

ОТЧЁТ
о рассмотрении обращений граждан,
поступивших в администрацию Мирного в 2024 году

Работа с обращениями граждан - одно из важнейших направлений в деятельности государственных и муниципальных органов, государственных и муниципальных учреждений и организаций. Граждане обращаются в органы государственной власти Российской Федерации, к высшим должностным лицам государства с надеждой, что их обращения будут рассмотрены, а просьбы и требования, если они законны и обоснованы, удовлетворены.

Порядок рассмотрения обращений граждан - это деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления и должностных лиц, направленная на рассмотрение и разрешение предложений, заявлений, жалоб и других обращений граждан.

Все обращения, поступившие в администрацию Мирного, были рассмотрены в срок, установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В администрацию Мирного в 2024 году поступило 1857 обращений граждан.

По состоянию на 28 декабря 2024 года рассмотрено 1832 обращения.

Распределение обращений граждан по тематикам с аналогичным периодом 2023 года:

Тематический раздел	2023 год	2024 год
Государство, общество, политика	13	14
Социальная сфера, здравоохранение, образование	85	82
Экономика, хозяйственная деятельность	130	183
Оборона, безопасность, законность	22	61
Жилищно-коммунальная сфера	1361	1517
Итого:	1611	1857

Тематический раздел *«Жилищно-коммунальная сфера»* представлен в обращениях граждан в значительной степени следующими социально значимыми вопросами в тематических рубриках: обеспечение граждан жилищем, пользование жилым фондом, социальные гарантии в жилищной сфере.

Раздел *«Социальная сфера, здравоохранение, образование»* включает значимые вопросы в таких тематических рубриках, как льготы в законодательстве о социальном обеспечении, образование, наука, культура.

В разделе *«Экономика, хозяйственная деятельность»* большее количество обращений входит в тематические разделы градостроительство и архитектура, использование и охрана земель.

1. Личный приём

Личный приём граждан проводится главой Мирного, либо лицами, исполняющими его обязанности на основании распоряжения главы Мирного, в кабинете 401 в здании администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, 33. Для удобства граждан предусмотрена предварительная запись на приём.

Ответ на обращение с согласия гражданина даётся ему устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в учётной карточке приёма граждан (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

Кроме того на личном приёме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поставленных им вопросов и получить на него ответ.

Справочная информация о порядке обращения граждан в администрацию Мирного, графике работы, а также о номерах справочных телефонов, электронном адресе, размещена на официальном сайте городского округа Архангельской области «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>).

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в 2024 году:

1	Количество приёмов	35
2	Количество граждан, принятых в ходе приёмов	35
3	По тематике:	
3.1	Государство, общество, политика	4
3.2	Социальная сфера, здравоохранение, образование	9
3.3	Экономика, хозяйственная деятельность	-
3.4	Оборона, безопасность, законность	2
3.5	Жилищно-коммунальная сфера	20
4	Результаты приёма	
4.1	Разъяснено	26
4.2	Поддержано	9
4.3	Не поддержано	-
4.4	Дан письменный ответ	-

Обращаясь устно, граждане нуждались чаще всего в квалифицированном разъяснении действующего законодательства и способов его применения.

2. Коллективные обращения

За 2024 год поступило 6 коллективных обращений по вопросам оплаты жилья и коммунальных услуг, капитального ремонта и обслуживания дома, организации дорожного движения, соблюдения правил пользования жилыми помещениями и законных прав и интересов соседей.

На все обращения граждан были даны ответы в письменном виде с разъяснениями.

3. Обращения граждан через средства массовой информации

В 2024 году было зарегистрировано 7 обращений граждан, поступивших через официальный сайт. На 5 обращений даны разъяснения, 2 из них поддержано.

Граждане имеют возможность задавать вопросы через информационную систему региона «Наше Поморье». На 8 обращений, поступивших в администрацию Мирного через этот портал, были даны разъяснения.

Единый федеральный канал связи с властью (платформа обратной связи) позволяет гражданам направлять обращения в государственные органы и органы местного самоуправления по широкому спектру вопросов, а также участвовать в опросах, голосованиях и общественных обсуждениях.

В 2024 году через платформу обратной связи поступило 102 обращения граждан. Тематическая структура обращений представлена в большей степени вопросами в таких категориях, как благоустройство, дворы и территории общего пользования.

В целях исполнения Указа Президента Российской Федерации от 17 апреля 2017 года № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» в ССТУ заносятся результаты рассмотрения обращений граждан по Федеральному закону № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В течение 2024 года в ССТУ было внесено 32 ответа на обращения граждан по следующим тематикам: коммунальное хозяйство, градостроительство и архитектура, образование, наука, культура, обеспечение граждан жилищем, социальное обеспечение.

На все обращения были даны ответы, по 6 обращениям приняты меры.

4. Итоги рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших непосредственно в администрацию Мирного

Анализ обращений по результатам рассмотрения показал, что за 2024 год положительное решение принято по 1579 обращениям (86 % от общего числа). Разъяснительные ответы даны на 155 обращения (7 % от общего числа). Отказано в 98 случаях обращений - это 4 % от общего числа ответов, с разъяснениями причин отказа.

За 2023 год поддержано 1394 обращения, не поддержано – 60, разъяснительные ответы даны на 125 обращений.

Отделом обеспечения делопроизводства и документооборота проводится работа по анализу ответов на обращения граждан в соответствии с критериями качества рассмотрения обращения:

- осуществляется контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, соблюдения сроков рассмотрения обращений;
- проводится анализ содержания поступивших обращений;
- контролируется наличие в ответах ссылок на нормы права;
- принимаются своевременные меры к выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан оценка принятого решения (поддержано, не поддержано, разъяснено).

5. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан

Контроль - важнейший вид обратной связи, при помощи которого субъекты власти получают информацию о фактическом состоянии дел, выполнении принятых решений. Контроль используется для повышения исполнительской дисциплины, оценки работы, предотвращения негативных процессов.

Контрольная функция реализуется на всех стадиях работы по обращениям граждан. При осуществлении контроля обращается внимание на:

- сроки рассмотрения обращений,
- подведомственность рассмотрения обращений,
- полноту рассмотрения обращения,
- объективность и всесторонность проверки фактов, изложенных в обращении,
- законность принятого решения и др.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения. Контроль рассмотрения поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

В целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного принятия решений по существу вопросов, озвученных в обращениях граждан, еженедельно специалистом отдела обеспечения делопроизводства и документооборота подготавливаются справки для руководителей структурных подразделений, активно используется система контроля, которая включает в себя: текущий контроль (соблюдение сроков исполнения), дополнительный контроль (исключение неполных, формальных ответов), выборочный контроль (контроль соблюдения обещанных дат).

Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству РФ.

Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

За 2024 год повторных обращений не поступало.

Сроки рассмотрения заявлений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в 2023 году не продлевались.

К дисциплинарной ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан муниципальные служащие не привлекались.

Оперативный контроль сроков исполнения поручений, повышение персональной ответственности исполнителей и активное участие руководителей в контроле результатов рассмотрения обращений граждан направлены на повышение исполнительской дисциплины в работе с обращениями граждан.

5. Противодействие коррупции

В администрации Мирного работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, с которыми жители города столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами органов местного самоуправления.

Кроме того, сообщить о фактах коррупции, нарушения закона, вымогательства взяток, бездействия органов местного самоуправления и их должностных лиц можно письменно либо по электронной почте.

По итогам 2024 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

Обращения граждан являются важным средством реализации и охраны прав личности, укрепления связей государственного аппарата с населением, существенным источником информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов развития современного государства.

От того, насколько четко будет организована работа с обращениями граждан и насколько профессионально будет она исполняться, во многом зависит реализация прав человека и их защита.

Начальник отдела обеспечения
делопроизводства и документооборота

Е.Г. Рычкова