

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2025 году

Работа с обращениями граждан - одно из важнейших направлений в деятельности муниципальных органов, муниципальных учреждений и организаций. Граждане обращаются в органы местного самоуправления с надеждой, что их обращения будут рассмотрены, а просьбы и требования, если они законны и обоснованы, удовлетворены.

Порядок рассмотрения обращений граждан - это деятельность органов местного самоуправления и должностных лиц, направленная на рассмотрение и разрешение предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан.

Все обращения, поступившие в администрацию Мирного, были рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В администрацию Мирного в 2025 году поступило 1920 обращений от граждан.

По состоянию на 30 декабря 2025 года рассмотрено 1880 обращений.

Распределение обращений граждан по тематикам с аналогичным периодом 2024 года:

Тематический раздел	2024 год	2025 год
Государство, общество, политика	14	11
Социальная сфера, здравоохранение, образование	82	77
Экономика, хозяйственная деятельность	183	197
Оборона, безопасность, законность	61	55
Жилищно-коммунальная сфера	1517	1579
Итого:	1857	1920

Тематический раздел *«Жилищно-коммунальная сфера»* представлен в обращениях граждан в значительной степени следующими социально значимыми вопросами в тематических рубриках: обеспечение граждан жилищем, пользование жилым фондом, социальные гарантии в жилищной сфере.

Раздел *«Социальная сфера, здравоохранение, образование»* включает значимые вопросы в таких тематических рубриках, как льготы в законодательстве о социальном обеспечении, образование, наука, культура.

В разделе *«Экономика, хозяйственная деятельность»* большее количество обращений входит в тематические разделы градостроительство и архитектура, использование и охрана земель.

1. Личный приём

Личный приём граждан проводится главой Мирного, либо лицами, исполняющими его обязанности на основании распоряжения главы Мирного, в кабинете 401 в здании администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, 33. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на приём.

Ответ на обращение с согласия гражданина даётся ему устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в учётной карточке приёма граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

Кроме того на личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ.

Справочная информация о порядке обращения граждан в администрацию Мирного, графике работы, а также о номерах справочных телефонов, электронном адресе, размещена на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>).

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в 2025 году:

1	Количество приёмов	39
2	Количество граждан, принятых в ходе приёмов	39
3	По тематике:	
3.1	Государство, общество, политика	4
3.2	Социальная сфера, здравоохранение, образование	4
3.3	Экономика, хозяйственная деятельность	-
3.4	Оборона, безопасность, законность	1
3.5	Жилищно-коммунальная сфера	30
4	Результаты приёма	
4.1	Разъяснено	39
4.2	Поддержано	9
4.3	Не поддержано	-
4.4	Дан письменный ответ	4

Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения.

2. Коллективные обращения

За 2025 год поступило 1 коллективное обращение по вопросу организации проката в кинотеатре "Планета" документальной тетралогии "У края бездны".

На обращение граждан был дан ответ в письменном виде с разъяснениями.

3. Обращения граждан через средства массовой информации

В 2025 году обращений граждан через официальный сайт не поступало.

Граждане имеют возможность задавать вопросы через информационную систему региона «Наше Поморье». На 2 обращения,

поступивших в администрацию Мирного через этот портал, были даны разъяснения.

Единый федеральный канал связи с властью (платформа обратной связи) позволяет гражданам направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

В 2025 году через платформу обратной связи поступило 165 обращений граждан. Тематическая структура обращений представлена в большей степени вопросами в таких категориях, как благоустройство, дворы и территории общего пользования.

В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в ССТУ заносятся результаты рассмотрения обращений граждан по Федеральному закону № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В течение 2025 года в ССТУ было внесено 174 ответа на обращения граждан по следующим тематикам: коммунальное хозяйство, градостроительство и архитектура, образование, социальное обеспечение, транспорт.

На все обращения были даны ответы, по 3 обращениям приняты меры.

4. Итоги рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших непосредственно в администрацию Мирного

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2025 год положительное решение принято по 1682 обращениям (89 % от общего числа). Разъяснительные ответы даны на 95 обращений (5 % от общего числа). Отказано в 103 случаях обращений - это 6 % от общего числа ответов, с разъяснениями причин отказа.

Чаще всего отказы наблюдаются по вопросам получения разрешения на приватизацию служебного жилого помещения, предоставления земельного участка многодетным семьям, о принятии по акту жилого

помещения в связи с неисполнением заявителем условий сдачи жилого помещения.

За 2024 год поддержано 1579 обращения, не поддержано – 98, разъяснительные ответы даны на 155 обращений.

Отделом обеспечения делопроизводства и документооборота проводится работа по анализу ответов на обращения граждан в соответствии с критериями качества рассмотрения обращения:

- осуществляется контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, соблюдения сроков рассмотрения обращений;
- проводится анализ содержания поступивших обращений;
- контролируется наличие в ответах ссылок на нормы права;
- принимаются своевременные меры к выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан оценка принятого решения (поддержано, не поддержано, разъяснено).

5. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

Контроль - важнейший вид обратной связи, при помощи которого субъекты власти получают информацию о фактическом состоянии дел, выполнении принятых решений. Контроль используется для повышения исполнительской дисциплины, оценки работы, предотвращения негативных процессов.

Контрольная функция реализуется на всех стадиях работы по обращениям граждан. При осуществлении контроля обращается внимание на:

- сроки рассмотрения обращений,
- подведомственность рассмотрения обращений,
- полноту рассмотрения обращения,
- объективность и всесторонность проверки фактов, изложенных в обращении,
- законность принятого решения и др.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль рассмотрения поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного принятия решений по существу вопросов, озвученных в обращениях граждан, еженедельно специалистом отдела обеспечения делопроизводства и документооборота подготавливаются справки для руководителей структурных подразделений, активно используется система контроля, которая включает в себя: текущий контроль (соблюдение сроков исполнения), дополнительный контроль (исключение неполных, формальных ответов), выборочный контроль (контроль соблюдения обещанных дат).

Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

За 2025 год повторных обращений не поступало.

Сроки рассмотрения заявлений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2025 году не продлевались.

К дисциплинарной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие не привлекались.

Оперативный контроль сроков исполнения поручений, повышение персональной ответственности исполнителей и активное участие руководителей в контроле результатов рассмотрения обращений граждан направлены на повышение исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан.

5. Противодействие коррупции

В администрации Мирного работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, с которыми жители города столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами органов местного самоуправления.

Кроме того, сообщить о фактах коррупции, нарушения закона, вымогательства взяток, бездействия органов местного самоуправления и их должностных лиц можно письменно либо по электронной почте.

По итогам 2025 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

Обращения граждан являются важным средством реализации и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов развития современного государства.

От того, насколько четко будет организована работа с обращениями граждан и насколько профессионально будет она исполняться, во многом зависит реализация прав человека и их защита.

Начальник отдела обеспечения
делопроизводства и документооборота

Е.Г. Рычкова