



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ЗАКРЫТОГО АДМИНИСТРАТИВНО-ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ГОРОД ОСТРОВНОЙ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Администрация ЗАТО г. Островной)**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

30.03.2018

№ 84

Об итогах работы с обращениями граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2017 году

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом муниципального образования закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области, Регламентом Администрации ЗАТО г. Островной, утвержденным постановлением Администрации ЗАТО г. Островной от 28.08.2014 № 243, Администрация ЗАТО г. Островной *п о с т а н о в л я е т* :

1. Принять к сведению информацию о работе с обращениями граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2017 году согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Должностным лицам Администрации ЗАТО г. Островной, рассматривающим обращения граждан, обеспечить строгое соблюдение норм Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Регламента Администрации ЗАТО г. Островной.

3. Структурным подразделениям, специалистам Администрации ЗАТО г. Островной в срок до 20 января 2019 года представить в отдел документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной отчет о работе с обращениями граждан за 2018 год (в сравнении с 2017 годом) с сопроводительной запиской, в которой должны быть отражены произошедшие изменения (увеличение или уменьшение) количества, тематика обращений, появление проблем.

4. Отделу документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной (Елисеева Л.А.):

4.1. Еженедельно на оперативных совещаниях доводить информацию о нарушении сроков рассмотрения обращений граждан, а также напоминать исполнителям об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает в течение следующей недели.

4.2. В срок до 20 февраля 2019 года представить на рассмотрение главе Администрации ЗАТО г. Островной информацию о работе с обращениями граждан в 2018 году, проанализировав работу в тематическом, социальном аспектах, отразив причины и условия, порождающие жалобы и повторные обращения граждан.

4.3. Информацию о рассмотрении обращений граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2017 году опубликовать в газете «Инфо-Вестник Островной»

и разместить на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

5. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 20.02.2017 № 41 «Об итогах работы с обращениями граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2016 году».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации

Е.В. Третьяк

Приложение
к постановлению
Администрации ЗАТО г. Островной
от 30.03.2018 № 84

Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2017 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».

1. Письменные обращения

В 2017 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 433 письменных обращений, а также одно устное обращение требующее письменного ответа, поступивших от граждан в адрес главы администрации и первого заместителя главы администрации, что на 43 обращения (9%) меньше, чем в 2016 году (476 обращений).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2017 году на контроль было поставлено 434 обращения. Одно обращение гражданина оставлено без ответа, так как в соответствии с частью 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в обращении не были указаны обязательные реквизиты.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

| № п/п | Тематика | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение, кол-во +,- |
|-----------------------------------|--|-----------|------------------|-----------|------------------|------------------------|
| | | кол-во | % к общему числу | кол-во | % к общему числу | |
| Жилищно-коммунальная сфера | | | | | | |
| 1. | Обеспечение граждан жилищем*, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья | 299* 0 | 62,82 | 207* 1 | 47,81* 0,23 | -92* 1 |
| 2. | Вопросы жилищно-коммунального хозяйства (содержание, оплата, ремонт жилья, обеспечение коммунальными услугами) | 1 | 0,21 | 4 | 0,92 | 3 |

| № п/п | Тематика | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение, кол-во +,- |
|---------------------------------|--|----------|------------------|----------|------------------|------------------------|
| | | кол-во | % к общему числу | кол-во | % к общему числу | |
| 3. | Предоставление жилых помещений в г. Островном (найм, проживание, регистрация, выселение) | 5 | 1,05 | 10 | 2,31 | 5 |
| 4. | Иные вопросы | 5 | 1,05 | 1 | 0,23 | -4 |
| Социальная сфера | | | | | | |
| 5. | Социальное обеспечение и социальное страхование | 1 | 0,21 | 1 | 0,23 | 0 |
| 6. | Семья | 1 | 0,21 | 1 | 0,23 | 0 |
| 7. | Труд и занятость населения | 0 | 0 | 1 | 0,23 | 1 |
| 8. | Образование. Наука. Культура | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 9. | Работа учреждений здравоохранения, медицинское обслуживание | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 10. | Выдача справок различного рода (о з/п, районном коэффициенте, переименование города) | 16 | 3,36 | 34 | 7,86 | 18 |
| 11. | Иные вопросы | 2 | 0,42 | 4 | 0,92 | 2 |
| Экономическое развитие | | | | | | |
| 12. | Благоустройство населенных пунктов | 2 | 0,42 | 1 | 0,23 | -1 |
| 13. | Дорожное хозяйство, работа пассажирского транспорта | 0 | 0 | 2 | 0,46 | 2 |
| 14. | Иные вопросы | 1 | 0,21 | 7 | 1,62 | 6 |
| Государство, общество, политика | | | | | | |
| 15. | Конституционные права и свободы граждан, деятельность органов власти | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 16. | Работа государственных органов и органов местного самоуправления с | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

| № п/ п | Тематика | 2016 год | | 2017 год | | Отклонение, кол-во +,- |
|--|---|------------|----------------------------|----------|------------------------|------------------------------|
| | | кол- во | % к общем у числу | кол-во | % к общему числу | |
| | письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений | | | | | |
| 17. | Иные вопросы | 2 | 0,42 | 0 | 0 | -2 |
| Оборона, безопасность, законность** | | | | | | |
| 18. | Оформление разрешения на въезд а ЗАТО г. Островной (продление пропуска) | 141 | 29,62 | 159 | 36,72 | 18 |
| Итого | | 476 | 100 | 433 | 100 | -43 |
| Личный прием | | | | | | |
| 1. | Прием граждан по вопросам различного характера, на которые давались письменные ответы | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |
| Итого | | 0 | 0 | 1 | 100 | 1 |

* Постановление Правительства РФ от 30.12.2017 № 1710 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации “Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации”» (далее - Программа).

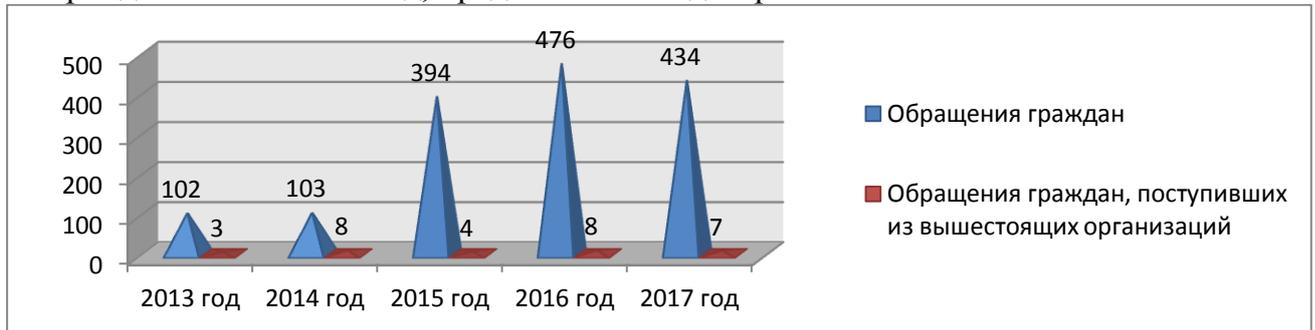
** Закон РФ от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»; приказ командира войсковой части 77360-Я от 22.07.2016 № 94-БП «Об утверждении изменений в инструкцию по организации и осуществлению пропускного режима в закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области», утвержденную 06.02.2016 главой Администрации ЗАТО г. Островной, командиром войсковой части 77360-Я.

Самыми актуальными для жителей города являются вопросы, касающиеся реализации прав граждан на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной (о признании граждан участниками Программы, о выдаче государственных жилищных сертификатов, о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной и др.), получения различного рода справок, оформления разрешений для въезда в ЗАТО.

В 2017 году через федеральные органы исполнительной власти и вышестоящие организации поступило 7 обращений, из них 2 обращения через Управление Президента Российской Федерации по работе

с обращениями граждан и организаций, 5 обращений через Аппарат Правительства Мурманской области.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2013 по 2017 год, представлена на диаграмме:



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

- глава администрации и первый заместитель главы администрации - 1;
- отдел организационно-правовой работы - 222;
- отдел экономики и муниципального имущества - 5;
- отдел ДОУ, МС и кадров - 8;
- отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 2;
- архивный отдел - 9;
- сектор по специальной работе - 158;
- отдел ЗАГС - 3;
- сектор муниципального заказа - 1;
- Муниципальное казенное учреждение «Служба городского хозяйства закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» - 23;
- Муниципальное казенное учреждение «Централизованная бухгалтерия закрытого административно-территориального образования город Островной Мурманской области» - 1.

2. Личный приём

В 2017 году главой администрации проведено 15 приёмов (в 2016 - 20) граждан по личным вопросам, на которых было принято 24 человека (в 2016 - 20). Основные вопросы, которые интересовали граждан: об обеспечении жильем граждан за пределами ЗАТО г. Островной, выдача пропуска для въезда в ЗАТО г. Островной, и другие.

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 2017 году поступило 16 обращений граждан, что составило 3,7% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2016 году поступило 7 обращений граждан, что составило 1,5% 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

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

1. В Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики в 2017 году поступило 95 письменных обращения (в 2016 - 92), из них:
 - о подтверждении места работы и занимаемой должности - 1 (в 2016 - 1);
 - о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы – 18 (в 2016 - 10);
 - по вопросу усыновления, установления опеки – 4 (в 2016 - 2);
 - о пребывании ребенка в выездном оздоровительном лагере – 57 (в 2016 - 48);
 - по охране прав ребенка - 2 (в 2016 - 2);
 - о зачислении в дошкольное учреждение – 11 (в 2016 - 20);
 - разное - 2 (в 2016 - 9).

В сравнении с 2016 годом количество обращений граждан увеличилось на 3,2%.

Все поступившие обращения граждан рассмотрены, по каждому обращению даны ответы и разъяснения.

2. В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав в 2017 году поступило 87 обращений граждан (в 2016 - 106), из них:

- 52 письменных заявления граждан (в 2016 - 55), из них 25 (в 2016 - 27) с просьбой трудоустроить несовершеннолетних на работу на квотируемые места в том числе в летний период. В летний период по вопросу трудоустройства обратилось в письменной и устной форме 17 человек (в 2016 - 20), трудоустроено - 17 (в 2016 - 20). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 4 несовершеннолетних (в 2016 - 7);
- 35 устных обращений (в 2016 - 51).

В комиссию также поступили заявления граждан:

- о ненадлежащем воспитании малолетних детей;
- о проведении профилактической беседы с ребёнком;
- об оказании помощи для оформления субсидии;
- о не поступлении алиментов на содержание ребенка.

По всем вышеуказанным заявлениям были даны разъяснения, приняты меры.

Также в комиссию обращались родители выпускников 9-11 классов с просьбой оказать помощь в выборе учебных заведений для дальнейшего обучения детей после получения образования – 6 человек.

Принятые меры – оказана консультативная помощь. Специалист комиссии предоставил сборники с адресами учебных заведений, а так же были осуществлены телефонные звонки для получения необходимой информации при поступлении.

3. В секторе по специальной работе в 2017 году по обращениям граждан было оформлено 268 пропусков на 279 человек (в 2016 - 268 пропусков на 272 человека).

4. Специалисту по первичному воинскому учету в 2017 году поступило 10 обращений граждан (в 2016 - 7), из них:

- 3 гражданина обратились по вопросу разъяснения порядка перевода выплаты пенсии в другой населенный пункт;
- 2 гражданина обратились с вопросом о представлении документов по восстановлению выплаты пенсии с северным коэффициентом;
- 5 граждан обратились по вопросу получения выписки из личного дела военнослужащего.

По всем обращениям были даны консультации, гражданам представлены образцы необходимых документов. Для всестороннего рассмотрения обращений, граждане были направлены в Отдел Военного комиссариата Мурманской области по городам Североморск и Островной.

5. В архивный отдел в 2017 году поступило 108 обращений граждан (в 2016 - 108), из них 4 тематических запроса (в 2016 - 32) и 104 запроса социально-правового характера (в 2016 - 76).

Вопросы социально-правового характера касались, в основном, выдачи справок о размере заработной платы за проработанные периоды, подтверждения трудового, льготного трудового стажа, местонахождение документов организаций, ранее действовавших на территории ЗАТО г. Островной, переименование города, организаций действовавших на территории ЗАТО г. Островной.

Вопросы тематических запросов, касались представления копий (выписок) документов, находящихся на муниципальном хранении, захоронения в г. Островной родственников, для оформления пропусков для проезда (выезда) в ЗАТО г. Островной родственникам умерших.

6. В отдел ЗАГС поступило 135 обращений граждан (в 2016 - 77).

По сравнению с 2016 годом общее количество поступивших заявлений увеличилось на 43%.

7. В отделе организационно-правовой работы прием граждан производился в соответствии с графиком приема – два раза в неделю, также осуществлялся прием граждан и в не приемные дни по мере обращения.

Отделом организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной (далее - Отдел) в 2017 году велась работа в рамках реализации Программы.

По состоянию на 01.01.2018 в списке граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, состоит 251 семья, что соответствует количеству учётных дел. По состоянию на 01.01.2017 состояло 322 семьи.

Граждане реализуют свое право на получение информации по предоставлению социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной путём направления письменных обращений по средствам почтовой связи и электронной почты, устного консультирования с использованием средств телефонной связи, информационного стенда, размещения информации на официальном сайте органов местного самоуправления ЗАТО г. Островной, публикации в еженедельной газете «Инфо-Вестник Островной», а также на личном приёме граждан у специалиста Отдела.

За отчетный период в Отдел обратилось 326 человек, что в сравнении с 2016 годом на 25,23 % меньше (436 человек).

Основные вопросы, с которыми обращались граждане в 2017 году:

- постановка на учет граждан на получение социальной выплаты - 27 (в 2016 -21);

- признание гражданина участником Программы в том числе заявления о выдаче сертификатов планируемом году – 173 (в 2016 - 262);
- обновление документов, изменение в составе семьи граждан, состоящих в списке на получение социальной выплаты - 28 (в 2016 - 25);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 3 (в 2016 - 2);
- по проезду и провозу багажа до нового места жительства - 2 (в 2016 - 2);
- по иным вопросам – 113 (в 2016 - 124).

В 2017 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 216, из них:

- о принятии в состав участников Программы – 32;
- о выделении государственного жилищного сертификата в планируемом году – 119;
- о выдаче государственного жилищного сертификата в 2017 году – 20;
- о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной - 9;
- об изменении состава семьи – 9;
- о выдаче справки о неполучении жилья – 6;
- по разным вопросам, относящимся к вопросам жилищного обеспечения граждан за пределами ЗАТО г. Островной (предоставление социальной выплаты, разъяснение законодательства Российской Федерации) – 21, что на 31,86 % меньше, чем в 2016 году, где таких обращений было 317.

Количество обращений, связанных с вопросами включения, восстановления в списке граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, о признании гражданина участником Программы, о выделении сертификата в планируемом году, об изменении состава семьи, о разъяснении законодательства Российской Федерации по условиям жилищного обеспечения граждан, желающих выехать из закрытого административно-территориального образования на новое место жительства, и других вопросов, касающихся переселения, позволяет сделать вывод, что вопрос жилищного обеспечения граждан, желающих выехать из ЗАТО г. Островной на новое место жительства, остаётся актуальным и насущным.

8. В Финансовый отдел в 2017 году обратились 2 гражданина по вопросу выдачи архивной справки, уточняющий стаж на соответствующих видах работ, дающее право на досрочное назначение пенсии (в 2016 -0).

Поступившие обращения граждан рассмотрены, по каждому обращению даны ответы и разъяснения.

9. В отдел экономики и муниципального имущества в 2017 году поступило 76 обращений граждан (в 2016 - 74).

Тематическое распределение вопросов, затронутых в обращениях граждан:

- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 57 (в 2016 - 46);
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 6 (в 2016 - 10);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 9 (в 2016 – 15);
- по телефону «горячей линии» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере - 0 (в 2016 - 3).

В 2017 году количество обращений граждан в сравнении с 2016 годом снизилась на 2,7%. Снижение связано с сокращением количества обращений о предоставлении справок об отсутствии в собственности земельных участков и приватизации жилья на территории ЗАТО г. Островной. Не поступали обращения в сфере поддержки малого и среднего предпринимательства, а также обращения по «горячей линии».

Увеличилось количество обращений о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей, в связи 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 на 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», Администрацией ЗАТО г. Островной с 15.10.2010 открыта «горячая линия» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В 2017 году на «горячую линию» обращений не поступало.

В отчетный период с населением города велась разъяснительная работа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, информация также размещалась на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и на сайте управляющей организации.

4. Контроль исполнения

Все поступившие в 2017 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; 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 2017 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2016 - 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.