

**ОТЧЁТ**  
**о рассмотрении обращений граждан,**  
**поступивших в администрацию Мирного в 2018 году**

В администрацию Мирного в 2018 году поступило 2166 обращений граждан, в том числе по следующим тематическим разделам в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

<b>Тематический раздел</b>	<b>2017 год</b>	<b>2018 год</b>
Государство, общество, политика	54	26
Социальная сфера, здравоохранение, образование	48	60
Экономика, хозяйственная деятельность	125	294
Оборона, безопасность, законность	112	323
Жилищно-коммунальная сфера	1381	1463
Итого	1720	2166

*1. Личный приём*

Личный приём граждан проводится главой Мирного, либо лицами, исполняющими его обязанности на основании распоряжения главы Мирного, по средам второй и четвёртой недели каждого месяца с 16.00 до 18.00 в кабинете 401 в здании администрации Мирного по адресу: ул. Ленина, 33. Информация о проведении личного приёма главой на очередной месяц размещается на официальном сайте муниципального образования «Мирный» и в газете «Панорама «Мирного». 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 и факсов, электронном адресе, графике личного приёма граждан главой Мирного размещена на официальном сайте муниципального образования «Мирный» (<http://www.mirniy.ru>).

Количество совместных (главы Мирного и его заместителей) личных приёмов в сравнении с аналогичным периодом 2017 года:

№		2017	2018
1	<b>Количество приёмов</b>	19	24
2	<b>Количество граждан, принятых в ходе приёмов</b>	83	84
3	<b>По тематике:</b>		
3.1	Государство, общество, политика	1	-
3.2	Социальная сфера, здравоохранение, образование	7	8
3.3	Экономика, хозяйственная деятельность	5	17
3.4	Оборона, безопасность, законность	10	15
3.5	Жилищно-коммунальная сфера	60	44
4	<b>Результаты приёма</b>		
4.1	Разъяснено	77	67
4.2	Поддержано	2	12
4.3	Не поддержано	1	-
4.4	Дан письменный ответ	3	8

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

## 2. Коллективные обращения

За 2018 год поступило 9 коллективных обращений по тематическим разделам: «Жилищно-коммунальная сфера» - 4, (3 - поддержано, 1 - даны разъяснения), «Экономика» - 4, по 2 обращениям даны разъяснения, 2 коллективных обращения по тематическому разделу «Экономика» об оказании помощи в сохранении цветника под окнами дома, о вывозе брошенного автомобиля были поддержаны, 1 заявление по тематическому разделу «Оборона, безопасность, законность» было направлено по принадлежности.

Наиболее актуальными среди обращений были вопросы оплаты жилья и коммунальных услуг, благоустройство дворов, строительство автопарковок, вопросы ремонта и содержания жилищного фонда, включения домов в список на выполнение работ по устройству вентилируемых фасадов на 2018 год.

Для повышения эффективности взаимодействия местных органов власти с населением исполнители выезжают на место для встречи с заявителями.

Коллективное обращение жильцов по ул. Ленина, д. № 3 по вопросу начисления платы за коммунальные услуги было рассмотрено, поддержано и по результатам рассмотрения была организована выездная встреча специалистов МУ «Управление муниципального имущества, строительства и городского хозяйства» с жителями дома, в ходе которой гражданам были даны подробные разъяснения по существу обращения.

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.

### *3. Обращения граждан через средства массовой информации*

Граждане имеют возможность задавать вопросы и получать на них ответы в газете «Панорама Мирного». В 2018 году были даны ответы на 32 обращения граждан.

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

На все вопросы гражданам были даны разъяснения.

2 вопроса были посвящены организации дорожного движения, предложения, содержащиеся в заявлениях, поддержаны, вынесены на рассмотрение комиссии по безопасности дорожного движения.

В 2017 году в газете «Панорама Мирного» должностными лицами администрации были даны ответы на 25 обращений граждан.

### *4. Общероссийский и региональные дни приёма граждан*

В день проведения общероссийского приёма граждан обратился один гражданин с вопросом, относящимся к разделу «Жилищно-коммунальная сфера», даны разъяснения.

В день проведения регионального приёма граждан обратилось 5 граждан, были озвучены 5 вопросов, на 3 из которых были даны разъяснения, 1 поддержан и 1 не поддержан. Вопросы были заданы по следующим тематическим разделам: «Жилищно-коммунальная сфера» - 3, «Экономика» - 1, «Социальная сфера» - 1.

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

Результаты рассмотрения заявлений граждан, поступивших в администрацию Мирного в 2018 году: поддержано – 1943, не поддержано – 98, разъяснено – 125.

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

*6. Контроль исполнения поручений по обращениям граждан*

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.

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

Текущий контроль соблюдения сроков исполнения поручений по обращениям граждан осуществляется общим отделом. Для этого используется система предупредительного контроля: еженедельно исполнителям направляются справки предупредительного контроля с напоминанием о сроках исполнения документов, а также осуществляется непосредственное взаимодействие с ответственными исполнителями для предупреждения нарушения сроков рассмотрения обращений граждан.

Повышение эффективности рассмотрения обращений граждан обеспечивается, в первую очередь, за счёт осуществления оперативного контроля сроков исполнения поручений, укрепления организационных принципов, повышения персональной ответственности исполнителей и активного участия руководителей в контроле результатов.

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.

### *7. Противодействие коррупции*

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 2018 года не было зафиксировано ни одного обращения о фактах коррупции.

### *8. Аналитическая работа по оценке результатов рассмотрения обращений граждан с учётом мнения заявителя*

Приоритетным направлением в администрации Мирного является совершенствование организации работы с обращениями граждан. Активно используются современные информационные технологии (интернет-приёмная администрации Мирного на официальном сайте муниципального образования «Мирный», который является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в органы местного самоуправления), проводится мониторинг количества и характера обращений, работа над улучшением контроля качества их рассмотрения, в

том числе с проверками на местах. Все эти формы и методы работы с обращениями граждан, а также организация личного приёма, возможность задать вопрос и получить на него ответ в газете «Панорама Мирного», регулярная публикация в средствах массовой информации материалов о результатах рассмотрения обращений граждан направлены на повышение эффективности рассмотрения обращений, на усиление «обратной связи» с заявителями.

Поступали заявления о принятии мер к строительной организации по замене испорченных стеклопакетов, поврежденные при производстве сварочных работ стеклопакеты были заменены, граждане удовлетворены результатом рассмотрения обращений, что отражено в актах приёмки выполненных работ. Важно отметить тот факт, что 90% обращений, поступивших в администрацию Мирного в 2018 году, были поддержаны.

В целом увеличение числа обращений граждан в 2018 году в сравнении с итогами 2017 года можно рассматривать как положительную тенденцию, свидетельствующую о возрастающем доверии населения к местной власти, признании позитивных сдвигов в решении многих актуальных для жителей города проблем.

Начальник общего отдела организационного  
управления администрации Мирного

Е.Г. Рычкова