

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2022
году

В администрацию Мирного в 2022 году поступило 1752 обращения граждан по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2021 года:

| Тематический раздел | 2021 год | 2022 год |
|--|-----------------|-----------------|
| Государство, общество, политика | 23 | 26 |
| Социальная сфера, здравоохранение, образование | 91 | 84 |
| Экономика, хозяйственная деятельность | 237 | 160 |
| Оборона, безопасность, законность | 22 | 25 |
| Жилищно-коммунальная сфера | 1354 | 1457 |
| Итого | 1727 | 1752 |

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 2022 году личные приемы граждан главой Мирного не проводились.

2. Коллективные обращения

За 2022 год поступило 13 коллективных обращения по тематическим разделам:

«Жилищно-коммунальная сфера» - 1 обращение (решение положительное);

«Экономика» - 6 обращений (3 положительных решения и 3 дано разъяснение);

«Социальная сфера, здравоохранение, образование» - 4 обращения (по 3 обращениям даны разъяснения и 1 обращение получило отказ);

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

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).

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 2022 году должностными лицами администрации были даны ответы на 3 вопроса граждан: 2 вопроса по тематическому разделу «Жилищно-коммунальная» сфера и 1 вопрос «Социальная сфера, здравоохранение, образование». Наиболее актуальными по количеству обращений были вопросы благоустройства придомовой территории, а также «антиковидные меры» в общественных местах. Ответы были опубликованы 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 в 2021 году были вопросы содержания автомобильных дорог и организации дорожного движения, благоустройство придомовой территории, а также парковой территории около озера «Плесцы».

4. Общероссийский и региональные дни приёма граждан, телефонные линии

В связи с неблагоприятной эпидемиологической обстановкой в 2021 и в 2022 году общероссийский и региональный дни приема граждан не проводились. С 1 октября 2022 года была открыта «Горячая телефонная линия» для членов семей граждан, призванных по мобилизации. Основная тема обращений о мерах социальной поддержки, предоставляемых членам семей мобилизованных граждан, а также по оказанию бытовой помощи. По всем вопросам были даны разъяснения и решены в срок.

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

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2022 году: поддержано – 1535, не поддержано – 118, разъяснено – 99.

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).

б. 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.

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 2022 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 87,6% обращений, поступивших в администрацию Мирного в 2022 году, были поддержаны.

В целом увеличение числа обращений граждан в 2022 году в сравнении с итогами 2021 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