



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

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

24.02.2021

№ 37

Об итогах работы с обращениями граждан  
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2020 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 26.01.2021 № 10, 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 2020 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 2022 года представить в отдел документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной отчет о работе с обращениями граждан за 2021 год (в сравнении с 2020 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 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 2022 года представить на рассмотрение главе муниципального образования ЗАТО г. Островной информацию о работе с обращениями граждан в 2021 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 2020 году опубликовать в газете «Инфо-Вестник Островной»

и разместить на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной [www.zato-ostrov.ru](http://www.zato-ostrov.ru).

5. Признать утратившим силу постановление Администрации ЗАТО г. Островной от 20.02.2020 № 39 «Об итогах работы с обращениями граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2019 году».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о главы муниципального образования  
ЗАТО г. Островной

А.А. Фотеева

Приложение  
к постановлению  
Администрации ЗАТО г. Островной  
от 24.02.2021 № 37

**Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан  
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2020 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 2020 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 277 письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы муниципального образования ЗАТО г. Островной и первого заместителя главы муниципального образования ЗАТО г. Островной, что на 75 обращений (21,3%) меньше, чем в 2019 году (352 обращения).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2020 году на контроль было поставлено 277 обращений.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

№ п/п	Тематика	2019 год		2020 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
<b>Жилищно-коммунальная сфера</b>						
1.	Обеспечение граждан жилищем*, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья	221*	62,78*	169*	61,01*	-52*
2.	Вопросы жилищно-коммунального хозяйства (содержание, оплата, ремонт жилья, обеспечение коммунальными услугами)	0	0	0	0	0
3.	Предоставление жилых помещений в г. Островном (найм, проживание, регистрация, выселение)	0	0	0	0	0
4.	Иные вопросы	8	2,27	4	1,44	-4
<b>Социальная сфера</b>						

№ п/п	Тематика	2019 год		2020 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
5.	Социальное обеспечение и социальное страхование	1	0,28	2	0,72	+1
6.	Семья	0	0	0	0	0
7.	Труд и занятость населения	2	0,57	3	1,08	+1
8.	Образование. Наука. Культура	2	0,57	2	0,72	0
9.	Работа учреждений здравоохранения, медицинское обслуживание	1	0,28	1	0,36	0
10.	Выдача справок различного рода ( о з/п, районном коэффициенте, переименовании города)	0	0	7	2,53	+7
11.	Иные вопросы	8	2,27	3	1,08	-5
<b>Экономическое развитие</b>						
12.	Благоустройство населенных пунктов	0	0	1	0,36	+1
13.	Дорожное хозяйство, работа пассажирского транспорта	2	0,57	1	0,36	-1
14.	Иные вопросы	0	0	0	0	0
<b>Государство, общество, политика</b>						
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	0,28	0	0	-1
17.	Иные вопросы	0	0	0	0	0
<b>Оборона, безопасность, законность**</b>						
18.	Оформление разрешения на въезд в ЗАТО г. Островной (продление пропуска)	106	30,11	84	30,32	-22
Итого		352	100	277	100	-75
<b>Личный прием</b>						
1.	Прием граждан по вопросам различного характера, на которые давались письменные	1	100	2	100	+1

№ п/п	Тематика	2019 год		2020 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
	ответы					
	Итого	1	100	2	100	+1

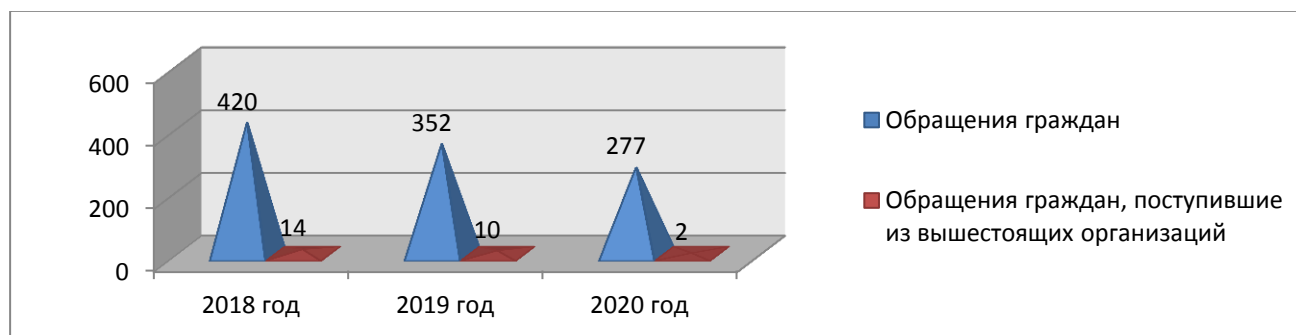
\*- Постановление Правительства РФ от 30.12.2017 № 1710 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации “Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации”» (далее - Программа).

\*\* - 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.

Не всегда ответы, данные Администрацией, и решения, принятые по обращениям, удовлетворяют заявителей, отсюда следуют обращения граждан в вышестоящие органы государственной власти. В 2020 году через органы исполнительной власти Мурманской области и Прокуратуру Кольского района Мурманской области поступило 2 обращения, из них 1 обращение через Министерство строительства и территориального развития Мурманской области, 1 обращение через Прокуратуру Кольского района Мурманской области.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2018 года по 2020 год, представлена на диаграмме:



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

- отдел организационно-правовой работы - 178;
- отдел экономики и муниципального имущества -4;

- отдел ДОУ, МС и кадров - 6;
- Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 1;
- архивный отдел -4;
- сектор по специальной работе – 84;
- отдел ЗАГС - 1;
- Финансовый отдел – 1;
- специалист по первичному воинскому учету – 1;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» - 3.

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 2020 году главой муниципального образования ЗАТО г. Островной проведено 24 приёма (в 2019 - 20) граждан по личным вопросам, на которых было принято 28 человек (в 2019 - 21). 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 2020 году поступило 12 обращений граждан, что составило 4,33% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2019 году поступило 18 обращений граждан, что составило 5,11% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию). Также по телефону должностными лицами Администрации даются устные консультации по вопросам, интересующим граждан.

В соответствии с поручением Президента Российской Федерации от 26 апреля 2013 года № Пр-936 о проведении Общероссийского дня приема граждан, 14 декабря 2020 года в Администрации планировалось проведение указанного мероприятия. В связи с эпидемиологической обстановкой, связанной с распространением COVID-19, Правительством Российской Федерации было выдвинуто предложение о переносе сроков общероссийского дня приема граждан до периода стабилизации эпидемиологической обстановки. Исполнительными органами государственной власти Мурманской области данное предложение было поддержано.

## **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 2020 году письменных обращений не поступало (в 2019 – 34). В сравнении с 2019 годом количество обращений граждан уменьшилось на 100%.

2. **В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав** в 2019 году поступило 93 обращения граждан (в 2019 - 112), в том числе:

- 42 письменных заявлений граждан (в 2019 - 38), из них 16 (в 2019 - 20) 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 13 человек (в 2019 - 25), трудоустроено - 13 (в 2019 - 24). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 3 несовершеннолетних (в 2019 - 5);

- 51 устных обращения (в 2019 - 55).

В комиссию также поступили заявления граждан:

- о пропусках детьми уроков;
- о проведении профилактической беседы с ребёнком;
- о внесении в списки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- о нарушении учащимися Устава школы;
- о сборах несовершеннолетних в подъезде.

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 – 5 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 2020 году по обращениям граждан было оформлено 364 пропуска (в 2019 - 325 пропусков);

- персональных пропусков по обращениям граждан и организаций 204 на 214 человек (в 2019 – 179 пропусков на 191 человек);

- списков по обращениям граждан организаций 160 на 3078 человек (в 2019 – 146 списков на 2539 человек).

4. **Специалисту по первичному воинскому учету** в 2020 году поступило 3 обращения граждан (в 2020 - 10), 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.

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 2020 году поступило 35 обращений граждан (в 2019 - 162), из них 17 тематических запросов (в 2019 - 53) и 18 запросов социально-правового характера (в 2019 - 109).

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, предоставление

копий (выписок) документов, находящихся на муниципальном хранении в архивном отделе Администрации 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, справки о захоронении в г. Островной родственников (для оформления пропусков для проезда (выезда) в ЗАТО г. Островной родственников умерших).

**6. В отдел ЗАГС** в 2020 году поступило 57 обращений граждан (в 2019 - 67).

По сравнению с 2019 годом общее количество поступивших заявлений уменьшилось на 14,9%.

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

По состоянию на 01.01.2021 в списке граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, состоит 181 семья, что соответствует количеству учётных дел. По состоянию на 01.01.2020 состояло 196 семей.

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 210 человек, что в сравнении с 2019 годом на 39,1% меньше (345 человек).

Основные вопросы, с которыми обращались граждане в 2020 году:

- постановка на учет граждан на получение социальной выплаты - 3 (в 2019 - 25);
- признание гражданина участником Программы, в том числе заявления о выдаче сертификатов в планируемом году – 70 (в 2019 - 115);
- обновление документов, изменение в составе семьи граждан, состоящих в списке на получение социальной выплаты - 5 (в 2019 - 33);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 2 (в 2019 - 7);
- по проезду и провозу багажа до нового места жительства - 1 (в 2019 - 2);
- по иным вопросам – 129 (в 2019 - 163).

В 2020 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 159, что на 20,1% меньше, чем в 2019 году, где таких обращений было 199, из них:

- о принятии в состав участников Программы – 15;
- о подтверждении своего участия в ведомственной целевой программе в 2021 году – 117;
- о выдаче государственного жилищного сертификата в 2020 году – 10;
- об отказе от предложенного государственного жилищного сертификата в 2020 году – 3;



- о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной - 3;
- об изменении состава семьи – 5;
- о выдаче справки о неполучении жилья – 2;
- по разным вопросам, относящимся к вопросам жилищного обеспечения граждан за пределами ЗАТО г. Островной (предоставление социальной выплаты, разъяснение законодательства Российской Федерации) – 4.

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 2020 году обращения граждан не поступали (в 2019 - 0).

9. **В отдел экономики и муниципального имущества** в 2020 году поступило 16 обращений граждан (в 2019 - 46).

Тематическое распределение вопросов, затронутых в обращениях граждан:

- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 0 (в 2019 - 19);
- о предоставлении в аренду нежилых помещений – 2 (в 2019 – 4);
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 4 (в 2019 - 4);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 9 (в 2019 – 18);
- о предоставлении поддержки малого и среднего предпринимательства – 1 (в 2019 – 1).

В 2020 году количество обращений граждан в сравнении с 2019 годом снизилось на 65,2%. 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 2020 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](http://www.zato-ostrov.ru) и на сайте управляющей организации.

#### **4. Контроль исполнения**

Все поступившие в 2020 году обращения в адрес главы муниципального образования ЗАТО г. Островной и первого заместителя главы муниципального образования ЗАТО г. Островной взяты на контроль. В 2020 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2019 - 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](http://www.zato-ostrov.ru).

В 2020 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.

---