



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

20.02.2020

№ 39

Об итогах работы с обращениями граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2019 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 2019 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 2021 года представить в отдел документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной отчет о работе с обращениями граждан за 2020 год (в сравнении с 2019 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 2021 года представить на рассмотрение главе муниципального образования ЗАТО г. Островной информацию о работе с обращениями граждан в 2020 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 Администрацию ЗАТО г. Островной в 2019 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 20.02.2019 № 46 «Об итогах работы с обращениями граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2018 году».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава муниципального образования
ЗАТО г. Островной

О.А. Огинова

Приложение
к постановлению
Администрации ЗАТО г. Островной
от 20.02.2020 № 39

**Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2019 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 2019 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 352 письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы администрации и первого заместителя главы администрации, что на 68 обращений (16,2%) меньше, чем в 2018 году (420 обращений).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2019 году на контроль было поставлено 352 обращения.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

№ п/п	Тематика	2018 год		2019 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
Жилищно-коммунальная сфера						
1.	Обеспечение граждан жилищем*, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья	241*	57,38*	221*	62,78*	-20*
2.	Вопросы жилищно-коммунального хозяйства (содержание, оплата, ремонт жилья, обеспечение коммунальными услугами)	0	0	0	0	0

№ п/п	Тематика	2018 год		2019 год		Отклонение, КОЛ-ВО +,-
		КОЛ- ВО	% к общему числу	КОЛ-ВО	% к общем у числу	
1	2	3	4	5	6	7
3.	Предоставление жилых помещений в г. Островном (найм, проживание, регистрация, выселение)	0	0	0	0	0
4.	Иные вопросы	9	2,14	8	2,27	-1
Социальная сфера						
5.	Социальное обеспечение и социальное страхование	1	0,24	1	0,28	0
6.	Семья	1	0,24	0	0	-1
7.	Труд и занятость населения	3	0,71	2	0,57	-1
8.	Образование. Наука. Культура	1	0,24	2	0,57	+1
9.	Работа учреждений здравоохранения, медицинское обслуживание	0	0	1	0,28	+1
10.	Выдача справок различного рода (о з/п, районном коэффициенте, переименование города)	0	0	0	0	0
11.	Иные вопросы	13	3,1	8	2,27	-5
Экономическое развитие						
12.	Благоустройство населенных пунктов	0	0	0	0	0
13.	Дорожное хозяйство, работа пассажирского транспорта	0	0	2	0,57	+2
14.	Иные вопросы	3	0,71	0	0	-3

№ п/п	Тематика	2018 год		2019 год		Отклонение, КОЛ-ВО +,-
		КОЛ-ВО	% к общему числу	КОЛ-ВО	% к общем у числу	
1	2	3	4	5	6	7
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 письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений	1	0,24	1	0,28	0
17.	Иные вопросы	0	0	0	0	0
Оборона, безопасность, законность**						
18.	Оформление разрешения на въезд в ЗАТО г. Островной (продление пропуска)	147	35	106	30,11	-41
Итого		420	100	352	100	-68
Личный прием						
1.	Прием граждан по вопросам различного характера, на которые давались письменные ответы	1	100	1	100	0
Итого		1	100	1	100	0

*-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).

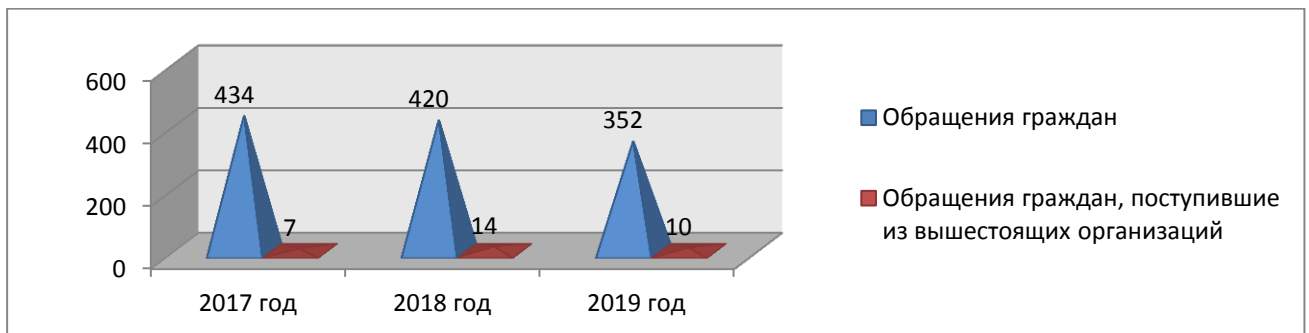
**.- Закон РФ от 14.07.1992 № 3297-1 «О закрытом административно-территориальном образовании»; Приказ командира войсковой части 77360-Я

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 восковой 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.

Не всегда ответы, данные Администрацией, и решения, принятые по обращениям, удовлетворяют заявителей, отсюда следуют обращения граждан в вышестоящие органы государственной власти. В 2019 году через органы исполнительной власти Мурманской области поступило 10 обращений, из них 4 обращения через Министерство строительства и территориального развития Мурманской области, 6 обращений через Аппарат Правительства Мурманской области.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2017 года по 2019 год, представлена на диаграмме:



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

- отдел организационно-правовой работы - 213;
- отдел экономики и муниципального имущества -12;
- отдел ДОУ, МС и кадров - 6;
- Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 4;
- архивный отдел -4;
- сектор по специальной работе – 106;
- отдел ЗАГС - 1;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» - 5;
- МКУ «ЦБ ЗАТО г. Островной» - 1;

Во исполнение Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно данные о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся во всех обращениях, поступивших в Администрацию, вносятся

на информационный ресурс ССТУ.РФ в раздел «Результаты рассмотрения обращений». Кроме того, обеспечивается представление в Администрацию Президента Российской Федерации в электронной форме информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

2. Личный приём

В 2019 году главой администрации проведено 20 приёмов (в 2018- 19) граждан по личным вопросам, на которых было принято 21 человек (в 2018 - 25). Основные вопросы, которые интересовали граждан: обеспечение 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 2019 году поступило 18 обращений граждан, что составило 5,11% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2018 году поступило 15 обращений граждан, что составило 3,6% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию). Также по телефону должностными лицами Администрации даются устные консультации по вопросам, интересующим граждан.

В целях совершенствования работы с обращениями граждан и проверки готовности оборудования со специальным программным обеспечением к проведению Общероссийского дня приема граждан 6 ноября 2019 года в исполнительных органах государственной власти Мурманской области и органах местного самоуправления Мурманской области проводился Единый день приема граждан. На личном приеме к главе Администрации обратившихся граждан не зарегистрировано.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 о проведении в День Конституции Российской Федерации Общероссийского дня приема граждан, 12 декабря 2019 года в Администрации с 12.00 до 20.00 был организован прием заявителей уполномоченными лицами. Основной задачей проведения общероссийского дня приема граждан является реализация прав заявителей на получение ответов по существу поставленных вопросов при личных обращениях в любые государственные органы или любые органы местного самоуправления от уполномоченных лиц государственных органов или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение поставленных в устных обращениях вопросов. Информация о проведении Общероссийского дня приема граждан была опубликована в газете «Инфо-вестник Островной», а также размещена на информационном стенде в Администрации и на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru. В ходе проведения Общероссийского дня приема граждан в Администрации был принят 1 заявитель по вопросу регистрации родственника. В ходе приема была дана консультация, о чем сделана запись в журнале регистрации приема посетителей по личным вопросам.

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 2019 году поступило 36 письменных обращений (в 2018 - 71), из них:

- о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы – 3 (в 2018 - 5);
- по вопросу усыновления, установления опеки – 1 (в 2018 - 0);
- о пребывании ребенка в выездном оздоровительном лагере – 28 (в 2018 - 54);
- по охране прав ребенка - 2 (в 2018 - 6);
- разное - 2 (в 2018 - 2).

В сравнении с 2018 годом количество обращений граждан уменьшилось на 49,29%.

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

2. **В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав** в 2019 году поступило 112 обращений граждан (в 2018 - 89), в том числе:

- 38 письменных заявлений граждан (в 2018 - 37), из них 20 (в 2018 - 19) 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 25 человек (в 2018 - 17), трудоустроено - 24 (в 2018 - 14). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 5 несовершеннолетних (в 2018 - 2);

- 55 устных обращения (в 2018 - 52).

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;
- о нарушении учащейся Устава школы;
- о конфликтах между учениками в классе.

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

3. **В секторе по специальной работе** в 2019 году по обращениям граждан было оформлено 325 пропусков (в 2018 - 396 пропусков);

- персональных пропусков по обращениям граждан и организаций 179 на 191 человек (в 2018 – 326 пропусков на 330 человек);
- списков по обращениям граждан организаций 146 на 2539 человек (в 2018 – 70 списков на 1230 человек).

4. **Специалисту по первичному воинскому учету** в 2019 году поступило 10 обращений граждан (в 2018 - 7), из них:

- 2 гражданина обращались по разъяснению порядка перевода выплаты пенсии в другой населенный пункт;

- 1 гражданин обратился с представлением документов по восстановлению выплаты пенсии с северным коэффициентом;
- 2 гражданина обращались по поводу получения выписки из личного дела военнослужащего;
- 3 гражданина обращались по вопросу получения справок для назначения пенсии;
- 2 гражданина обращались по вопросу оплаты льготного проезда к месту санаторно-курортного лечения.

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 2019 году поступило 162 обращения граждан (в 2018 - 131), из них 53 тематических запроса (в 2018 - 51) и 109 запросов социально-правового характера (в 2018 - 80).

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, переименовании города, организаций, действовавших на территории ЗАТО г. Островной.

Вопросы тематических запросов, касались представления копий (выписок) документов, находящихся на муниципальном хранении, предоставление (в установленном порядке) архивных документов для работы пользователям по текущим вопросам деятельности предприятий, учреждений, организаций города.

6. **В отдел ЗАГС** в 2019 году поступило 67 обращений граждан (в 2018 - 87).

По сравнению с 2017 годом общее количество поступивших заявлений уменьшилось на 22,9%.

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 (далее - Отдел) в 2018 году велась работы в рамках реализации Программы.

По состоянию на 01.01.2020 в списке граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, состоит 196 семей, что соответствует количеству учётных дел. По состоянию на 01.01.2019 состояла 219 семья.

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 345 человек, что в сравнении с 2018 годом на 13,1% меньше (305 человек).

Основные вопросы, с которыми обращались граждане в 2019 году:

- постановка на учет граждан на получение социальной выплаты - 25 (в 2018 - 15);
- признание гражданина участником Программы, в том числе заявления о выдаче сертификатов в планируемом году – 115 (в 2018 - 144);
- обновление документов, изменение в составе семьи граждан, состоящих в списке на получение социальной выплаты - 33 (в 2018 - 22);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 7 (в 2018 - 4);
- по проезду и провозу багажа до нового места жительства - 2 (в 2018 - 5);
- по иным вопросам – 163 (в 2018 - 115).

В 2019 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 199, что на 8,29% меньше, чем в 2018 году, где таких обращений было 217, из них:

- о принятии в состав участников Программы – 27;
- о подтверждении своего участия в ведомственной целевой программе в 2020 году – 110;
- о выдаче государственного жилищного сертификата в 2019 году – 11;
- об отказе от предложенного государственного жилищного сертификата в 2019 году – 3;
- о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной - 6;
- об изменении состава семьи – 14;
- о выдаче справки о неполучении жилья – 7;
- об оплате проезда и провоза багажа до нового места жительства – 2;
- по разным вопросам, относящимся к вопросам жилищного обеспечения граждан за пределами ЗАТО г. Островной (предоставление социальной выплаты, разъяснение законодательства Российской Федерации) – 19, что на 8,3% меньше, чем в 2018 году, где таких обращений было 217.

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 для жителей города.

8. **В Финансовый отдел** в 2019 году обращения граждан не поступали (в 2018 -1).

9. **В отдел экономики и муниципального имущества** в 2019 году поступило 46 обращений граждан (в 2018 - 82).

Тематическое распределение вопросов, затронутых в обращениях граждан:

- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 19 (в 2018 - 51);
- о предоставлении в аренду нежилых помещений – 4 (в 2018 – 4)
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 4 (в 2018 - 13);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 18 (в 2018 – 12);
- о предоставлении поддержки малого и среднего предпринимательства – 1 (в 2018 – 2).

В 2019 году количество обращений граждан в сравнении с 2018 годом снизилось на 43,9%. Снижение связано с сокращением количества обращений о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей и о предоставлении справок об отсутствии в собственности земельных участков. Не поступали обращения о выдаче разрешений на выездную торговлю, а также обращения по «горячей линии».

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 с 15.10.2010 открыта «горячая линия» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В 2019 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 официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и на сайте управляющей организации.

4. Контроль исполнения

Все поступившие в 2019 году обращения в адрес главы администрации и первого заместителя главы администрации взяты на контроль. В 2019 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2018 - 0).

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.

Состояние дел с обращениями граждан регулярно изучается и обсуждается. Ежеквартально представляется аналитическая информация о работе с обращениями граждан и размещается на официальном сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru.

В 2019 году все обращения, поступившие в Администрацию, рассмотрены, авторам обращений направлены квалифицированные ответы, даны необходимые разъяснения, приняты меры по решению вопросов, поднятых в обращениях.

Администрацией принимаются меры по обеспечению всесторонней реализации установленного статьей 33 Конституции Российской Федерации права граждан на обращение, повышению уровня удовлетворенности граждан результатами рассмотрения их обращений.
