

## Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2015 году

Администрацией ЗАТО г. Островной (далее – Администрация) рассмотрение обращений граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями).

### 1. Письменные обращения

В 2015 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 394 письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Администрации и первого заместителя главы Администрации, что на 291 обращение (282,5%) больше, чем в 2014 году (103 обращения).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2015 году на контроль было поставлено 392 обращения, два обращения (порядковые номера 43,127) были направлены для информации и ответа не требовали.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

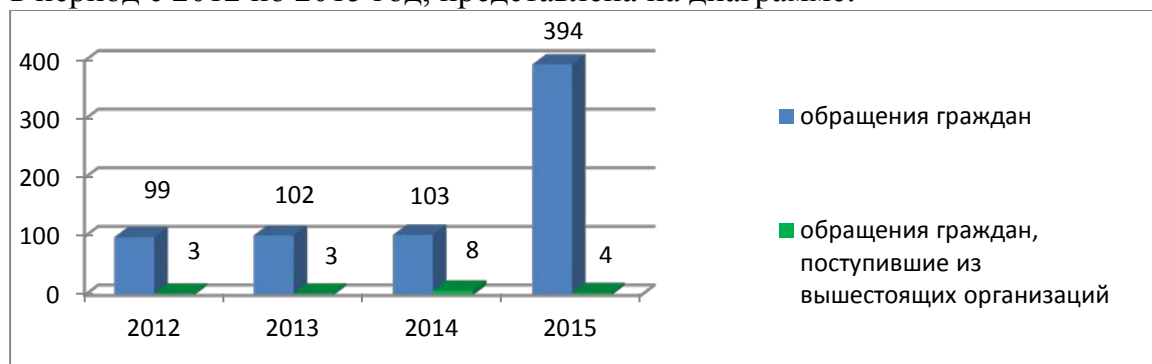
№ п/п	Тематика	2014 год		2015 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Отселение (о распределении жилья за пределами ЗАТО, о включении в список граждан, имеющих право на первоочередное переселение, о рассмотрении кандидатуры при распределении квартиры и др.)	25	24	212	53,8	+187
2.	Трудоустройство	4	4	8	2	+4
3.	Вопросы жилищно-коммунального и бытового характера (установка телефонов, заселение жильцов, оформление аренды помещений, регистрация квартир, оплата коммунальных услуг)	7	7	3	0,8	-4
4.	Предоставление квартир в г. Островном (оформление служебного жилья, предоставление жилой площади меньшего размера)	1	1	1	0,3	0
5.	Въезд в ЗАТО, постоянная и временная регистрация	29	28	142	36	+113
6.	Выдача справок о заработной плате, районном коэффициенте и переименовании города	29	28	15	3,8	-14

№ п/п	Тематика	2014 год		2015 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол- во	% к общему числу	кол- во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
	и архивных справок					
7.	Оказание материальной помощи, об ухудшении материального положения	1	1	0	0	-1
8.	Разное	7	7	13	3,3	+6
	<b>ИТОГО обращений за год</b>	<b>103</b>		<b>394</b>		<b>+291</b>

По-прежнему, самыми актуальными для жителей города остаются вопросы, касающиеся отселения (включение в список граждан на переселение, получение денежной компенсации, выдача документов и справок о предоставлении жилья за пределами ЗАТО, оплата проезда и провоза багажа и др.), получения различного рода справок, выдачи разрешения для въезда в ЗАТО.

Не всегда ответы, данные Администрацией, и решения, принятые по обращениям, удовлетворяют заявителей, отсюда следуют обращения граждан в вышестоящие органы государственной власти. В 2015 году через федеральные органы исполнительной власти и вышестоящие организации поступило 4 обращения, из них 4 обращения через Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2012 по 2015 год, представлена на диаграмме:



В рассмотрении обращений, поступивших в адрес главы Администрации, принимали участие должностные лица, структурные подразделения Администрации и учреждения ЗАТО г. Островной:

- глава Администрации и первый заместитель главы Администрации - 4;
- отдел организационно-правовой работы - 219;
- отдел экономики и муниципального имущества - 7;
- отдел ДОУ, МС и кадров - 7;
- Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 4;
- архивный отдел - 4;
- сектор по специальной работе - 139;
- отдел ЗАГС - 1;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» - 9.

## 2. Личный приём

В 2015 году главой Администрации проведено 25 приёмов (в 2014 - 17) граждан по личным вопросам, на которых было принято 31 человек (в 2014 - 18). Основные вопросы, которые интересовали граждан: об обеспечении жильем граждан за пределами ЗАТО, выдача пропуска для въезда в ЗАТО г. Островной, о трудоустройстве.

На официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной создан подраздел «Обратная связь», который является средством для реализации конституционного права граждан на обращение в органы местного самоуправления и к должностным лицам. Через «обратную связь» в 2015 году поступило 9 обращений граждан, что составило 2,3% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2014 году поступило 17 обращений граждан, что составило 16,2% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию). Также по телефону должностными лицами Администрации даются устные консультации по вопросам, интересующим граждан.

## 3. Работа по обращениям граждан в структурных подразделениях

3.1. В структурных подразделениях Администрации принято на приёмах и рассмотрено обращений граждан:

- **в Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики** в 2015 году поступило 38 письменных обращений (в 2014 - 42), из них:

- о подтверждении места работы и занимаемой должности - 2 (в 2014 - 1);
- о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы - 13 (в 2014 - 9);
- о подтверждении нахождения ребенка в лагере - 0 (в 2014 - 0);
- по охране прав ребенка - 15 (в 2014 - 26);
- разное - 8 (в 2013 - 6).

В сравнении с 2014 годом количество обращений граждан уменьшилось на 10,5%.

- **в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав** в 2015 году поступило 115 обращений граждан (в 2014 - 129), из них:

- 60 письменных заявлений граждан (в 2014 - 75), из них 54 (в 2014 - 66) с просьбой трудоустроить несовершеннолетних на работу на квотируемые места и на работу в летний период. В летний период по вопросу трудоустройства обратилось в письменной и устной форме 34 человека (в 2014 - 45), трудоустроено - 34 (в 2014 - 45). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 10 несовершеннолетних (в 2014 - 25);
- 55 устных обращений (в 2014 - 54).

Также поступали заявления от учителей МБОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» о непосещении несовершеннолетними школы - 1 (в 2014 - 2); о ненадлежащем воспитании детей - 1 (в 2014 - 2); иных заявлений - 5 (в 2014 - 2).

- **в сектор по специальной работе** в 2015 году по обращениям граждан и организаций оформлено 393 пропуска (в 2014 - 461 пропуск), из них: 236 пропусков по обращениям граждан на 246 человек (в 2014 - 301 пропуск на 324 человека) и 157 списков по обращениям организаций на 2755 человек (в 2014 - 160 списков на 2678 человек).

- **в архивный отдел** в 2015 году поступило 120 обращений граждан (в 2014 - 100), из них 29 тематических запросов (в 2014 - 14) и 91 запрос социально-правового характера (в 2014 - 86).

Вопросы социально-правового характера касались, в основном, выдачи справок о размере заработной платы за проработанные периоды, подтверждения трудового, льготного трудового стажа, захоронения в г. Островной родственников (для оформления пропусков для проезда (выезда) в ЗАТО г. Островной родственников умерших), переименования города, организаций, местонахождения документов организаций, ранее действовавших на территории ЗАТО г. Островной.

Основные вопросы тематических запросов: представление копий (выписок) документов, находящихся на муниципальном хранении, предоставление (в установленном порядке) архивных документов для работы пользователям по текущим вопросам деятельности предприятий, учреждений и организаций города.

- **в отдел ЗАГС** поступило 610 обращений (в 2014 - 735), из них заявлений граждан - 102 (в 2014 - 106), запросов учреждений и организаций - 508 (в 2014 - 629).

Заявления граждан распределены по следующим вопросам:

- составлено записей актов гражданского состояния - 31 (в 2014 - 59);
- выдано первичных свидетельств (всех видов) - 38 (в 2014 - 72);
- выдано повторных свидетельств (всех видов) - 64 (в 2014 - 70);
- выдано справок (всех видов) - 48 (в 2014 - 76).

По сравнению с 2014 годом:

- общее количество обращений уменьшилось на 17% за счет сокращения запросов учреждений и организаций по вопросам, связанным с деятельностью органов ЗАГС;

- количество обращений граждан по вопросам выдачи повторных свидетельств и справок, подтверждающих наличие или отсутствие факта государственной регистрации акта гражданского состояния уменьшилось на 23,2%.

Из-за убытия граждан к постоянному месту жительства за пределы муниципального образования количество заявлений о государственной регистрации актов гражданского состояния уменьшилось на 47,5%, что привело к уменьшению количества зарегистрированных актов гражданского состояния, первичных свидетельств и справок, выдаваемых при государственной регистрации актов гражданского состояния.

- **в отделе организационно-правовой работы** прием граждан специалистом по вопросам отселения проводится в соответствии с графиком приёма - два дня в неделю. Прием граждан также осуществляется и в не приёмные дни по мере обращений. Посещение граждан регистрируется в журнале посещений. В 2015 году к специалисту обратился 382 гражданина, что в сравнении с 2014 годом на 234,35% больше (163 человека). Увеличение количества обращений связано с тем, что 01.01.2015 вступил в силу Федеральный закон от 29.12.2014 № 454-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О закрытом административно-территориальном образовании», в статью 17 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и об обеспечении мер государственной поддержки в отношении отдельных категорий граждан»».

Основные вопросы, с которыми обращались граждане:

- включение в список граждан, подлежащих переселению из ЗАТО г. Островной, в том числе в список на первоочередное переселение - 196 (в 2014 - 29);

- обновление документов - 65 (в 2014 - 12);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 6 (в 2014 - 13);
- по проезду и провозу багажа к новому месту жительства и выплаты единовременного денежного пособия - 3 (в 2014 - 8);
- по иным вопросам - 112 (в 2014- 75).

В 2015 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 236, что на 123% больше, чем в 2014 году, где таких обращений было 106.

Количество обращений, связанных с вопросами о включении, восстановлении в списках граждан, подлежащих переселению, о рассмотрении кандидатур при распределении жилья или об отказе от предложенной квартиры, об изменении состава семьи, о первоочередном переселении и других вопросов, касающихся переселения, позволяет сделать вывод, что вопрос предоставления жилья за пределами ЗАТО г. Островной остается актуальным и насущным.

Анализируя количество обращений, связанных с выдачей справок о неполучении жилья в порядке переселения из ЗАТО г. Островной, можно сделать вывод, что граждане желают воспользоваться правом получения государственного жилищного сертификата от Министерства обороны Российской Федерации.

По состоянию на 31.12.2015 в списке граждан, подлежащих переселению за пределы ЗАТО г. Островной, состоит 382 семьи (по состоянию на 01.01.2015 - 394).

Ведущим специалистом-юристом отдела организационно-правовой работы Администрации в 2015 году рассмотрено 2 обращения гражданина по вопросу нарушения тишины и спокойствия граждан (в 2014 - 1) и 2 по вопросу предоставления жилого помещения по договору социального найма.

- **в Финансовый отдел** в 2015 году обращений граждан не поступало, (в 2014 -3) .

- **в отдел экономики и муниципального имущества** в 2015 году поступило 94 обращения граждан и предпринимателей (в 2014 - 66).

Тематическое распределение вопросов в обращениях граждан:

- заявления о предоставлении в аренду нежилых помещений - 4 (в 2014 - 3);
- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 15 (в 2014 - 6);
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 22 (в 2014 - 10);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 50 (в 2014 – 43);
- заявления предпринимателей на выездную торговлю - 1 (в 2014 - 1);
- о разъяснении жилищного законодательства (в том числе коллективные обращения) - 0 (в 2014 - 0);
- по телефону «горячей линии» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере - 0 (в 2014 - 0);
- в сфере поддержки малого и среднего предпринимательства – 2 (в 2014 - 3).

В 2015 году количество обращений граждан в сравнении с 2014 годом увеличилось на 42,4%.

Рост заявлений граждан о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей связан с проведением мероприятий по выявлению физических лиц, имеющих во временном пользовании индивидуальные гаражи и не упорядочивших свои земельно-имущественные отношения, в целях соблюдения

требований противопожарной безопасности территории муниципального образования.

В целях разъяснительной работы с гражданами и для возможности обратной связи в соответствии с распоряжением администрации ЗАТО г. Островной от 12.10.2010 № 271-р «О назначении лиц, ответственных за организацию работы с обращениями граждан по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере» с 15.10.2010 открыта «горячая линия» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В 2015 году обращения на «горячую линию» не поступали (в 2014 - 0).

В отчетный период с населением города велась разъяснительная работа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, информации также размещалась на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной [www.zato-ostrov.ru](http://www.zato-ostrov.ru) и на сайте управляющей организации Муниципального унитарного предприятия тепловых сетей ЗАТО г. Островной Мурманской области [www.mupts-ostrovnoy.ru](http://www.mupts-ostrovnoy.ru).

За 2015 год проведено 3 заседания «Круглого стола», организованного Координационным советом в области развития малого и среднего предпринимательства на территории ЗАТО г. Островной Мурманской области (далее - Координационный совет), на котором присутствовали местные предприниматели. В ходе докладов и дискуссий обсуждались наиболее значимые (актуальные) проблемы для предпринимателей. Координационным советом на все устные и письменные обращения предпринимателей даны разъяснения.

Кроме того, в рамках муниципальной программы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в ЗАТО г. Островной на 2014-2017 годы» субъектам малого и среднего предпринимательства оказывалась всесторонняя поддержка.

В 2015 году проводилась работа по информированию субъектов малого и среднего предпринимательства по следующим вопросам:

- об ограничениях розничной продажи алкогольной продукции в день проведения мероприятия «Последний звонок»;

- о проведении конкурсов повышения квалификации по теме «Система обеспечения безопасности пищевой продукции в процессе производства, хранения и транспортировки на основе принципов ХАССП в соответствии с требованиями ТР ТО 021/2011»;

- о реализации Программы «Полярный Инвест-Экспресс»;

- о работе по ремонту плавучего причала № 3 (замена понтонов);

- о проведении публичной консультации в целях оценки регулирующего воздействия проекта Закона Мурманской области «О внесении изменений в Закон Мурманской области «О патентной системе налогообложения на территории Мурманской области »»;

- о внесении изменений в статью 1 Закона Мурманской области «Об установлении дифференцированных налоговых ставок в зависимости от категорий налогоплательщиков по налогу, взимаемому в связи с применением упрощенной системы налогообложения»;

- о внесении изменений в Федеральный закон «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции и об ограничении потребления (распития) алкогольной продукции»;

- о соблюдении законодательства о безопасности пиротехнических изделий.

Субъектам малого и среднего предпринимательства направлено информационно-справочное пособие по вопросам развития субъектов предпринимательства в ЗАТО г. Островной.

#### **4. Контроль исполнения**

Все поступившие в 2015 году обращения в адрес главы Администрации и первого заместителя главы Администрации взяты на контроль.

Исполнение обращений граждан контролируется с целью устранения недостатков в работе Администрации ЗАТО г. Островной; оказания помощи заявителям в удовлетворении их просьб или восстановлении нарушенных прав; выяснения принимавшихся ранее мер по обращениям граждан или получения справок по вопросам, с которыми они обращаются неоднократно.

В 2015 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2014 - 0).

В большинстве случаев жители города положительно решают вопросы с должностными лицами на местах, редко поднимая проблему на уровень главы Администрации.

Каждое письменное или устное обращение является своего рода показателем нужд, запросов и настроений жителей города. Обращения граждан представляют собой один из главных источников выражения общественного мнения, информации о жизни города и страны; это своеобразный диалог между гражданином и исполнительным органом местного самоуправления.

---