

АДМИНИСТРАЦИЯ  
ГОРОДА МУРМАНСКА

КОМИТЕТ  
ПО РАЗВИТИЮ ГОРОДСКОГО  
ХОЗЯЙСТВА

ул. Профсоюзов, д. 20, г. Мурманск, 183038  
тел. (815-2) 45-13-83; факс (815-2) 45-76-24  
e-mail: krgh@citymurmansk.ru

05 ИЮЛ 2019

№ 23-01-24/ 3172

на \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

23

Начальнику отдела по работе с  
обращениями граждан и  
организации предоставления  
муниципальных услуг  
администрации города Мурманска

**Е.В. Калининой**

**Уважаемая Елена Владимировна!**

Направляю сведения о работе по рассмотрению обращений граждан за 2 квартал 2019 год в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

Приложение: справка на 13 л. в 1 экз.

**Председатель комитета**

**К.А. Мастюгин**

Ющук К.В. (8152) 451179

## СПРАВКА

### о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за второй квартал 2019 года в сравнении с 2018 годом

В комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска работа с обращениями граждан велась в соответствии с законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ, инструкцией по организации работы с обращениями граждан утверждённой распоряжением администрацией города Мурманска от 30.09.2014 №67-р.

В комитете был проведен ежеквартальный анализ обращений граждан, поступивших непосредственно от заявителей и через администрацию города Мурманска во 2 квартале 2019 года (поступило 427 обращений). В сравнении с этим же периодом 2018 года (поступило обращений 597), произошло снижение обращений граждан на 170 (-28,5%).

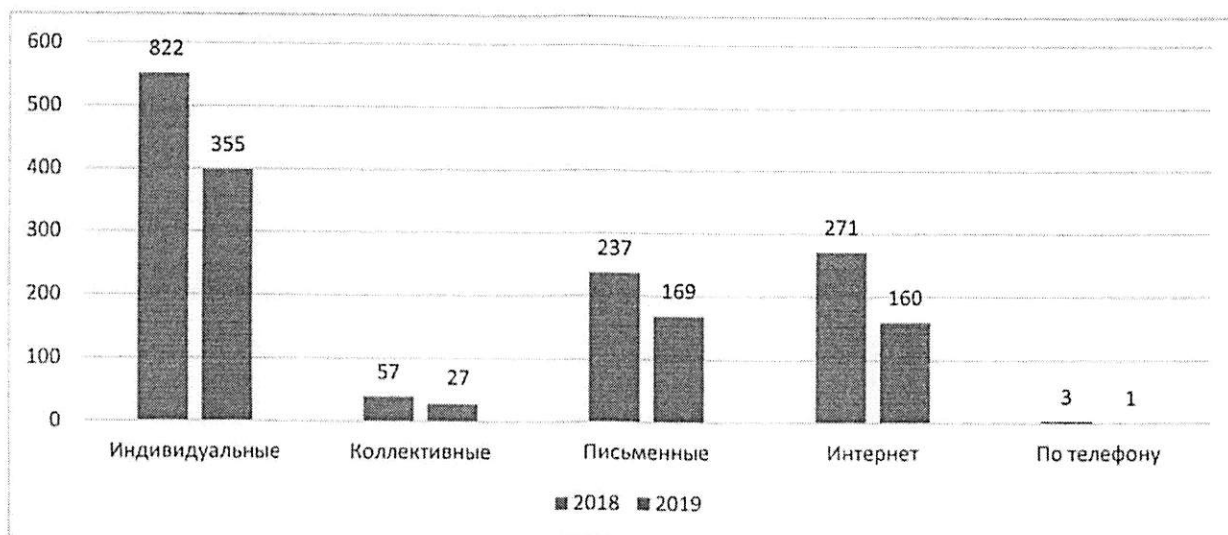
В обращениях содержалось 550 вопросов по различным тематикам.

#### I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за второй квартал 2019 года в динамике с 2018 годом

##### Динамика обращений граждан по типу обращения в 2019 году в динамике с 2018 годом

Вид обращения	2018 год			2019 год			Динамика %	
	Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	В комитет	Итого		
Всего поступило обращений								
Индивидуальные	405	147	552	594	105	399	-27,72	
Коллективные	30	10	40	17	11	28	-30	
Повторные обращения	1	6	7	1	1	2	-71,4	
1	Запросы	33	4	37	32	2	34	-8,11
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	393	144	537	273	104	377	-29,8
3.1	Эл. Почты, интернет-приемной	231	40	271	134	26	160	-40,96
3.2	Письменно	153	84	237	133	36	169	-28,69
3.3	Тел. Звонка, тел. Доверия	2	1	3	0	1	1	-66,67

3.4	Прессы, социальных сетей	5	0	5	0	0	0	-100
3.5	Во время прямого эфира	0	0	0	0	0	0	0
3.6	ГИС ЖКХ	2	0	2	5	0	5	60
4.	Письма, уведомления	0	19	19	1	41	42	54,76
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	7	6	13	1	4	5	-61,54
6.	Личный прием граждан, из него:	5	5	10	5	6	11	9,09
6.1	Руководителем структ..подразделения		5			5		
6.2	Заместителями руководителя структ..подразделения					1		



Коллективных обращений в во втором квартале 2019 года поступило 27, а в 2018 году 57, что меньше уровня прошлого года на 47 процентов. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, сноса, строительства, благоустройства дворовых территорий, ремонта дорог, внутриквартальных и внутридворовых проездов.

26

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя  
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

По признаку заявителя	2018 год	2019 год	Динамика %
Ветераны труда	6	2	-66,7
Инвалиды по общему заболеванию	5	4	-20
Пенсионеры	7	3	-57,1
Многодетные семьи	7	0	-100
Прочие категории	567	418	-26,3

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, инвалидов различных категорий, ветеранов труда.

**Динамика обращений граждан по адресату  
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

По адресату	2018 год	2019 год	Динамика %
Администрация города Мурманска	452	332	-26,54
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	13	5	-61,53
Государственная Дума РФ	0	1	100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	15	3	-80
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	12	10	-16,67
Непосредственно в комитет	71	59	-16,90
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	3	1	-66,66
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	3	9	66,66
Органы прокуратуры	37	12	-67,56
Правительство МО	87	83	-4,59
Приемная Президента РФ в СЗФО	0	1	100
Совет депутатов города Мурманска	22	21	-4,54
УМВД по городу и области	14	10	-28,57
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	7	1	-85,71
Прочие адресанты	236	172	-27,12

22

## II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчетный период в комитет по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска

### Процентное соотношение вопросов по тематике обращений



1. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 32 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 69,2%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 19 обращений, что составляет 3,5 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2018 году наблюдается снижение на 80,81%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>99</b>	<b>19</b>	<b>-80,8081</b>
Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов	2	0	-100
Капитальный ремонт общего имущества	4	0	-100
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	11	0	-100
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	0	1	100
Перебои в водоотведении и канализовании	2	1	-50
Перебои в теплоснабжении	2	0	-100
Перебои в электроснабжении	1	0	-100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	2	0	-100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	2	1	-50
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	64	15	-76,5625
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	1	1	0
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	8	0	-100

1.2. По вопросу «Жилище» в отчётный период поступило 12 обращений. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост 100 %.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Жилище</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>100</b>
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	0	1	100
Муниципальный жилищный фонд	0	1	100
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	3	100
Перебои в водоснабжении	0	1	100

Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	1	100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	0	1	100
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	4	100

1.3. По другим вопросам раздела «жилищно-коммунальная сфера», среди которых (нежилые помещения, дачное хозяйство и т.д.) в отчетный период поступило 1 обращение. В 2018 году было 5 обращений, наблюдается спад на 80%

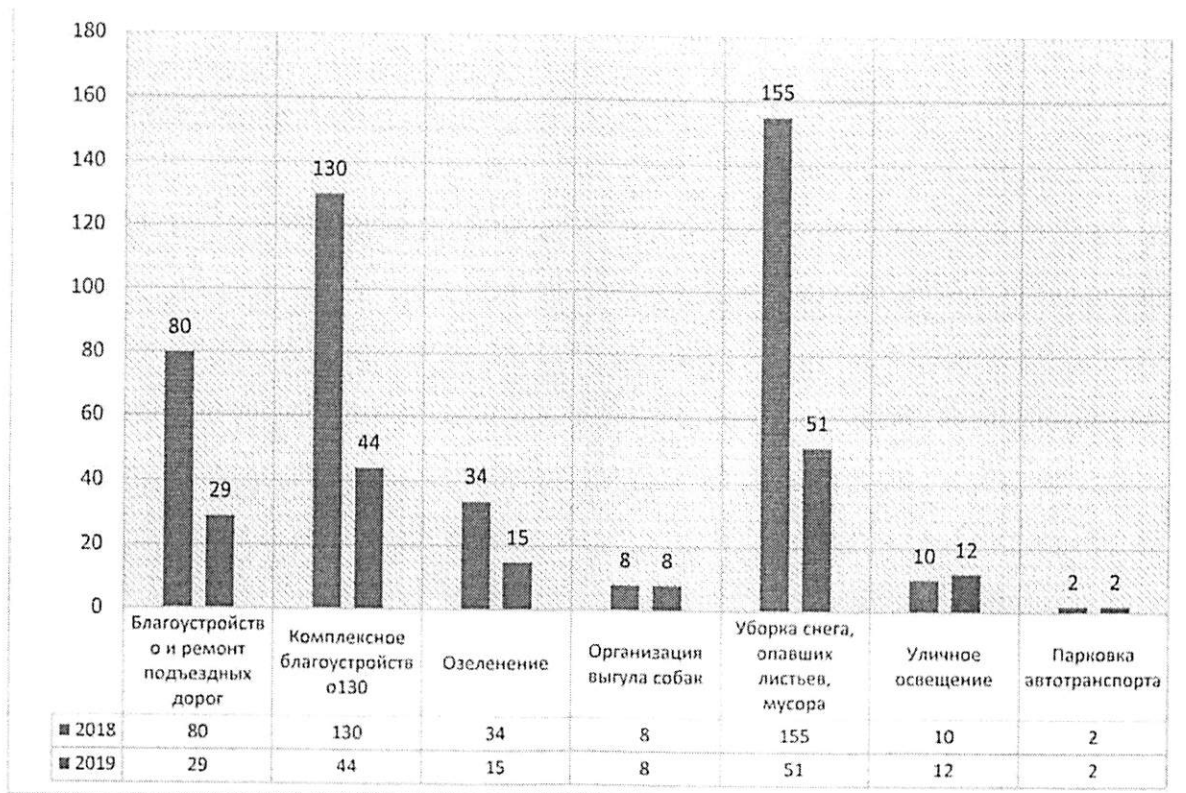
**2. Раздел «Экономика» включает в себя 459 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 30,7%, из них:**

2.1. По вопросам градостроительства и архитектуры в 2019 году поступило 164 вопросов в обращениях, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 63,9 %.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Градостроительство и архитектура</b>	<b>455</b>	<b>164</b>	<b>-63,9</b>
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	80	29	-63,7
Градостроительство. архитектура и проектирование	5	1	-80
Комплексное благоустройство	130	44	-66,1
Озеленение	34	15	-55,8
Организация выгула собак	8	8	0
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	27	0	-100
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	2	2	0
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	2	100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	155	51	-67,09
Уличное освещение	10	12	16,6
Электрификация поселений	4	0	-100

В вопросах градостроительства и архитектуры чаще всего граждане обращались по поводу содействия в комплексном благоустройстве, в благоустройстве и ремонте подъездных дорог, в том числе тротуаров,

озеленению территорий, уборки мусора. Обращались с просьбами о выполнении ремонта дорог, дворового освещения, уборки общественных мест и вывоза мусора, организации выгула животных.



2.2. По вопросам охраны и использования животного мира за 2019 год поступило 17 обращений, в сравнении с 2018 годом произошло снижение на 72,5%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)</b>	62	17	-72,5
Гуманное отношение к животным, создание приютов для животных	23	0	-100
Отлов животных	19	7	-63,1
Регулирование численности животных	6	7	14,2
Содержание животных	12	2	-83,3
Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	2	1	-50

В основном жители обращались по вопросам регулирования численности и отлова безнадзорных животных, в целом по сравнению с аналогичным периодом 2018 года наблюдается снижение, что свидетельствует о результативности проводимой работы в данной сфере.



2.3. По вопросам **строительства** поступило в 2019 году 7 вопросов в обращениях, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад ,что составляет - 56,2% .

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Строительство</b>	16	7	-56,2
Деятельность в сфере строительства, сооружение зданий, объектов капитального строительства	2	1	-50
Согласование строительства	4	0	-100
Строительство и реконструкция дорог	9	6	-33,3
Устранение строительных недоделок	1	0	-100

2.4. По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** за 2019 год поступило 5 вопросов в обращениях, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост 100 %.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды</b>	0	5	100
Охрана и использование водных ресурсов	0	1	100
Регулирование численности животных	0	4	100

2.5. По вопросам **транспорта** в 2019 году поступило 64 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается спад, что составляет -34%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Транспорт</b>	97	64	-34,02
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	41	13	-68,2
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	2	5	60
Дорожные знаки и дорожная разметка	25	16	-36
Компенсация морального и материального вреда	1	0	-100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	6	1	-83,3
Программа по утилизации старых автомобилей	3	0	-100
Содержание транспортной инфраструктуры	6	8	25
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	7	15	53,3
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	6	6	0

По вопросам транспортного обслуживания населения регулярно проводится мониторинг транспортной обстановки с целью формирования наиболее оптимальной и удобной для пассажиров сети муниципальных маршрутов.

В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

Сотрудниками отдела совместно с ОГИБДД УМВД России по г. Мурманску проводятся проверочные мероприятия в отношении организаций-перевозчиков, оказывающих услуги по перевозке пассажиров и багажа на территории муниципального образования город Мурманск.

По вопросам обеспечения безопасности дорожного регулярно проводится установка (замена) дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проводятся в соответствии с ПОДД.

2.6. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2019 году поступило 192 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост 100%.

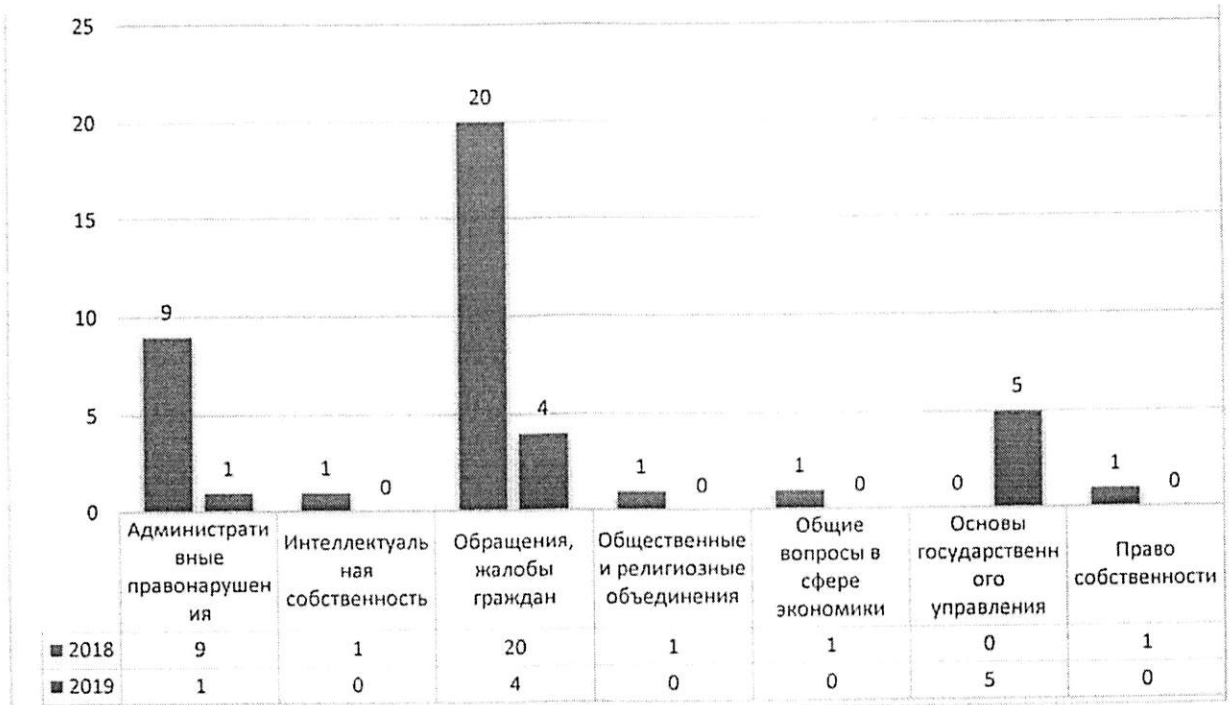
	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>0</b>	<b>192</b>	<b>100</b>
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	37	100
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	0	14	100
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	4	100
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	2	100
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	14	100
Комплексное благоустройство	0	44	100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	0	2	100
Озеленение	0	19	100
Организация выгула собак	0	3	100
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	6	100
Правила содержания домашних животных	0	1	100
Согласование строительства	0	1	100
Содержание домашних животных	0	1	100
Содержание кладбищ и мест захоронений	0	3	100
Содержание транспортной инфраструктуры	0	8	100
Строительство и реконструкция дорог	0	3	100
Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности	0	1	100
Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная	0	3	100

Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	6	100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	13	100
Уличное освещение	0	6	100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	1	100

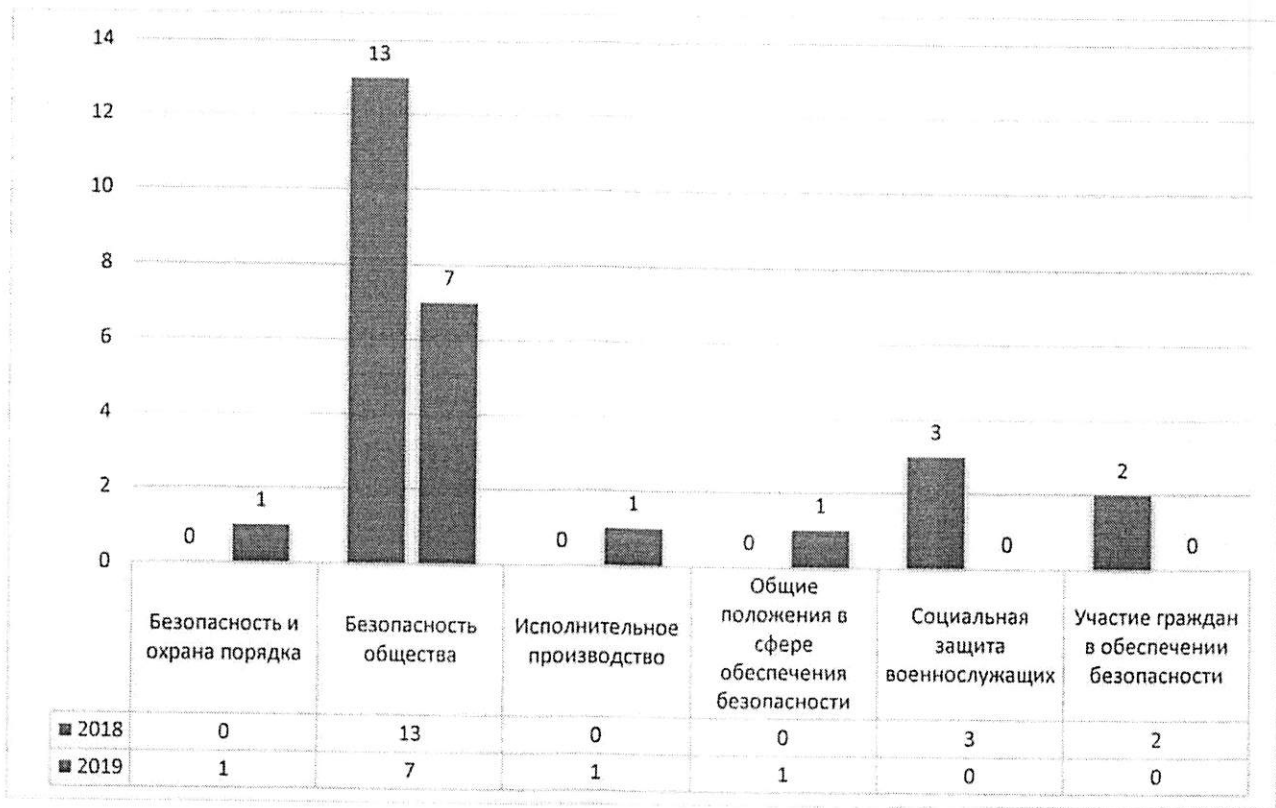
Благоустройство придомовых территорий, в том числе устройство (ремонт) детских площадок, ремонт дворовых проездов, выполняется в соответствии с утвержденной муниципальной программой «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Мурманск». Программа сформирована со сроком исполнения до 2024 года на основании предложений заинтересованных лиц о включении в программу.

2.7. По другим вопросам раздела «Экономика», среди которых (бытовое обслуживание населения, использование и охрана вод, промышленность, сельское хозяйство, природные ресурсы и тд.) в отчетный период поступило 10 обращений. В 2018 году было 30 обращений, наблюдается спад на 66,6%

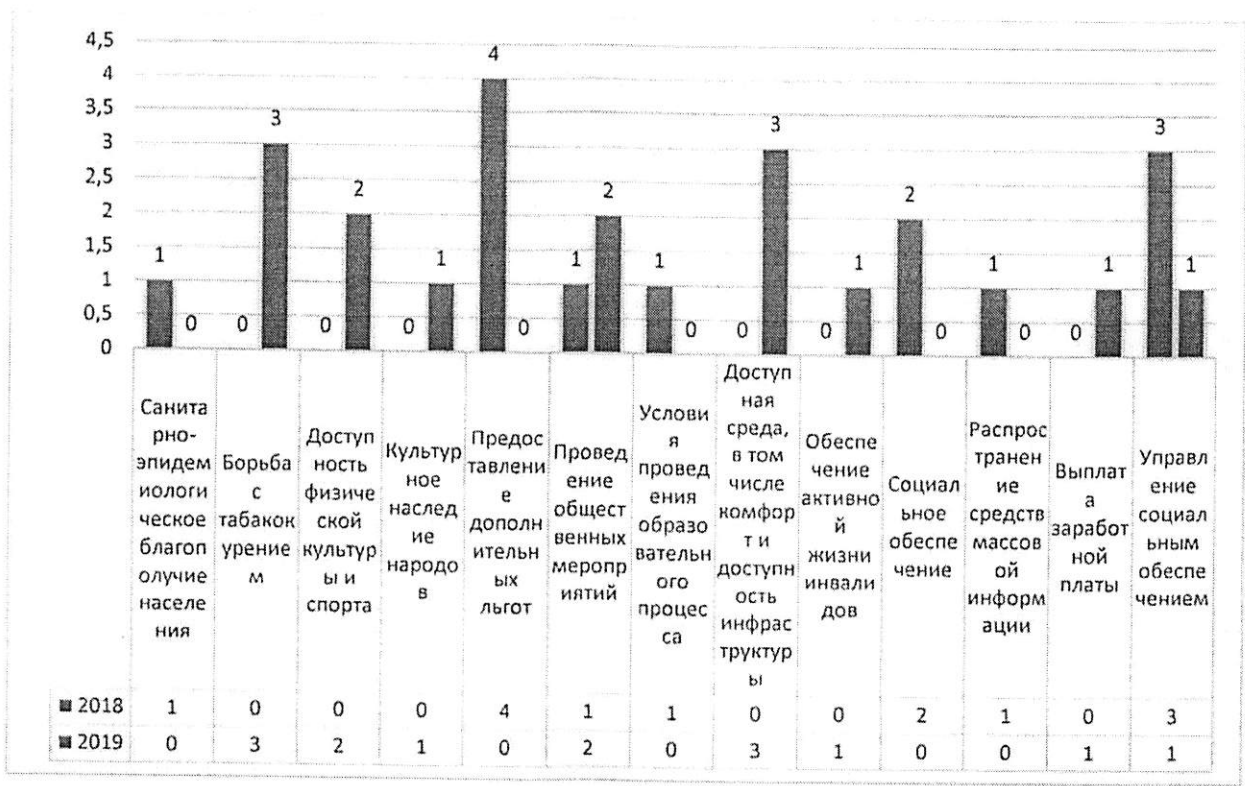
**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 10 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 69,7%.**



**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 10 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается снижение на 44,4%**



**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 14 вопросов, в 2018 году поступали обращения по 13 вопросам, наблюдается спад на 7,14%**



### Показатели

Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

#### Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2018	%от общ.кол.	2019	%от общ.кол.	Динамика %
Решено положительно	49	8,2	41	9,6	-16,4
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	533	89,2	271	63,5	-8
Поставлено на контроль	590	98,8	422	98,8	-39,8

Анализ организации работы с обращениями граждан в комитете показал, что работа с письменным обращением, начинается с регистрации обращения не позднее трех дней с того момента как оно поступило. Однако обычно обращение регистрируется при обратившемся и по желанию обратившегося дается входящий регистрационный номер данного обращения. Работа с письменными обращениями граждан в отделе по общим вопросам ведётся в БД «Обращения граждан».

За последние годы комитет сталкивается с различными проблемами, которые непосредственно влияют на работу с обращениями граждан:

Первое, это когда заявитель, не дожидаясь исполнения содержания письма, повторно обращается по тому же вопросу (например, ремонт асфальтобетонного покрытия - если в тексте письма указано, что выполнение работ по ремонту планируется выполнить в срок до 3 квартала 2019 года);

Второе, это когда заявитель обращается не по компетенции, в обязанности которых не входит вопрос, поставленный заявителем.

Анализ динамики увеличения количества обращений граждан в комитете показал, что в 2019 году количество обращений граждан уменьшилось по сравнению с 2018 годом на 170 обращений, это связано с проведением целенаправленных работ по благоустройству дворов и придворовых территорий, проведением ремонтных работ по восстановлению асфальтобетонного покрытия.

Большая часть обращений рассматривается с выездом на место специалистами комитета, после чего исполнителем готовится письменный ответ заявителю. Сроки ответов письменных обращений стараются не нарушать.

Несмотря на проводимую работу в отчетном периоде имеет место нарушение сроков рассмотрения обращений. Во втором квартале 2019 года 4 обращений было исполнено с нарушением срока. Исполнители, допустившие

нарушения сроков и качества рассмотрения обращений граждан наказаны председателем комитета.

С целью повышения квалификации и профессионализма в решении вопросов, в соответствии с планом работы ежемесячно проводились учебно-методические совещания с работниками комитета начальниками отделов и председателем комитета.