуправления – важное средство защиты их прав, укрепления связи должностных лиц с населением, существенный источник информации, способствующий повышению качества работы органов местного самоуправления.

Работа с обращениями граждан, совершенствование её форм и методов являются одним из приоритетных направлений в деятельности администрации Мирного.

Начальник общего отдела

Е.Г. Рычкова