

**Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан  
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2014 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 2014 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 105 письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы Администрации и первого заместителя главы Администрации, что на 3 обращения (3%) больше, чем в 2013 году (102 обращения).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2014 году на контроль было поставлено 103 обращения, причины: порядковый номер 68 был пропущен и одно обращение направлено для информации и ответа не требовало.

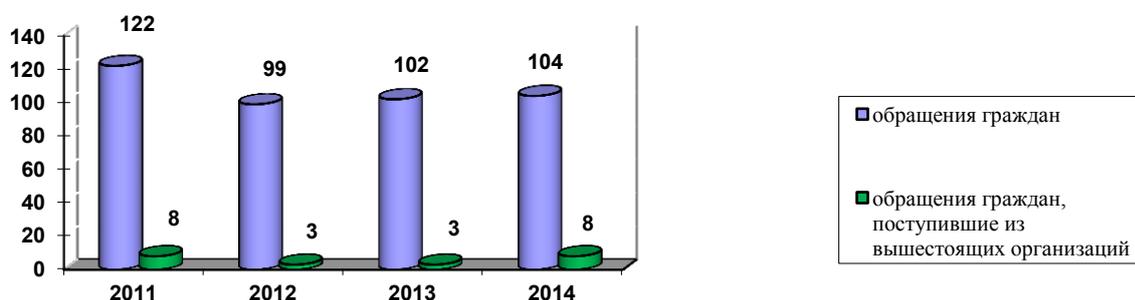
Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

№ п/п	Тематика	2013 год		2014 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Отселение (о распределении жилья за пределами ЗАТО, о включении в список граждан, имеющих право на первоочередное переселение, о рассмотрении кандидатуры при распределении квартиры и др.)	24	23,5	25	24	+1
2.	Трудоустройство	6	6	4	4	-2
3.	Вопросы жилищно-коммунального и бытового характера (установка телефонов, заселение жильцов, оформление аренды помещений, регистрация квартир, оплата коммунальных услуг)	3	3	7	7	+4
4.	Предоставление квартир в г. Островном (оформление служебного жилья, предоставление жилой площади меньшего размера)	1	1	1	1	0
5.	Въезд в ЗАТО, постоянная и временная регистрация	27	26,4	29	28	+2
6.	Выдача справок о заработной плате, районном коэффициенте и переименовании города и архивных справок	28	27,4	29	28	+1
7.	Оказание материальной помощи, об ухудшении материального положения	1	1	1	1	0
8.	Разное	12	11,7	7	7	-5
	<b>ИТОГО обращений за год</b>	<b>102</b>		<b>104</b>		<b>+2</b>

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 2014 году через федеральные органы исполнительной власти и вышестоящие организации поступило 8 обращений, из них 4 обращения через Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2011 по 2014 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 первый заместитель главы Администрации - 3;
- отдел организационно-правовой работы - 30;
- отдел экономики и муниципального имущества - 11;
- отдел ДОУ, МС и кадров - 7;
- Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 2;
- архивный отдел - 5;
- сектор по специальной работе - 28;
- отдел ЗАГС - 2;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» - 15;
- МУП тепловых сетей ЗАТО г. Островной - 1.

## 2. Личный приём

В 2014 году главой Администрации проведено 17 приёмов (в 2013 - 1) граждан по личным вопросам, на которых было принято 17 человек (в 2013 - 1). Первым заместителем главы Администрации в 2014 году проведено 7 приёмов граждан по личным вопросам, на которых было принято 11 человек. Основные вопросы, которые интересовали граждан: об обеспечении жильем граждан за пределами ЗАТО, выдача пропуска для въезда в ЗАТО г. Островной, о трудоустройстве.

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 2014 году поступило 17 обращений граждан, что составило 16,2% от общего

количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2013 году поступило 26 обращений граждан, 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 2014 году поступило 42 письменных обращения (в 2013 - 35), из них:

- о подтверждении места работы и занимаемой должности - 1 (в 2013 - 1);
- о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы - 9 (в 2013 - 11);
- о подтверждении нахождения ребенка в лагере - 0 (в 2013 - 2);
- по охране прав ребенка - 26 (в 2013 - 17);
- разное - 6 (в 2013 - 4).

В сравнении с 2013 годом количество обращений граждан увеличилось на 20%.

- **в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав** в 2014 году поступило 129 обращений граждан (в 2013 - 156), из них:

- 75 письменных заявлений граждан (в 2013 - 95), из них 66 (в 2013 - 85) 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 45 человек (в 2013 - 50), трудоустроено - 45 (в 2013 - 50). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 25 несовершеннолетних (в 2013 - 35);

- 54 устных обращений (в 2013 - 61).

Также поступали заявления от учителей МБОУ «СОШ № 284 ЗАТО г. Островной» о непосещении несовершеннолетними школы - 2 (в 2013 - 3); о ненадлежащем воспитании детей - 2 (в 2013 - 2); иных заявлений - 2 (в 2013 - 1).

- **в сектор по специальной работе** в 2014 году по обращениям граждан и организаций оформлен 461 пропуск (в 2013 - 505 пропусков), из них: 301 пропуск по обращениям граждан на 324 человека (в 2013 - 339 пропусков на 375 человек) и 160 списков по обращениям организаций на 2678 человек (в 2013 - 166 списков на 3142 человека).

- **в архивный отдел** в 2014 году поступило 80 обращений граждан (в 2013 - 125), из них 14 тематических запросов (в 2013 - 19) и 66 запросов социально-правового характера (в 2013 - 106).

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 735 обращений (в 2013 - 538), из них заявлений граждан - 106 (в 2013 - 109), запросов учреждений и организаций - 629 (в 2013 - 429).

Заявления граждан распределены по следующим вопросам:

- составлено записей актов гражданского состояния - 59 (в 2013 - 48);
- выдано справок при регистрации актов гражданского состояния (рождение, смерть) - 28 (в 2013 - 25);
- выдано первичных свидетельств (всех видов) - 72 (в 2013 - 53);
- выдано повторных свидетельств (всех видов) - 70 (в 2013 - 76);
- выдано справок (всех видов) - 76 (в 2013 - 81).

По сравнению с 2013 годом общее количество обращений увеличилось на 26,8% за счет запросов учреждений и организаций по вопросам, связанным с деятельностью органов ЗАГС.

Количество заявлений граждан о государственной регистрации актов гражданского состояния увеличилось на 18,6%, что привело к увеличению количества зарегистрированных актов гражданского состояния, первичных свидетельств и справок.

- **в отделе организационно-правовой работы** прием граждан специалистом по вопросам отселения проводится в соответствии с графиком приёма - два дня в неделю. Прием граждан также осуществляется и в не приёмные дни по мере обращений. Посещение граждан регистрируется в журнале посещений. В 2014 году к специалисту обратилось 163 гражданина, что в сравнении с 2013 годом на 18,9% меньше (201 человек). Уменьшение количества обращений связано с оттоком населения.

Основные вопросы, с которыми обращались граждане:

- включение в список граждан, подлежащих переселению из ЗАТО г. Островной, в том числе в список на первоочередное переселение - 29 (в 2013 - 25);
- обновление документов - 12 (в 2013 - 7);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 13 (в 2013 - 42);
- об изменениях в составе семьи граждан, состоящих в списке на переселение - 26 (в 2013 - 16);
- по проезду и провозу багажа к новому месту жительства и выплаты единовременного денежного пособия - 8 (в 2013 - 2);
- по иным вопросам - 75 (в 2013 - 109).

В 2014 году письменных обращений (заявлений) граждан поступило 106, что на 23,75% меньше, чем в 2013 году, где таких обращений было 139.

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 01.01.2015 в списке граждан, подлежащих переселению за пределы ЗАТО г. Островной, состоит 394 семьи (по состоянию на 01.01.2014 - 398).

Ведущим специалистом-юристом отдела организационно-правовой работы Администрации в 2014 году рассмотрено 1 обращение гражданина по вопросу нарушения тишины и спокойствия граждан (в 2013 - 3).

- **в Финансовый отдел** в 2014 году поступило 3 обращения (в 2013 - 2) о выдаче архивных справок: уточняющей стаж работы для назначения трудовой пенсии по старости, о заработной плате, по форме № 2-НДФЛ и выписки из приказа о снятии дисциплинарного взыскания.

- **в отдел экономики и муниципального имущества** в 2014 году поступило 66 обращений граждан и предпринимателей (в 2013 - 121).

Тематическое распределение вопросов в обращениях граждан:

- заявления о предоставлении в аренду нежилых помещений - 3 (в 2013 - 2);
- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 6 (в 2013 - 3);
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 10 (в 2013 - 4);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 43 (в 2013 - 94);
- заявления предпринимателей на выездную торговлю - 1 (в 2013 - 2);
- о разъяснении жилищного законодательства (в том числе коллективные обращения) - 0 (в 2013 - 1);
- по телефону «горячей линии» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере - 0 (в 2013 - 3);
- в сфере поддержки малого и среднего предпринимательства – 3 (в 2013 - 12).

В 2014 году количество обращений граждан в сравнении с 2013 годом снизилось на 45,5%, в связи с сокращением количества заявлений о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной.

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.

В 2014 году обращения на «горячую линию» не поступали (в 2013 - 4).

В отчетный период с населением города велась разъяснительная работа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, информации также размещалась на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной [www.zato-ostrov.ru](http://www.zato-ostrov.ru) и на сайте управляющей организации Муниципального унитарного предприятия тепловых сетей ЗАТО г. Островной Мурманской области [www.mupts-ostrovnoy.ru](http://www.mupts-ostrovnoy.ru).

За 2014 год проведено 2 заседания «Круглого стола», организованного Координационным советом в области развития малого и среднего предпринимательства на территории ЗАТО г. Островной Мурманской области (далее - Координационный совет), на котором присутствовали местные предприниматели. В ходе докладов и дискуссий обсуждались наиболее значимые (актуальные) проблемы для предпринимателей. Координационным советом на все устные и письменные обращения предпринимателей даны разъяснения.

Кроме того, в рамках муниципальной программы «Развитие и поддержка малого и среднего предпринимательства в ЗАТО г. Островной на 2014-2016 годы» субъектам малого и среднего предпринимательства оказывалась всесторонняя поддержка.

В 2014 году проводилась работа по информированию субъектов малого и среднего предпринимательства по следующим вопросам:

- о 17-ом региональном конкурсе «Лучшие товары и услуги Мурманской области 2014 года»;
- о проведении тренинг-курса «Начинающий предприниматель»;
- о проведении акции «Желтые ценники» на наиболее дешевые социально-значимые продукты питания;
- о выявлении метанола в пробах стеклоомывающих жидкостей;
- об ограничениях розничной продажи алкогольной продукции.

Субъектам малого и среднего предпринимательства направлено информационно-справочное пособие по вопросам развития субъектов предпринимательства в ЗАТО г. Островной.

#### **4. Контроль исполнения**

Все поступившие в 2014 году обращения в адрес главы Администрации и первого заместителя 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 2014 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2013 - 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.

---