

Отчет о рассмотрении обращений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2017 году

В администрацию Мирного в 2017 году поступило 1720 обращений граждан, в том числе по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2016 года:

Тематический раздел	2016 год	2017 год
Государство, общество, политика	218	54
Социальная сфера, здравоохранение, образование	785	48
Экономика, хозяйственная деятельность	104	125
Оборона, безопасность, законность	82	112
Жилищно-коммунальная сфера	1578	1381
Итого	2767	1720

Существенные различия в количестве обращений в тематическом разделе «Социальная сфера, здравоохранение, образование» связано с тем, что в 2017 году заявления по услугам социальной сферы рассматривались в соответствии с административными регламентами предоставления муниципальных услуг.

Количество совместных (главы Мирного, главы администрации Мирного и его заместителей) личных приемов в 2017 году - 19, общее количество принятых граждан – 83.

Обращения, рассмотренные в ходе личных приемов распределились по тематикам следующим образом:

«Государство, общество, политика» - 1, «Социальная сфера» - 7, «Экономика» - 5, «Оборона, безопасность, законность» - 10, «Жилищно-коммунальная сфера» - 60.

Количество положительных решений – 2, отрицательных ответов – 1 с пояснениями причин отказа, на 77 вопросов были даны разъяснения. По всем обращениям даны конкретные поручения и разъяснения, о результатах рассмотрения обращений 3 гражданина были проинформированы письменно.

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

В 2016 году организовано и проведено 24 приёма граждан по личным вопросам, в ходе которых был принят 121 гражданин. Количество положительных ответов – 23, отрицательных ответов – 14 с пояснениями причин отказа, на 84 вопроса были даны разъяснения.

За 2017 год поступило 11 коллективных обращений по тематическим разделам: «Оборона, безопасность, законность» - 1, «Экономика» - 5 обращений, «Социальная сфера» - 2 обращения, «Жилищно-коммунальная сфера» - 3. По 4 заявлениям даны разъяснения, 7 заявлений поддержано. За 2016 год поступило 6 коллективных обращений, в том числе по тематическому разделу «Экономика» - 4, «Жилищно-коммунальная сфера» - 2 обращения.

Наиболее частыми в числе коллективных обращений были вопросы по ремонту внутриквартальных дорог, благоустройству детских площадок, по благоустройству территории, организации дорожного движения. Заявителям подробно пояснен порядок представления, рассмотрения и оценки предложений заинтересованных лиц о включении дворовых территорий многоквартирных домов в подпрограмму «Формирование современной городской среды Мирного» муниципальной программы «Комплексное улучшение благоустройства и экологической безопасности Мирного».

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2017 году должностными лицами администрации были даны ответы на 25 обращений граждан.

Наиболее актуальными по количеству обращений являются вопросы содержания общего имущества многоквартирного дома, зимнего содержания автомобильных дорог, ремонта внутриквартальных дорог, капитального ремонта домов, благоустройства придомовой территории, организации дорожного движения.

Проведена одна «Прямая линия», посвященная социальному обеспечению ветеранов и участников Великой Отечественной войны. В ходе проведения прямой линии ни одного звонка не поступало.

В день проведения общероссийского приёма граждан обратился один гражданин, было обозначено 2 вопроса, гражданину даны разъяснения.

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2017 году: поддержано – 1568, не поддержано – 44, разъяснено – 108.

Все обращения, поступившие в администрацию Мирного, были рассмотрены в установленный Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» срок, при продлении срока рассмотрения заявлений граждане всегда уведомлялись об этом в письменном виде. Повторных обращений либо обращений о неудовлетворенности полученным ответом не поступало.

В администрации Мирного работает «Телефон доверия» по фактам коррупции, с которыми жители города столкнулись в процессе взаимодействия с должностными лицами всех уровней власти. Кроме того, сообщить о фактах коррупции, нарушения закона, вымогательства взяток, бездействия органов всех уровней власти и их должностных лиц можно письменно либо по электронной почте. По итогам 2017 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

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

Еженедельно специалистом общего отдела подготавливаются справки для руководителей структурных подразделений по исполнению документов в установленные сроки, особое внимание уделяется обращениям граждан.

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.

Обращение граждан в органы местного самоуправления – важное средство защиты их прав, укрепления связи должностных лиц с населением, существенный источник информации, способствующий повышению качества работы органов местного самоуправления.

К социально значимым вопросам относятся также и заявления о продолжении посещения детьми группы компенсирующей направленности в дошкольном образовательном учреждении в связи с состоянием здоровья. В 2017 году поступило 5 таких заявлений, по каждому из которых было принято положительное решение. Заявители удовлетворены принятым решением.

В целях оценки результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер и повышения у заявителей уровня удовлетворенности работой с обращениями граждан планируется усилить работу по учету мнения авторов обращений в том числе путем уточнения у автора мнения о результатах рассмотрения обращения при обращении с очередным заявлением в общий отдел администрации Мирного.