

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2019 году

В администрацию Мирного в 2019 году поступило 2058 обращений граждан по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

| Тематический раздел | 2018 год | 2019 год |
|--|-----------------|-----------------|
| Государство, общество, политика | 26 | 27 |
| Социальная сфера, здравоохранение, образование | 60 | 95 |
| Экономика, хозяйственная деятельность | 294 | 297 |
| Оборона, безопасность, законность | 323 | 189 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1463 | 1450 |
| Итого | 2166 | 2058 |

1. Личный приём

Личный приём граждан проводится главой Мирного, либо лицами, исполняющими его обязанности на основании распоряжения главы Мирного, по средам второй и четвёртой недели каждого месяца с 16.00 до 18.00 в кабинете 401 в здании администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, 33. Информация о проведении личного приёма главой на очередной месяц размещается на официальном сайте муниципального образования «Мирный» и в газете «Панорама «Мирного». 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 и факсов, электронном адресе, графике личного приёма граждан главой Мирного размещена на официальном сайте муниципального образования «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>).

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в сравнении с аналогичным периодом 2018 года:

| № | | 2018 | 2019 |
|-----|--|------|------|
| 1 | Количество приёмов | 24 | 23 |
| 2 | Количество граждан, принятых в ходе приёмов | 84 | 66 |
| 3 | По тематике: | | |
| 3.1 | Государство, общество, политика | - | - |
| 3.2 | Социальная сфера, здравоохранение, образование | 8 | 9 |
| 3.3 | Экономика, хозяйственная деятельность | 17 | 11 |
| 3.4 | Оборона, безопасность, законность | 15 | 11 |
| 3.5 | Жилищно-коммунальная сфера | 44 | 35 |
| 4 | Результаты приёма | | |
| 4.1 | Разъяснено | 67 | 55 |
| 4.2 | Поддержано | 12 | 10 |
| 4.3 | Не поддержано | - | |
| 4.4 | Дан письменный ответ | 8 | 1 |

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

2. Коллективные обращения

За 2019 год поступило 15 коллективных обращений по тематическим разделам:

«Жилищно-коммунальная сфера» - 1 (дано разъяснение);

«Экономика» - 10, по 5 обращениям даны разъяснения и 5 обращений поддержано;

2 обращения по тематическому разделу «Социальная сфера, здравоохранение, образование»: 1 обращение было поддержано и по 1 обращению было дано разъяснение;

«Оборона, безопасность, законность» - 2 обращения, по которым были также даны разъяснения.

Наиболее актуальными среди обращений были вопросы благоустройства дворов, обустройства уличного освещения, строительства автопарковок, вопросы содержания жилищного фонда, включения домов в список на выполнение работ по устройству вентилируемых фасадов на 2019 год, о нарушении правил парковки и принятии мер в отношении бездомных собак.

Для повышения эффективности взаимодействия местных органов власти с населением исполнители выезжают на место для встречи с заявителями.

Коллективное обращение жильцов д.8 по ул. Советская по вопросу устранения строительных недоделок было рассмотрено, поддержано, и по результатам рассмотрения были выявлены и устранены причины попадания влаги внутрь балконов многоквартирного жилого дома. На момент подготовки ответа на коллективное обращение работы по устройству козырьков и остеклению балконов ООО «ОРТОСТ-ФАСАД» были полностью завершены.

За 2018 год поступило 9 коллективных обращений по тематическим разделам:

«Жилищно-коммунальная сфера» - 4, (3 - поддержано, 1 - даны

разъяснения);

«Экономика» - 4, по 2 обращениям даны разъяснения, 2 коллективных обращения были направлены по принадлежности.

3. Обращения граждан через средства массовой информации

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2019 году должностными лицами администрации были даны ответы на 28 вопросов граждан.

Наиболее актуальными по количеству обращений были вопросы содержания общего имущества многоквартирных домов, содержания автомобильных дорог, ремонта внутриквартальных дорог, капитального ремонта домов, в том числе выполнение работ по устройству вентилируемых фасадов, благоустройству придомовой территории, организации дорожного движения.

4 вопроса о некачественном выполнении работ подрядчиком ООО «ОРТОСТ-ФАСАД» по устройству вентилируемых фасадов многоквартирных домов и ремонту кровли. 4 вопроса были посвящены благоустройству дворовых территорий. На все вопросы гражданам были даны разъяснения.

В 2018 году в газете «Панорама Мирного» были даны ответы на 32 вопроса граждан.

4. Общероссийский и региональные дни приёма граждан, телефонные линии

В день проведения общероссийского приёма граждан обратилось 6 человек по следующим вопросам:

«Предоставление служебного жилого помещения» – 2 обращения;

«Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров» – 2 обращения;

«Обустройство уличного освещения» – 1 обращение;

«Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях» – 1 обращение.

В день проведения регионального приёма граждан обратился 1 человек по вопросу предоставления служебного жилья. Гражданину был дан ответ в письменной форме, в котором были даны разъяснения по данному вопросу.

В 2019 году в рамках недели качества с 11 по 17 ноября на территории муниципального образования «Мирный» была организована «горячая телефонная линия» по приему сообщений от жителей города по качеству обслуживания на предприятиях торговли, общественного питания и бытового обслуживания. Сообщений от граждан не поступало. 3 декабря была организована прямая телефонная линия по личным вопросам инвалидов и семей, имеющих детей инвалидов, приуроченная к Дню инвалидов. Поступило 2 обращения по вопросу предоставления льгот на оплату капитального ремонта. Даны разъяснения.

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

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2019 году: поддержано – 1682, не поддержано – 116, разъяснено – 260.

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2018 году: поддержано – 1943, не поддержано – 98, разъяснено – 125.

6. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

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

всегда уведомлялись об этом в письменном виде.

Повторных обращений либо обращений о неудовлетворенности полученным ответом не поступало.

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

Текущий контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется общим отделом. Для этого используется система предупредительного контроля: еженедельно исполнителям направляются справки предупредительного контроля с напоминанием о сроках исполнения документов, а также осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечивается, в первую очередь, за счёт осуществления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

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.

7. Противодействие коррупции

В администрации Мирного работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, с которыми жители города 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 2019 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

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

Приоритетным направлением в администрации Мирного является совершенствование организации работы с обращениями граждан. Активно используются современные информационные технологии (интернет-приёмная администрации Мирного на официальном сайте муниципального образования «Мирный», который является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в органы местного самоуправления), проводится мониторинг количества и характера обращений, работа над улучшением контроля качества их рассмотрения, в том числе с проверками на местах. Все эти формы и методы работы с обращениями граждан, а также организация личного приёма, возможность задать вопрос и получить на него ответ в газете «Панорама Мирного», регулярная публикация в средствах массовой информации материалов о результатах рассмотрения обращений граждан направлены на повышение эффективности рассмотрения обращений, на усиление «обратной связи» с заявителями.

Важно отметить тот факт, что 82% обращений, поступивших в администрацию Мирного в 2019 году, были поддержаны.

В целом уменьшение числа обращений граждан в 2019 году в сравнении с итогами 2018 года можно рассматривать как положительную тенденцию, свидетельствующую о возрастающем доверии населения к местной власти, признании позитивных сдвигов в решении многих актуальных для жителей города проблем.

Начальник общего отдела
администрации Мирного

Е.Г. Рычкова