

## СПРАВКА

**о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за *ВТОРДИ* квартал 2020 года в сравнении с 2019 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 2020 года (поступило 624 обращений). В сравнении с этим же периодом 2019 года (поступило обращений 690), произошло снижение количества обращений граждан на 66 (-10,58%).

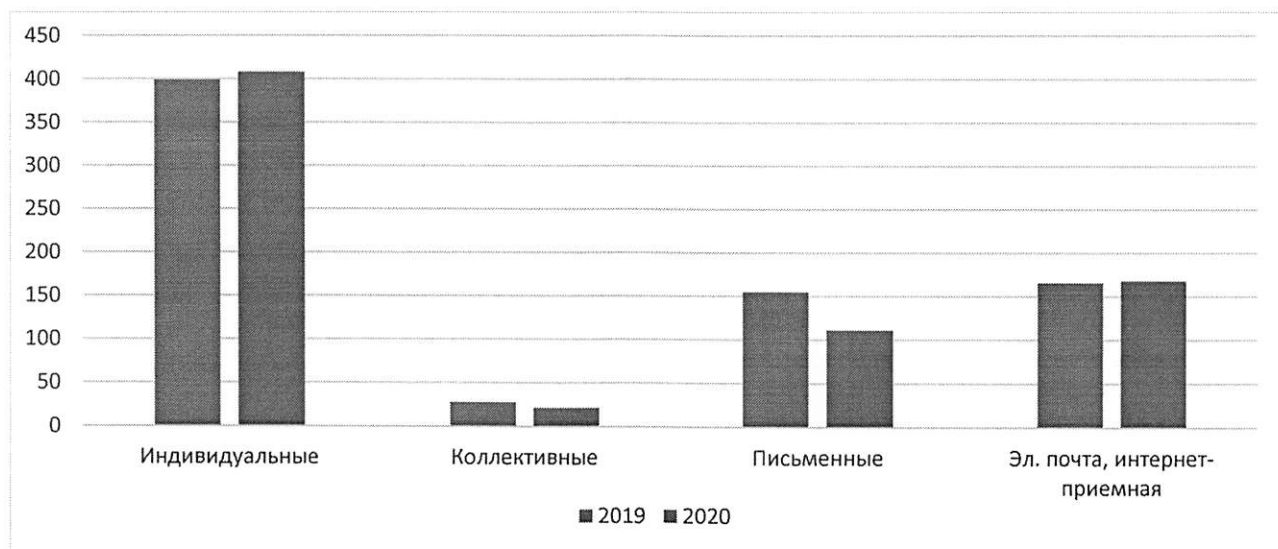
В обращениях содержался 551 вопрос по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за первый квартал 2020 года в динамике с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 2020 году в динамике с 2019 годом**

Вид обращения		2019 год			2020 год			Динамика %
		Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	В комитет	Итого	
Всего поступило обращений								
Индивидуальные		294	105	399	302	106	408	+2,21
Коллективные		17	11	28	13	9	22	- 21,43
Повторные обращения		1	1	2	0	2	2	0,00
1	Запросы	32	2	34	42	4	46	+35,29
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	273	104	377	273	111	384	+1,86
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	138	28	166	164	4	168	+1,2
3.2.	Письменно	129	26	155	100	11	111	-39,62
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	1	1	0	0	0	-100
3.4.	Письма, уведомления	1	49	50	0	96	96	+92,00
3.5.	ГИС ЖКХ	5	0	5	9	0	9	+80,00
5.	Предложения,	1	4	5	0	0	0	-500

	резюме, благодарности, приглашения							
6.	Личный прием граждан, из него:	5	6	11	0	0	0	-1100



Коллективных обращений в первом квартале 2020 года поступило 22, на шесть меньше, чем в 2019 году. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, уборки и посыпки дорог общего пользования, благоустройства дворовых территорий, выполнение ремонта, а также устройства наружного освещения, о повреждении зеленых насаждений в результате складирования снега на зеленой зоне.

### Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По признаку заявителя	2019 год	2020 год	Динамика %
Ветераны труда	2	7	+81,81
Инвалиды по общему заболеванию	4	1	-300
Пенсионеры	0	3	+300
Многодетные семьи	3	4	+33,33
Прочие категории	418	415	-0,72

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от ветеранов труда и многодетных семей.

### Динамика обращений граждан по адресату в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По адресату	2019 год	2020 год	Динамика %
-------------	----------	----------	------------

Администрация города Мурманска	333	353	+6,01
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	5	3	-66,67
Государственная Дума РФ	1	0	-100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	3	10	+233,33
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	10	7	-42,86
Непосредственно в комитет	58	41	-41,46
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	2	2	0,00
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	1	0	-100
Органы прокуратуры	12	21	+75,00
Правительство МО	83	81	-2,47
Приемная Президента РФ в СЗФО	1	0	-100
Совет депутатов города Мурманска	21	11	-90,91
УМВД по городу и области	10	6	-66,67
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	0	0,00
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	1	1	0,00
Прочие адресанты	29	29	0,00

## 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 40 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 25,%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 36 обращений, что составляет 6,53 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 227,27%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Коммунальное хозяйство</b>	11	36	+227,27
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	3	16	+433,33
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	0	1	+100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	7	+700
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	4	9	+125
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	0	1	+100
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	0	1	+100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб	0	1	+100

2. Раздел «Экономика» включает в себя 411 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 11,68%, из них:

2.1. По вопросам «Бытовое обслуживание населения» в 2020 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.2. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2020 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.3. По вопросам «Использование и охрана вод» в 2020 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.4. По вопросам «Общие вопросы охраны окружающей среды» в 2020 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.5. По вопросам «Охрана и использования животного мира» в 2020 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.6. По вопросам «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» в 2020 году поступило 44 обращения, наблюдается рост 780%

	2019 год	2020 год	Динамика %
Охрана и использование водных ресурсов	1	1	0,00
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	0	2	+200
Законодательство в области охраны окружающей среды	0	1	+100
Экологическая безопасность	0	2	+200
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	0	1	+100
Отлов животных	0	30	+300
Регулирование численности животных	4	7	+75

2.7. По вопросам «Строительство» в 2020 году обращений не поступало, наблюдается спад 100% .

2.8. По вопросам «Транспорт» в 2020 году обращений не поступало, наблюдается спад 100% .

2.9. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2020 году поступило 365 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост 90,1%.

	2019 год	2020 год	Динамика %
<b>Бытовое обслуживание населения</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>+100</b>
<i>Содержание кладбищ и мест захоронений</i>	3	6	+100
<b>Градостроительство и архитектура</b>	<b>132</b>	<b>290</b>	<b>+119,7</b>
<i>Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров</i>	37	57	-146,67
<i>Комплексное благоустройство</i>	44	114	+159,09
<i>Озеленение</i>	19	20	+5,26
<i>Организация выгула собак</i>	3	3	0,00
<i>Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)</i>	6	15	+150
<i>Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок</i>	0	4	+400
<i>Уборка снега, опавших листьев, мусора и</i>	13	68	+423,08

<i>посторонних предметов</i>			
<i>Уличное освещение</i>	6	9	+50
<b>Промышленность</b>	0	2	+200
<i>Правила технической эксплуатации теплостанций, теплоустановок и теплосетей</i>	0	2	+200
<b>Строительство</b>	4	4	0,00
<i>Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства</i>	0	1	+100
<i>Согласование строительства</i>	1	1	0,00
<i>Строительство и реконструкция дорог</i>	3	2	-50
<b>Транспорт</b>	48	62	+29,17
<i>Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения</i>	14	18	+28,57
<i>Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт</i>	0	1	+100
<i>Дорожные знаки и дорожная разметка</i>	14	10	-40
<i>О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок</i>	2	3	+50
<i>Содержание транспортной инфраструктуры</i>	8	2	-300
<i>Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки</i>	6	9	+50
<i>Эвакуация транспортных средств</i>	0	2	+200
<i>Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог</i>	1	17	+1600

Чаще всего граждане обращались по вопросам содержания автомобильных дорог и улично-дорожной сети города Мурманска, а так же, по вопросам внесения в список дворовых территорий в рамках муниципальной программы «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Мурманск».

В данный момент ведутся работы по капитальному ремонту дворовых территорий в рамках муниципальной программы «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Мурманск». Выполнен ремонт изношенных слоев асфальтобетонного покрытия дорог площадью 6428,6 м2 (26% от общего плана). Устранены аварийные дефекты с применением рециклера – 1265,4 м2, патчера – 1212 м2.

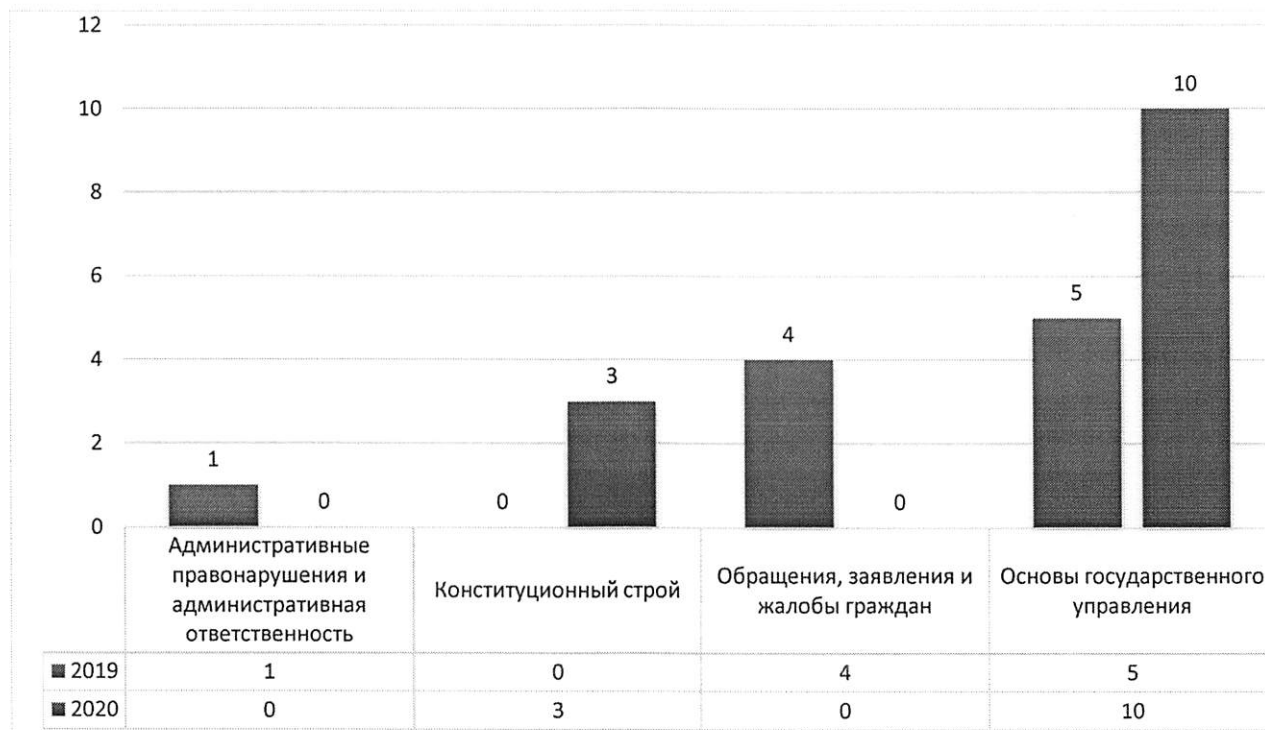
По вопросам транспортного обслуживания населения регулярно проводится мониторинг транспортной обстановки с целью формирования наиболее оптимальной и удобной для пассажиров сети муниципальных маршрутов.

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 движения сообщая, что по состоянию на 01.07.2020 произведена установка 48 новых дорожных знаков, заменено 46 дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

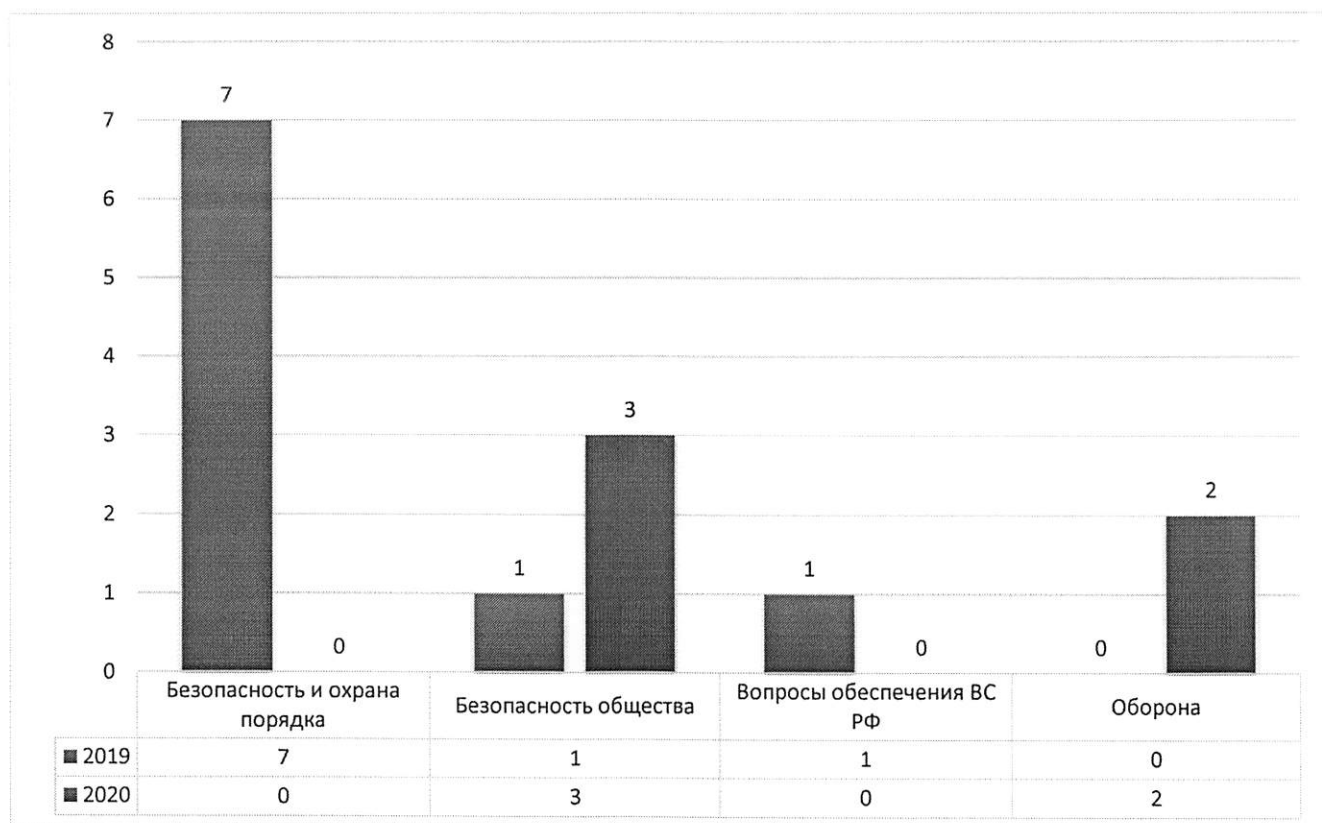
**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 13 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 30%.**





21

**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 50%**



**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 12 вопросов, в 2019 году поступили обращения по 14 вопросам, наблюдается спад на 14,29%**

	2019 год	2020 год	Динамика %
Борьба с табакокурением, алкоголизмом и наркоманией	3	0	-300
Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	0	3	+300
Доступность физической культуры и спорта	2	0	-200
Культурное наследие народов российской федерации и сохранение историко-культурных территорий	1	0	-100
Проведение общественных мероприятий	2	0	-100
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	0	1	+100
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	0	2	+200
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с	3	0	-300

ограниченными возможностями здоровья			
Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	1	0	-100
Выплата заработной платы	1	0	-100
Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	0	5	+500
Трудовые отношения. Заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	1	+100
Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	1	0	-100

### Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2019	2020	Динамика %
Решено положительно	64	42	-34,38
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	351	309	-11,97
Поставлено на контроль	422	430	+1,9

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».

Большая часть обращений рассматривается с выездом на место специалистами комитета, после чего исполнителем готовится письменный ответ заявителю. Сроки ответов письменных обращений в первом квартале 2020 года не нарушались.

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.