

**Аналитическая записка о рассмотрении обращений граждан
в Администрации ЗАТО г. Островной в 2016 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».

1. Письменные обращения

В 2016 году отделом документационного обеспечения управления, муниципальной службы и кадров Администрации (далее – отдел ДОУ, МС и кадров) зарегистрировано 476 письменных обращений, поступивших от граждан в адрес главы администрации и первого заместителя главы администрации, что на 82 обращения (20,8 %) больше, чем в 2015 году (394 обращения).

Все зарегистрированные обращения граждан ставятся на контроль, а подготовленные ответы в установленные законодательством сроки направляются по назначению. В 2016 году на контроль было поставлено 476 обращений.

Тематику письменных обращений можно отразить в следующей таблице:

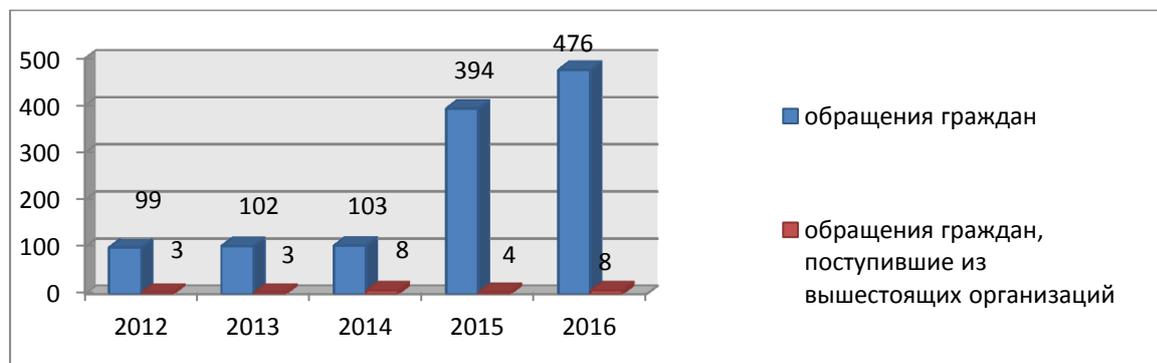
№ п/п	Тематика	2015 год		2016 год		Отклонение, кол-во +/-
		кол-во	% к общему числу	кол-во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Реализация прав граждан на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной (о признании граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством», о выдаче государственных жилищных сертификатов, о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, и др.)	212	53,8	299	62,8	+87
2.	Трудоустройство	8	2	0	0	-8
3.	Вопросы жилищно-коммунального и бытового характера (установка телефонов, заселение жильцов, оформление аренды помещений, регистрация квартир, оплата коммунальных услуг)	3	0,8	2	0,4	-1
4.	Предоставление жилых	1	0,3	2	0,4	+1

№ п/п	Тематика	2015 год		2016 год		Отклонение, кол-во +,-
		кол- во	% к общему числу	кол- во	% к общему числу	
1	2	3	4	5	6	7
	помещений в г. Островном (оформление служебного жилья, предоставление жилой площади меньшего размера)					
5.	Оформление разрешения на въезд в ЗАТО г. Островной	142	36	141	29,6	-1
6.	Выдача справок о заработной плате, районном коэффициенте и переименовании города и архивных справок	15	3,8	16	3,4	+1
7.	Разное	13	3,3	16	3,4	+3
	ИТОГО обращений за год	394	100	476	100	+82

Самыми актуальными для жителей города являются вопросы, касающиеся реализации прав граждан на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной (о признании граждан участниками подпрограммы «Выполнение государственных обязательств по обеспечению жильем категорий граждан, установленных федеральным законодательством», о выдаче государственных жилищных сертификатов, о постановке на учет граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной и др.), получения различного рода справок, оформления разрешений 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 2016 году через федеральные органы исполнительной власти и вышестоящие организации поступило 8 обращений, из них 6 обращений через Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, 1 обращение через Комитет по физической культуре и спорту Мурманской области, 1 обращение через Аппарат Правительства Мурманской области.

Динамика количества обращений граждан, поступивших в Администрацию в период с 2012 по 2016 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 - 1;
- отдел организационно-правовой работы - 309;
- отдел экономики и муниципального имущества -3;
- отдел ДОУ, МС и кадров - 1;
- отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики - 3;
- архивный отдел - 5;
- сектор по специальной работе - 139;
- отдел ЗАГС - 1;
- МКУ «СГХ ЗАТО г. Островной» - 12;
- специалист по первичному воинскому учету – 1.

2. Личный приём

В 2016 году главой администрации проведено 20 приёмов (в 2015- 25) граждан по личным вопросам, на которых было принято 20 человек (в 2015 - 31). Основные вопросы, которые интересовали граждан: об обеспечении жильем граждан за пределами ЗАТО г. Островной, 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 2016 году поступило 7 обращений граждан, что составило 1,5% от общего количества обращений, поступивших в Администрацию (в 2015 году поступило 9 обращений граждан, что составило 2,3% 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

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

1. ***В Отдел образования, культуры, спорта и молодежной политики*** в 2016 году поступило 92 письменных обращения (в 2015 -38), из них:

- о подтверждении места работы и занимаемой должности - 1 (в 2015 - 2);
- о выдаче справки о заработной плате и подтверждении периода работы – 10 (в 2015 - 13);
- по вопросу усыновления, установления опеки – 2 (в 2015 - 0);
- о пребывании ребенка в выездном оздоровительном лагере – 48 (в 2015 - 0)
- по охране прав ребенка - 2 (в 2015 - 15);
- о зачислении в дошкольное учреждение – 20 (в 2015 - 0)
- разное - 9 (в 2015 - 8).

В сравнении с 2015 годом количество обращений граждан увеличилось на 142,1%.

2. ***В комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав*** в 2016 году поступило 106 обращений граждан (в 2015 - 115), из них:

- 55 письменных заявлений граждан (в 2015 - 60), из них 27 (в 2015 - 54) 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 20 человек (в 2015 - 34), трудоустроено - 20 (в 2015 - 34). На квотируемые места для работы в течение года было трудоустроено 7 несовершеннолетних (в 2015 - 10);

- 51 устное обращение (в 2015 - 55).

В комиссию также поступили заявления граждан:

- - о ненадлежащем воспитании малолетних детей;
- - о проведении профилактической беседы с ребёнком;
- - об оказании помощи для оформления субсидии;
- - о не поступлении алиментов на содержание ребенка.

По всем вышеуказанным заявлениям были даны разъяснения, приняты меры.

Также в комиссию обращались родители выпускников 9 - 11 классов с просьбой оказать помощь в выборе учебных заведений для дальнейшего обучения детей после получения образования – 6 человек.

Принятые меры – оказана консультативная помощь. Специалист комиссии предоставил сборники с адресами учебных заведений, а так же были осуществлены телефонные звонки для получения необходимой информации при поступлении.

3. **В секторе по специальной работе** в 2016 году по обращениям граждан было оформлено 268 пропусков на 272 человека (в 2015 - 236 пропусков на 346 человек).

4. **Специалисту по первичному воинскому учету** в 2016 году поступило 7 обращений граждан, из них:

- 3 гражданина обратились по вопросу разъяснения порядка оформления и назначения пенсии;
- 1 гражданин обратился по вопросу оплаты памятника с представлением соответствующих документов;
- 3 гражданина обращались по вопросу получения выписки из личного дела военнослужащего.

По всем обращениям были даны консультации, гражданам представлены образцы необходимых документов. Для всестороннего рассмотрения обращений, граждане были направлены в Отдел Военного комиссариата Мурманской области по городам Североморск и Островной.

5. **В архивный отдел** в 2016 году поступило 108 обращений граждан (в 2015 - 120), из них 32 тематических запроса (в 2015 - 29) и 76 запросов социально-правового характера (в 2015 - 91).

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.

6. **В отдел ЗАГС** поступило 77 обращений граждан (в 2015 - 102).

По сравнению с 2015 годом общее количество поступивших заявлений уменьшилось на 24,5%.

7. **В отделе организационно-правовой работы** прием граждан специалистом по вопросам отселения проводится в соответствии с графиком приема - два дня в неделю. Прием граждан также осуществляется и в не приемные дни по мере обращений. Посещение граждан регистрируется в журнале посещений.

В 2016 году к специалисту на личном приеме обратилось 436 гражданина, что в сравнении с 2015 годом на 14,14% больше (382 человека). Увеличение количества обращений связано с тем, что 01.01.2015 вступил в силу Федеральный закон от 29.12.2014 № 454-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О закрытом административно-территориальном образовании», в статью 17 Федерального закона «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и об обеспечении мер государственной поддержки в отношении отдельных категорий граждан».

Основные вопросы, с которыми обращались граждане:

- постановка на учет граждан на получение социальной выплаты - 21 (в 2015-0);
- включение в список граждан, подлежащих переселению из ЗАТО г. Островной, в том числе в список на первоочередное переселение - 262 (в 2015 - 196);
- обновление документов - 25 (в 2015 - 65);
- выдача справок о неполучении (получении) жилья за пределами ЗАТО г. Островной в порядке переселения - 2 (в 2015 - 6);
- по проезду и провозу багажа к новому месту жительства и выплаты единовременного денежного пособия - 2 (в 2015 - 3);
- по иным вопросам – 124 (в 2015- 112).

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.

Уменьшение количества обращений граждан, связанных с выдачей справок о неполучении жилья в порядке переселения из ЗАТО г. Островной, можно сделать вывод, что на территории ЗАТО г. Островной значительно сократились объекты Министерства обороны Российской Федерации.

По состоянию на 01.01.2017 в списке граждан, претендующих на получение социальной выплаты для приобретения жилого помещения за границами ЗАТО г. Островной, состоит 322 семьи, что соответствует количеству учетных дел. По состоянию на 01.01.2016 состояло 375 семей.

8. **В Финансовый отдел** в 2016 году обращений граждан не поступало (в 2015 -0).

9. **В отдел экономики и муниципального имущества** в 2016 году поступило 74 обращения граждан (в 2015 - 94).

Тематическое распределение вопросов, затронутых в обращениях граждан:

- о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей - 46 (в 2014 - 15);
- о выдаче справок об отсутствии в собственности земельных участков - 10 (в 2014 - 22);
- о предоставлении справок об отсутствии приватизированного жилья на территории ЗАТО г. Островной - 15 (в 2014 – 50);
- о разъяснении жилищного законодательства (в том числе коллективные обращения) - 0 (в 2015 - 0);
- по телефону «горячей линии» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в жилищно-коммунальной сфере - 3 (в 2015 - 0);

В 2016 году количество обращений граждан в сравнении с 2015 годом уменьшилось на 21,3%.

Рост заявлений граждан о предоставлении земельных участков для размещения индивидуальных гаражей связан с проведением мероприятий по выявлению физических лиц, имеющих во временном пользовании индивидуальные гаражи и не упорядочивших свои земельно-имущественные отношения, в целях соблюдения требований противопожарной безопасности территории муниципального образования.

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» (в редакции распоряжения Администрации ЗАТО г. Островной от 04.03.2015 № 29-р) Администрацией ЗАТО г. Островной с 15.10.2010 открыта «горячая линия» по вопросам ценообразования и тарифного регулирования в сфере жилищно-коммунальных услуг.

В 2016 году на «горячую линию» поступило 3 обращения по вопросам начисления за ЖКУ пени, расхода ОДН, норматива за воду, в 2015 году обращений не поступало.

В отчетный период с населением города велась разъяснительная работа по вопросам жилищно-коммунального хозяйства посредством размещения публикаций в средствах массовой информации, информация также размещалась на сайте органов местного самоуправления муниципального образования ЗАТО г. Островной www.zato-ostrov.ru и на сайте управляющей организации.

4. Контроль исполнения

Все поступившие в 2016 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; 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 2016 году обращений граждан, исполненных с нарушением сроков исполнения - 0 (в 2015 - 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.
