

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2023 году

Работа с обращениями граждан – одно из приоритетных направлений в деятельности администрации Мирного.

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.

В администрацию Мирного в 2023 году поступило 1611 обращений граждан.

По состоянию на 29 декабря 2023 года рассмотрено 1579 обращений.

*1. Распределение обращений граждан по тематикам
с аналогичным периодом 2022 года*

Тематический раздел	2022 год	2023 год
Государство, общество, политика	26	13
Социальная сфера, здравоохранение, образование	84	85
Экономика, хозяйственная деятельность	160	130
Оборона, безопасность, законность	25	22
Жилищно-коммунальная сфера	1457	1361
Итого:	1752	1611

Тематический раздел «Жилищно-коммунальная сфера» представлен в обращениях граждан в значительной степени следующими социально значимыми вопросами в тематических рубриках: коммунальное хозяйство, обеспечение граждан жилищем.

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

К социально значимым вопросам относятся также и заявления о продолжении посещения детьми группы компенсирующей направленности в дошкольном образовательном учреждении в связи с состоянием здоровья. В 2023 году поступило 3 таких заявления, по каждому из них было принято положительное решение.

2. Коллективные обращения

Граждане объединяются в коллективы, чтобы совместно решать такие проблемы, как оплата жилья и коммунальных услуг, капитальный ремонт и обслуживание дома, ремонт внутриквартальных дорог, организация дорожного движения.

За 2023 год поступило 8 коллективных обращений.

На все обращения граждан были даны ответы в письменном виде с разъяснениями. Кроме того, коллективное обращение жителей по адресу: ул. Пушкина, 6 (о демонтаже дорожного знака) было рассмотрено на заседании комиссии по безопасности дорожного движения при администрации Мирного, решено произвести работы по замене дорожных знаков.

3. Обращения граждан через средства массовой информации

В 2023 году было зарегистрировано 10 обращений граждан, поступивших через официальный сайт. На 4 обращения даны разъяснения, 5 из них поддержано и в удовлетворении 1 обращения отказано.

Граждане имеют возможность задавать вопросы через информационную систему региона «Наше Поморье». На 4 обращения, поступившие 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 2023 году через платформу обратной связи поступило 90 обращений граждан. Тематическая структура обращений выглядит следующим образом:

благоустройство	8
дворы и территории общего пользования	22
плата за ЖКУ	4
автомобильные дороги	12
МКД	18
ЖКХ	1
образование	7
иное	5
водоснабжение	4
теплоснабжение	1
электроснабжение	1
мусор	4
обращение военнослужащих и их семей	2
социальное обслуживание и защита	1

По состоянию на 29 декабря одно обращение находится в работе.

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 2023 года в ССТУ было внесено 16 ответов на обращения граждан по следующим тематикам: коммунальное хозяйство, образование, наука, культура, здравоохранение, физическая культура, спорт, туризм, градостроительство и архитектура, безопасность общества,

На все обращения были даны ответы, по 6 обращениям приняты меры.

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

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2023 год положительное решение принято по 1394 обращениям (89 % от общего числа). Разъяснительные ответы даны на 125 обращения (7 % от общего числа). Отказано в 60 случаях обращений - это 4 % от общего числа ответов, с разъяснениями причин отказа.

Чаще всего отказы наблюдаются по вопросам получения разрешения на приватизацию служебного жилого помещения, о получении разрешения на въезд в г. Мирный для временного пребывания, о принятии по акту жилого помещения в связи с неисполнением заявителем условий сдачи жилого помещения.

За 2022 год поддержано 1535 обращений, не поддержано – 118, разъяснительные ответы даны на 99 обращений.

В целях анализа результата рассмотрения обращений граждан уточняется мнение авторов обращений о результатах рассмотрения обращения и принятых по ним мерах.

Так, по обращению гр. Т. об оказании содействия по ремонту балкона было направлено письмо о мерах, принятых в установленный срок. Впоследствии гр. Т. подтвердил, что меры по его обращению приняты.

Отделом обеспечения делопроизводства и документооборота 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).

4. 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.

За 2023 год поступило три повторных обращения. Гражданам даны подробные разъяснения на каждое заявление. По состоянию на 29 декабря 2023 года в работе находится два таких заявления.

Сроки рассмотрения заявлений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2023 году не продлевались.

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

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).

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 2023 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

Начальник отдела обеспечения
делопроизводства и документооборота

Е.Г. Рычкова