

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2021 году

В администрацию Мирного в 2021 году поступило 1727 обращений граждан по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

Тематический раздел	2020 год	2021 год
Государство, общество, политика	20	23
Социальная сфера, здравоохранение, образование	67	91
Экономика, хозяйственная деятельность	155	237
Оборона, безопасность, законность	50	22
Жилищно-коммунальная сфера	1382	1354
Итого	1674	1727

1. Личный приём

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>).

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой (COVID-19) в 2021 году был проведен один личный прием главой Мирного гражданина, который находился в очень трудном жизненном положении. В ходе приема гражданину было дано разъяснение, а также был направлен ответ в письменном виде.

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в сравнении с аналогичным периодом 2020 года:

№		2020	2021
1	Количество приёмов	10	-
2	Количество граждан, принятых в ходе приёмов	27	-
3	По тематике:		
3.1	Государство, общество, политика	2	-
3.2	Социальная сфера, здравоохранение, образование	4	-
3.3	Экономика, хозяйственная деятельность	1	-
3.4	Оборона, безопасность, законность	-	-
3.5	Жилищно-коммунальная сфера	20	1
4	Результаты приёма		
4.1	Разъяснено	21	1
4.2	Поддержано	6	-
4.3	Не поддержано	-	-
4.4	Дан письменный ответ	-	1

2. Коллективные обращения

За 2021 год поступило 4 коллективных обращения по тематическим разделам:

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

«Экономика» - 1 обращение (дано разъяснение);

«Социальная сфера, здравоохранение, образование» - 1 обращение (дано разъяснение);

«Оборона, безопасность, законность» - 1 обращение (дано разъяснение).

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.

3. Обращения граждан через средства массовой информации

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2021 году должностными лицами администрации были даны ответы на 15 вопросов граждан по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная» сфера.

Наиболее актуальными по количеству обращений были вопросы содержания автомобильных дорог и организации дорожного движения, благоустройство придомовой территории, а также парковой территории около озера «Плесцы».

Ответы были опубликованы 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».

4. Общероссийский и региональные дни приёма граждан, телефонные линии

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в 2020 и в 2021 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

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2021 году: поддержано – 1537, не поддержано – 70, разъяснено – 120.

В целях анализа результата рассмотрения обращений граждан в администрацию Мирного уточняется мнение авторов обращений о результатах рассмотрения обращения и принятых по ним мерах. Так, по обращению гр. Ю. о холодных батареях в жилом помещении было направлено письмо о принятых мерах по обращению. Впоследствии у гр. Ю. уточнялось мнение авторов по принятым мерам. Гр. Ю. подтвердил, что меры по его обращению приняты. Батареи установлены.

В целях оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер и повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с обращениями граждан планируется усилить работу по учету мнения авторов обращений, в том числе путем уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения при обращении с очередным заявлением в общий отдел администрации Мирного.

Общим отделом проводится работа по анализу ответов на обращения граждан в соответствии с критериями качества рассмотрения обращения:

- соблюдение сроков рассмотрения;
- анализ содержания ответа;
- наличие в ответах ссылок на нормы права;
- оценка принятого решения (поддержано, не поддержано, разъяснено).

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 граждан

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.

Общим отделом проводится 3 вида контроля: текущий контроль (соблюдение сроков исполнения), дополнительный контроль (исключение неполных, формальных ответов), выборочный контроль (контроль за соблюдением обещанных дат).

В целях осуществления текущего контроля соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан 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 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 2021 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 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 89,3% обращений, поступивших в администрацию Мирного в 2021 году, были поддержаны.

В целом увеличение числа обращений граждан в 2021 году в сравнении с итогами 2020 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