

## СПРАВКА

### о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за первый 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 в 1 квартале 2020 года (поступило 485 обращений). В сравнении с этим же периодом 2019 года (поступило обращений 373), произошел рост количества обращений граждан на 112 (+23,09%).

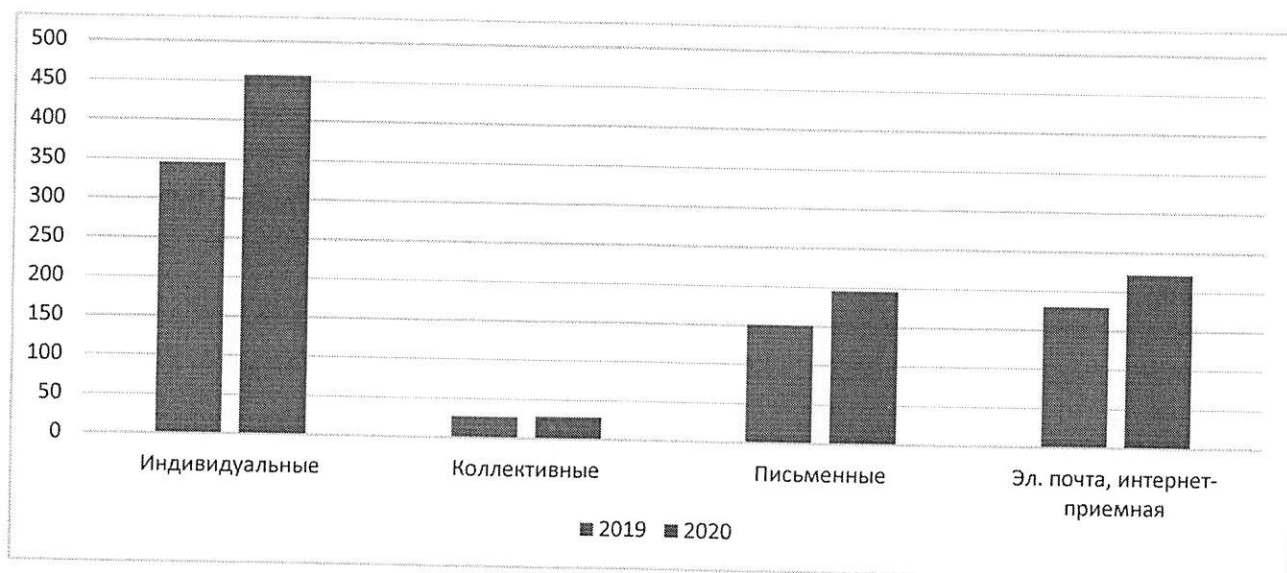
В обращениях содержалось 622 вопроса по различным тематикам.

### 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		270	76	346	353	104	457	+24,29
Коллективные		20	7	27	20	8	28	+3,57
Повторные обращения		0	3	3	0	0	0	-100
1	Запросы	16	1	17	36	3	39	+56,41
2	Представления прокуратуры	1	0	1	0	0	0	-100
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	265	77	342	332	109	441	+90,9
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	164	16	180	179	43	222	+18,92
3.2.	Письменно	91	60	151	150	46	196	+22,96
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	0	0	0	1	1	+100
3.4.	Письма, уведомления	1	1	2	0	19	19	+89,47
3.5.	ГИС ЖКХ	9	0	9	3	0	3	-66,67

5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	2	3	5	1	0	1	-80
6.	Личный прием граждан, из него:	6	2	8	4	0	4	-50
6.1.	Руководителем структ..подразделения		2			0		
6.2.	Заместителями руководителя структ..подразделения							



Коллективных обращений в первом квартале 2020 года поступило 28, на одно больше, 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	11	+81,81
Инвалиды по общему заболеванию	4	4	0
Пенсионеры	3	19	+84,21
Многодетные семьи	3	0	-100
Прочие категории	361	451	+19,95

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

4

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

По адресату	2019 год	2020 год	Динамика %
Администрация города Мурманска	296	401	+26
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	3	4	+25
Государственная Дума РФ	0	2	+100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	13	6	+53,84
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	6	6	0
Непосредственно в комитет	48	40	-16,66
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	2	2	0
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	0	1	+100
Органы прокуратуры	17	16	-5,88
Правительство МО	49	99	+50,5
Приемная Президента РФ в СЗФО	1	0	-100
Совет депутатов города Мурманска	17	33	+48,48
УМВД по городу и области	4	10	+60
Уполномоченный по правам ребенка в МО	0	1	+100
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	7	0	-100
Прочие адресанты	153	173	+11,56

5

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

### Процентное соотношение вопросов по тематике обращений



- Жилищно-коммунальная сфера
- Оборона, безопасность, законность
- Социальная сфера
- Экономика
- Государство, общество, политика

6

1. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 33 вопроса, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 37,73%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 33 обращения, что составляет 5,3 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2018 году наблюдается рост на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>0</b>	<b>33</b>	<b>100</b>
Капитальный ремонт общего имущества	0	1	100
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	0	1	100
Перебои в газоснабжении	0	1	100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	1	100
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	19	100
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	0	1	100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб	0	9	100

По остальным вопросам Раздела обращений граждан за 1 квартал 2020 года не поступало.

2. Раздел «Экономика» включает в себя 540 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 26,66%, 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 земель» 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 48 обращений, наблюдается рост 100%

	2019 год	2020 год	Динамика %
<b>Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100</b>
<i>Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<i>Законодательство в области охраны окружающей среды</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<i>Экологическая безопасность</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<b>Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<i>Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>100</i>
<i>Отлов животных</i>	<i>0</i>	<i>10</i>	<i>100</i>
<i>Регулирование численности животных</i>	<i>0</i>	<i>32</i>	<i>100</i>
<i>Содержание животных</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>

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 492 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост 100%.

	2019 год	2020 год	Динамика %
<b>Бытовое обслуживание населения</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>100</b>
<i>Содержание кладбищ и мест захоронений</i>	<i>0</i>	<i>6</i>	<i>100</i>
<i>Тарифы и льготы на бытовые услуги</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<b>Градостроительство и архитектура</b>	<b>0</b>	<b>388</b>	<b>100</b>
<i>Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров</i>	<i>0</i>	<i>15</i>	<i>100</i>
<i>Градостроительство. архитектура и проектирование</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<i>Комплексное благоустройство</i>	<i>0</i>	<i>73</i>	<i>100</i>
<i>Озеленение</i>	<i>0</i>	<i>6</i>	<i>100</i>
<i>Организация выгула собак</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>100</i>
<i>Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)</i>	<i>0</i>	<i>7</i>	<i>100</i>
<i>Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>100</i>
<i>Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов</i>	<i>0</i>	<i>246</i>	<i>100</i>

<i>Уличное освещение</i>	0	37	100
<b>Промышленность</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>100</b>
<i>Правила технической эксплуатации теплотанций, теплоустановок и теплосетей</i>	0	1	100
<b>Строительство</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>100</b>
<i>Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства</i>	0	1	100
<i>Строительство и реконструкция дорог</i>	0	4	100
<b>Торговля</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>100</b>
<i>Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли</i>	0	4	100
<i>Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности</i>	0	2	100
<b>Транспорт</b>	<b>0</b>	<b>85</b>	<b>100</b>
<i>Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения</i>	0	25	100
<i>Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт</i>	0	1	100
<i>Дорожные знаки и дорожная разметка</i>	0	26	100
<i>О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарков</i>	0	1	100
<i>Работа спецавтохозяйства</i>	0	1	100
<i>Содержание транспортной инфраструктуры</i>	0	8	100
<i>Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная</i>	0	1	100
<i>Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки</i>	0	15	100
<i>Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок</i>	0	1	100
<i>Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог</i>	0	6	100

Чаще всего граждане обращались по вопросам зимнего содержания автомобильных дорог и улично-дорожной сети города Мурманска. Работы по зимнему содержанию автомобильных дорог и улично-дорожной сети города Мурманска осуществляются эксплуатирующим учреждением в круглосуточном двухсменном режиме, включая выходные и праздничные дни. По договорам с различными предприятиями и организациями для оперативного выполнения работ по снегоочистке дорог учреждением привлечена сторонняя снегоуборочная техника, а также дополнительные трудовые ресурсы для уборки тротуаров.

Сроки выполнения операций зимней уборки принимаются в зависимости от погодных условий. Работы по уборке улично-дорожной сети города планируются на 2-5 смен последующих суток. График вывоза снега с улично-дорожной сети публикуется в СМИ и размещается на официальном сайте администрации города Мурманска.

В настоящее время эксплуатирующим учреждением в круглосуточном режиме проводятся работы по вывозу снега с проезжих частей и тротуаров автодорог города Мурманска, по погодным условиям ведутся работы по обработке проезжих частей и тротуаров пескосоляной смесью.

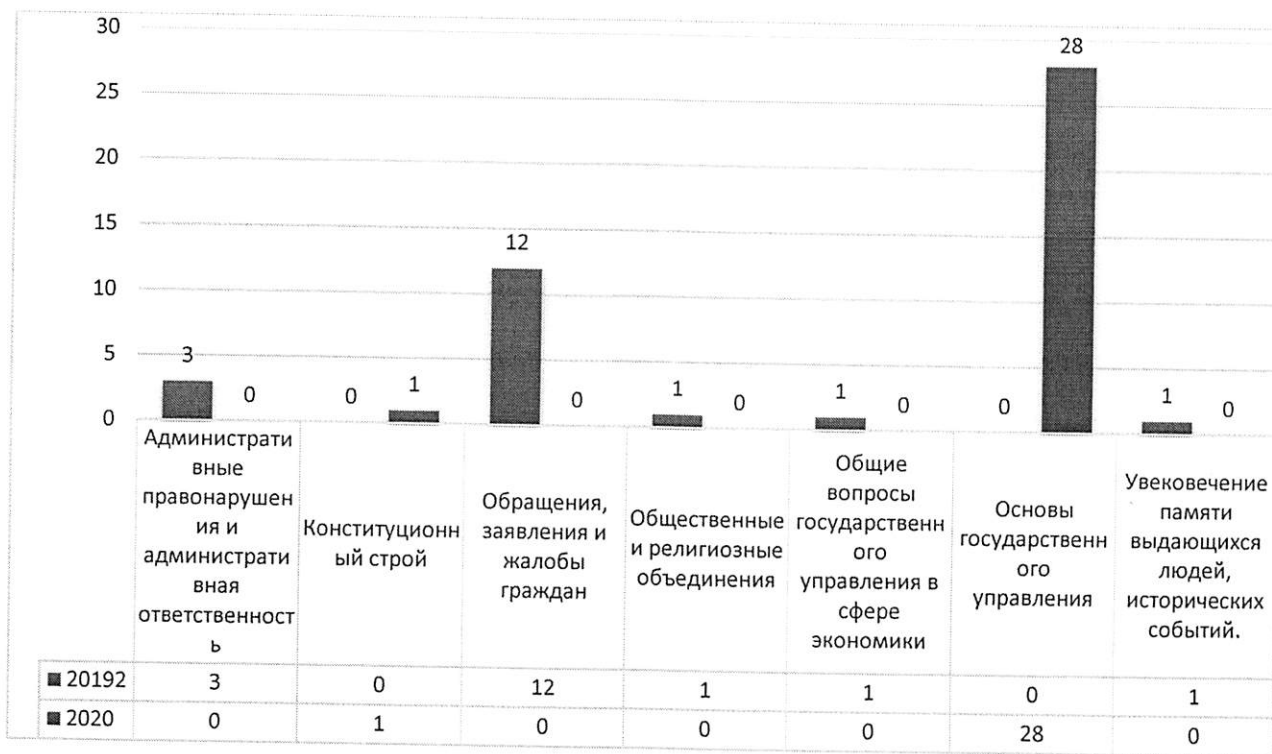
По вопросам транспортного обслуживания населения регулярно проводится мониторинг транспортной обстановки с целью формирования наиболее оптимальной и удобной для пассажиров сети муниципальных маршрутов.

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.

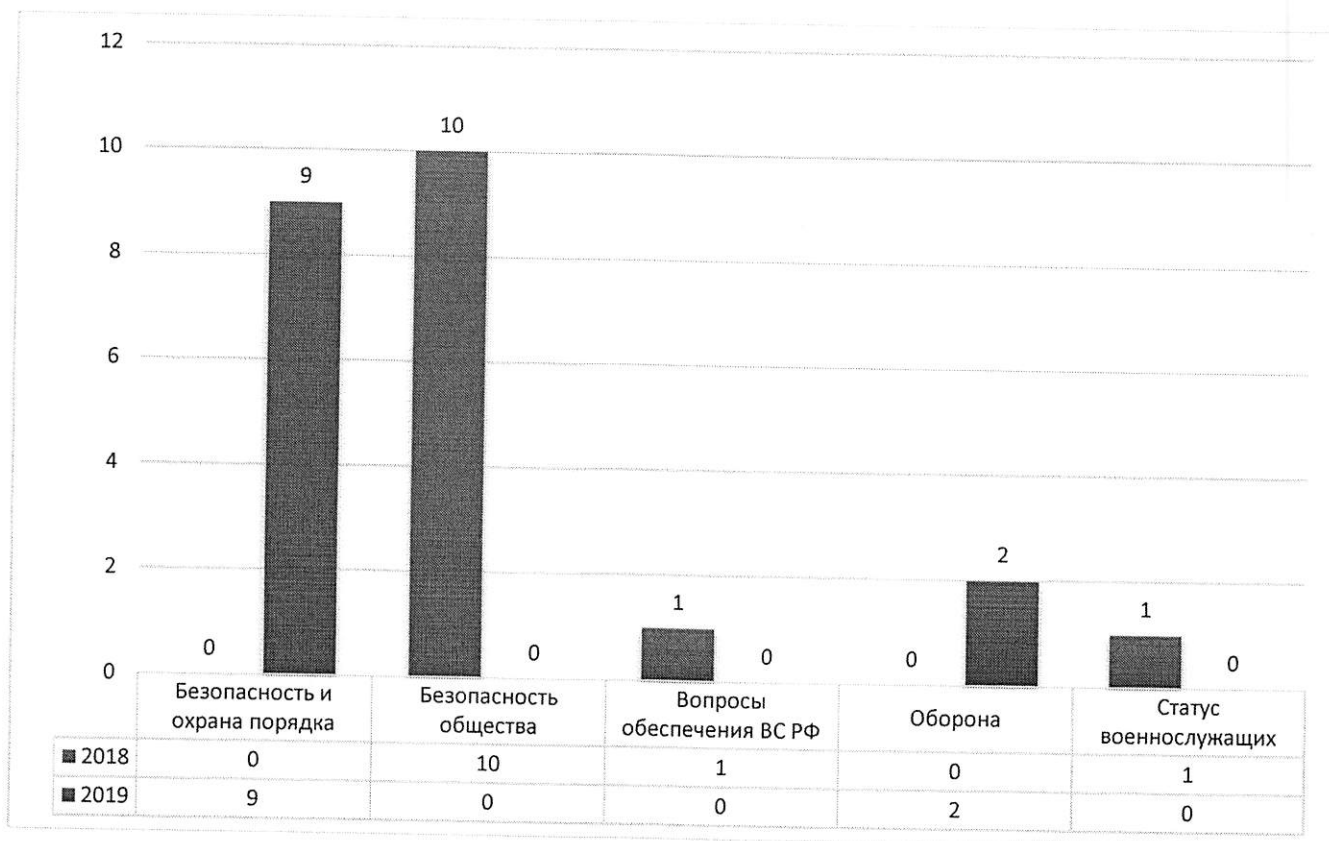
По вопросам обеспечения безопасности дорожного движения сообщая, что по состоянию на 31.03.2020 произведена установка (замена) 101 дорожного знака. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 29 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 14,28%.**





**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 8,33%**



**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 9 вопросов, в 2019 году поступали обращения по 6 вопросам, наблюдается рост на 33,3%**

	2018 год	2019 год	Динамика %
Лечение и оказание медицинской помощи	0	1	100
Культурное наследие народов российской федерации и сохранение историко-культурных территорий	1	0	-100
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	3	0	-100
Проезд льготных категорий граждан	1	0	-100
Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением	0	1	100
Проведение общественных мероприятий	0	1	100
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	0	1	100
Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей,	0	3	100

в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам			
Выплата заработной платы	0	2	100
Доступность физической культуры и спорта	1	0	-100

### Показатели

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

### Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2019	%от общ.кол.	2020	%от общ.кол.	Динамика %
Решено положительно	80	21,44	144	29,69	+38,48
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	290	77,74	225	46,39	-40,33
Поставлено на контроль	369	98,92	484	99,79	+0,88

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.