



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

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

29.01.2014

№ 17

Об итогах работы с обращениями граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2013 году

Руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), Уставом муниципального образования закрытое административно-территориальное образование город Островной Мурманской области, Регламентом работы администрации ЗАТО г. Островной, утвержденным постановлением администрации ЗАТО г. Островной от 02.06.2010 № 111, 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 2013 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» (с последующими изменениями), Регламента работы Администрации ЗАТО г. Островной.

3. Структурным подразделениям, специалистам Администрации ЗАТО г. Островной в срок до 20 января 2015 года представить в отдел документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации ЗАТО г. Островной отчет о работе с обращениями граждан за 2014 год (в сравнении с 2013 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 2015 года представить на рассмотрение главе Администрации ЗАТО г. Островной информацию о работе с обращениями граждан в 2014 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 2013 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 25.02.2013 № 49 «Об итогах работы с обращениями граждан в Администрации ЗАТО г. Островной в 2012 году».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава Администрации
ЗАТО г. Островной

С.Е. Богданова

Приложение
к постановлению
Администрации ЗАТО г. Островной
от 29.01.2014 № 17

**Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2013 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 2013 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 102 письменных обращения, поступивших от граждан в адрес главы Администрации и заместителей главы Администрации, что на 3 обращения (3%) больше, чем в 2012 году (99 обращений). Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

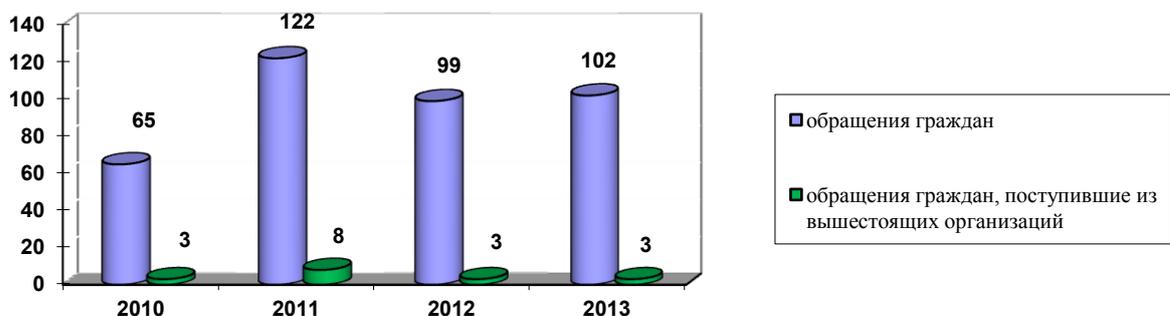
№ п/п	Тематика	2012 год		2013 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Отселение (внеочередное распределение жилья за пределами ЗАТО, постановка в очередь на отселение, о разрешении приватизации жилого помещения, передаче в долевую собственность жилого помещения, получение денежной компенсации, выдача документов по отселению, оплата проезда и провоза багажа и др.)	13	13,1	24	23,5	+11
2.	Трудоустройство	1	1,01	6	6	+5
3.	Вопросы социальной сферы (получение лекарственных препаратов, оформление инвалидности и т.д.)	2	2,02	0	0	-2
4.	Вопросы жилищно-коммунального и бытового характера (установка телефонов, заселение жильцов,	2	2,02	3	3	+1

	оформление аренды помещений, регистрация квартир, оплата коммунальных услуг)					
5.	Предоставление квартир в г. Островном (оформление служебного жилья, предоставление жилой площади меньшего размера)	2	2,02	1	1	-1
6.	Въезд в ЗАТО, постоянная и временная регистрация	28	28,4	27	26,4	-1
7.	Выдача справок о заработной плате, районном коэффициенте и переименовании города и архивных справок	37	37,4	28	27,4	-9
8.	Оказание материальной помощи, об ухудшении материального положения	2	2,02	1	1	-1
9.	Разное	12	12,1	12	11,7	0
	ИТОГО обращений за год	99		102		+3

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 2013 году через федеральные органы исполнительной власти и вышестоящие организации поступило 3 обращения (в 2012 - 3), из них 1 обращение (в 2012 – 2) через Администрацию Президента Российской Федерации.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2010 по 2013 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 заместители главы Администрации – 8;
- сектор организационно-правовой работы – 21;
- отдел экономики и муниципального имущества – 9;
- отдел ДОУ, МС и кадров – 16;
- отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики – 1;
- архивный отдел – 9;
- сектор по специальной работе – 22;
- отдел ЗАГС – 1;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» – 13;
- МКУ «ЦБ ЗАТО г. Островной» - 2.

2. Личный приём

В 2013 году главой Администрации проведен 1 приём (в 2012 - 4) граждан по личным вопросам, на котором был принят 1 человек (в 2012 – 4) по вопросу отключения электроэнергии в квартире.

Уменьшение количества граждан, записавшихся на прием к главе Администрации, связано с тем, что в 2012 году создан официальный сайт органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и информация о деятельности органов местного самоуправления регулярно размещается на сайте. Через обратную связь в 2013 году поступило 26 обращений граждан (в 2012 – 16), что составило 25,5% 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

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

- *в Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики* в 2013 году поступило 35 письменных обращений (в 2012 – 85), из них:
 - о подтверждении места работы и занимаемой должности – 1 (в 2012 – 10);

- о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы – 11 (в 2012 – 13);

- о подтверждении нахождения ребенка в лагере – 2 (в 2012 – 8);

- по охране прав ребенка – 17 (в 2012 – 17);

- разное – 4 (в 2012 – 10).

В сравнении с 2012 годом количество обращений граждан уменьшилось на 59%.

• **в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав** в 2013 году поступило 156 обращений граждан (в 2012 - 160), из них:

- 95 письменных заявлений граждан (в 2012 - 88), из них 85 (в 2012 - 67) 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 50 человек (в 2012 – 50), трудоустроено – 50 (в 2012 - 47). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 35 несовершеннолетних (в 2012 - 20);

- 61 устное обращение (в 2012 - 72).

Также поступали заявления от учителей МБОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» о непосещении несовершеннолетними школы – 3 (в 2012 – 3); о ненадлежащем воспитании детей – 2 (в 2012 – 2); иных заявлений - 1 (в 2012 – 1).

• **в сектор по специальной работе** в 2013 году по обращениям граждан и организаций оформлено 505 персональных пропусков и списков (в 2012 – 494 пропуска), из них: 339 пропусков по обращениям граждан на 375 человек (в 2012 – 200 пропусков на 210 человек) и 166 списков по обращениям организаций на 2703 человека (в 2012 - 294 списка на 3142 человека).

• **в архивный отдел** в 2013 году поступило 125 обращений граждан (в 2012 - 134), из них 19 тематических запросов (в 2012 - 15) и 106 запросов социально-правового характера (в 2012 - 119).

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 538 обращений (в 2012 - 643), из них заявлений граждан – 109 (в 2012 - 205), запросов учреждений и организаций – 429 (в 2012 – 438).

Заявления граждан распределены по следующим вопросам:

- составлено записей актов гражданского состояния - 48 (в 2012 – 55);
- выдано справок при регистрации актов гражданского состояния (рождение, смерть) – 25 (в 2012 - 29);
- выдано первичных свидетельств (всех видов) – 53 (в 2012 - 62);
- выдано повторных свидетельств (всех видов) – 76 (в 2012 - 93);
- выдано справок (всех видов) - 81 (в 2012 - 93).

По сравнению с 2012 годом общее количество обращений сократилось на 16,3% за счет уменьшения заявлений граждан о выдаче (высылке) документов, подтверждающих наличие или отсутствие факта регистрации акта гражданского состояния. Количество заявлений граждан о государственной регистрации актов гражданского состояния уменьшилось на 12,7%, что привело к уменьшению количества зарегистрированных актов гражданского состояния, первичных свидетельств и справок.

- **сектор организационно-правовой работы:**

Граждане реализуют свое право на получение информации по переселению из ЗАТО г. Островной путем направления письменных обращений по вопросам переселения посредством почтовой связи, электронной почты, устного консультирования с использованием средств телефонной связи, информационного стенда, а также на личном приеме.

Прием граждан специалистом проводится в соответствии с графиком приема - два дня в неделю. Прием граждан также осуществляется и в не приёмные дни по мере обращений. Посещение граждан регистрируется в журнале посещений. В 2013 году к специалисту обратился 201 гражданин, что в сравнении с 2012 годом на 25,6 %

больше (160 человек). Увеличение количества обращений связано с основной проблемой населения города – получение жилья за пределами ЗАТО г. Островной.

Основные вопросы, с которыми обращались граждане:

- включение в список граждан, подлежащих переселению из ЗАТО г. Островной, в том числе в список первоочередников – 25 (в 2012 - 18);
- обновление документов – 7 (в 2012 - 6);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения – 42 (в 2012 - 25);
- об изменениях в составе семьи граждан, состоящих в списке на переселение – 16 (в 2012 - 7);
- по проезду и провозу багажа к новому месту жительства и выплаты единовременного денежного пособия – 2 (в 2012 - 5);
- по иным вопросам – 109 (в 2012 - 99).

В 2013 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 139, что на 78,2% больше, чем в 2012 году (78 обращений). 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 01.01.2014 в списке граждан, подлежащих переселению за пределы ЗАТО г. Островной, состоит 398 семей (по состоянию на 01.01.2013 – 402).

Ведущим специалистом-юристом сектора организационно-правовой работы Администрации ЗАТО г. Островной рассмотрено 3 обращения граждан (в 2012 – 3), из них:

- по вопросу проживания в ЗАТО г. Островной – 1;

- по вопросу трудоустройства – 1;
- по социально-бытовому вопросу – 1.

- **в Финансовый отдел** в 2013 году поступило 2 обращения о выдаче архивной справки, уточняющей стаж работы для назначения трудовой пенсии по старости (в 2012 – 4).

- **в отдел экономики и муниципального имущества** в 2013 году поступило 121 обращение граждан и предпринимателей (в 2012 - 123). Тематическое распределение вопросов в обращениях граждан:

- заявления предпринимателей без образования юридического лица о предоставлении в аренду нежилых помещений – 2 (в 2012 - 2);

- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 3 (в 2012 - 5);

- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков – 4 (в 2012 - 4);

- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной – 94 (в 2012 - 89);

- заявления предпринимателей на выездную торговлю – 2 (в 2012 - 5);

- о разъяснении жилищного законодательства (в том числе коллективные обращения) – 1 (в 2012 – 0);

- по телефону «горячей линии» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере – 3 (в 2012 - 4);

- в сфере поддержки малого и среднего предпринимательства – 12 (в 2012 - 14).

Количество обращений граждан в период 2012-2013 годов находится практически на одном уровне.

В 2013 году поступило 2 заявления о предоставлении в аренду нежилых помещений для использования под склад для хранения личного имущества.

Рост заявлений о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной объясняется необходимостью оформления права собственности на жилые помещения гражданам, ранее выехавшим и получившим жилье за пределами ЗАТО г. Островной и окончанием срока действия с 01.03.2015 права на приватизацию.

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.

Количество поступивших обращений в 2013 году по телефону «горячей линии»:

- сентябрь – 01 обращение по вопросу роста тарифа на электрическую энергию в июне 2013 года;

- октябрь – 01 обращение по вопросу формирования тарифа на коммунальные услуги за июль 2013 года;

- ноябрь – 01 обращение по вопросу формирования тарифа на содержание и ремонт жилищного фонда;

- декабрь – 01 обращение по вопросу формирования тарифа на жилищно-коммунальные услуги в 2013 году.

Также разъяснительная работа с населением города по вопросам жилищно-коммунального хозяйства в 2013 году велась посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, а также размещения информации на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и на сайте управляющей организации Муниципального унитарного предприятия тепловых сетей ЗАТО г. Островной Мурманской области www.mupts-ostrovnoy.ru.

За 2013 год проведено 1 заседание «Круглого стола», организованного Координационным советом в области развития малого и среднего предпринимательства на территории ЗАТО г. Островной Мурманской области, на котором присутствовали местные предприниматели. В ходе докладов и дискуссий обсуждались наиболее значимые (актуальные) проблемы для предпринимателей. На данном заседании была доведена информация о 16-ом региональном конкурсе «Лучшие товары и услуги Мурманской области 2013 года», даны разъяснения о возможности принятия участия в Неделе бизнес-образования в Мурманской

области, проведена работа по информированию субъектов малого и среднего предпринимательства о проведении тренинг-курса «Начинающий предприниматель».

Координационным советом на все устные и письменные обращения предпринимателей даны разъяснения.

Кроме того, в рамках муниципальной программы «Поддержка малого и среднего предпринимательства в ЗАТО г. Островной на 2012-2014 годы» субъектам малого и среднего предпринимательства оказывалась всесторонняя поддержка. Также с целью поддержки субъектов малого и среднего предпринимательства издана брошюра «Информационно-справочное пособие по вопросам деятельности субъектов малого предпринимательства в ЗАТО г. Островной».

4. Контроль исполнения

Все поступившие в 2013 году обращения в адрес главы Администрации и заместителей 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 2013 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2012 – 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.
