

## ОТЧЁТ

### о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2020 году

В администрацию Мирного в 2020 году поступило 1674 обращений граждан по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

Тематический раздел	2019 год	2020 год
Государство, общество, политика	27	20
Социальная сфера, здравоохранение, образование	95	67
Экономика, хозяйственная деятельность	297	155
Оборона, безопасность, законность	189	50
Жилищно-коммунальная сфера	1450	1382
Итого	2058	1674

#### *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 городского округа Архангельской области «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 городского округа Архангельской области «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>).

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в сравнении с аналогичным периодом 2019 года:

№		2019	2020
1	<b>Количество приёмов</b>	23	10
2	<b>Количество граждан, принятых в ходе приёмов</b>	66	27
3	<b>По тематике:</b>		
3.1	Государство, общество, политика	-	2
3.2	Социальная сфера, здравоохранение, образование	9	4
3.3	Экономика, хозяйственная деятельность	11	1
3.4	Оборона, безопасность, законность	11	-
3.5	Жилищно-коммунальная сфера	35	20
4	<b>Результаты приёма</b>		
4.1	Разъяснено	55	21
4.2	Поддержано	10	6
4.3	Не поддержано	-	-
4.4	Дан письменный ответ	1	-

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

Уменьшение количества личных приемов связано с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой.

## **2. Коллективные обращения**

За 2020 год поступило 7 коллективных обращений по тематическим разделам:

«Жилищно-коммунальная сфера» - 3 (дано разъяснение);

«Экономика» - 2 (обращения поддержаны);

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

Наиболее актуальными среди коллективных обращений были вопросы содержания жилищного фонда, нарушения общественного порядка жильцами жилых помещений, нарушение правил парковки автотранспорта и обустройства уличного освещения.

Коллективное обращение жильцов подъезда №3 д.15 по ул. Советская по вопросу не регулярных уборок подъезда было рассмотрено, поддержано и по результатам рассмотрения обращения было указано директору МУП «Мирнинская ЖКК» Анохину В.Е. на необходимость усиления контроля за качеством выполнения работ по уборке подъездов многоквартирных домов.

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

### ***3. Обращения граждан через средства массовой информации***

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2020 году должностными лицами администрации были даны ответы на 24 вопроса граждан. Из них 16 вопросов по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная сфера» и 8 вопросов по тематическому разделу «Экономика».

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.

Ответы были опубликованы в газете «Панорама Мирного».

В 2019 году в газете «Панорама Мирного» были даны ответы на 28 вопросов граждан.

### ***4. Общероссийский и региональные дни приёма граждан, телефонные линии***

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в 2020 году общероссийский и региональный дни приема граждан не проводились. На «Прямую телефонную линию» по личным вопросам инвалидов и семей, имеющих детей инвалидов, сообщений от жителей города также не поступало.

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

По состоянию на 31.12.2020 года в администрации Мирного рассмотрено 1637 обращений, из них: поддержано – 1421, не поддержано – 76, разъяснено – 140.

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

### ***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 граждане 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 2020 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 работы с обращениями граждан в администрации Мирного является совершенствование организации работы с обращениями граждан. Активно используются современные информационные технологии (интернет-приёмная администрации Мирного на официальном сайте городского округа Архангельской области «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 85% обращений, поступивших в администрацию Мирного в 2020 году, были поддержаны. В 2019 году было поддержано 82% обращений.

В целом уменьшение числа обращений граждан в 2020 году в сравнении с итогами 2019 года можно рассматривать как положительную тенденцию позитивных сдвигов в решении многих актуальных для жителей города проблем, а также в связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой (COVID-19).

Начальник общего отдела  
администрации Мирного

Е.Г. Рычкова