**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан

в Управлении Ленинского административного округа администрации города Мурманска за 2021 год в сравнении с 2020 годом»

За 2021 год в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 957 обращения граждан, по сравнению с 2020 года ( 1496 обращений), сократилось обращений граждан на 36,03%

**I. Динамика обращений граждан в управлении округа за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 2021 году в динамике с 2020 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПЕРЕЧЕНЬ** входящих документов, поступивших за 2021 год (по типу обращения) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 1496 | 957 | -539 | -36,03 |
| 1 | Запросы | 58 | 54 | -4 | -6,90 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 | 3 | 2 | 66,67 |
| 3 | Личный прием | 9 | 3 | -6 | -66,67 |
| 4 | Поручения | 24 | 12 | -12 | -50,00 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 1402 | 882 | -520 | -37,09 |
| эл. почта, интернет приемная | | 499 | 293 | -206 | -41,28 |
| письменные | | 878 | 552 | -326 | -37,13 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 7 | 1 | -6 | -85,71 |
| письмо, уведомление | | 16 | 9 | -7 | -43,75 |
| встреча с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| прямой эфир | | 2 | 0 | -2 | -100,00 |
| служба 051 | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 27 | 27 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 2 | 3 | 1 | 33,33 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 1433 | 914 | -519 | -36,22 |
| **Количество коллективных обращений** | | 39 | 31 | -8 | -20,51 |
| **Количество повторных обращений** | | 1 | 0 | -1 | -100,00 |

За 2021 год рассмотрено 1474 вопроса. По-прежнему основными вопросами остаются: санитарное состояние контейнерных площадок, ремонт и содержание городских лестниц, благоустройство и уборка дворовых территорий, парковка автотранспортных средств в неустановленных местах, брошенные (бесхозяйные) автотранспортные средства, стоящие на дворовых территориях, а также административные правонарушения.

Отделом по взаимодействию со структурами жилищно-коммунального комплекса и благоустройству управления Ленинского АО г. Мурманска (далее – Отдел) на постоянной основе проводятся мероприятия, направленные на устранение причин и условий, способствующих повышенной активности обращений населения.

В рамках возложенных полномочий сотрудники Отдела совместно с представителями окружной прокуратуры регулярно проводят обследования территорий жилищного фонда Ленинского АО г. Мурманска на предмет соблюдения управляющими и обслуживающими организациями Правил благоустройства территории муниципального образования город Мурманск. За 2021 года проведено 193 обследования, по результатам которых составлено 997 актов, на основании 294 материалов отделом по контролю за исполнением административного законодательства составлены протоколы об административном правонарушении.

Виновные лица управляющих организаций привлечены к административной ответственности в виде наложения штрафов на общую сумму 5875000 рублей.

С целью предупреждения и устранения причин, обоснованных и повторных жалоб граждан в управлении округа проводятся рабочие совещания с заинтересованными лицами, организуются комиссионные обследования с выездом на место, по результатам которых составляются протоколы выездных совещаний или акты.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **ПЕРЕЧЕНЬ** входящих документов, поступивших с 1 января по 30 декабря 2021 года (по тематике и вопросам) | | |
|  |  |  |
| **Вопросы** | **2020** | **2021** |
| **Всего поступило обращений** | **2013** | **1474** |
| **Вопросы АГМ** | 157 | 107 |
| **Прочие** | 157 | 107 |
| **Прочие** | 157 | 107 |
| "город чистоты" | 70 | 32 |
| Административные правонарушения | 41 | 56 |
| Бездомные собаки | 3 | 5 |
| Портал "красивый мурманск" | 25 | 3 |
| Проведение собрания собственников | 1 | 0 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 16 | 8 |
| Прочие вопросы | 1 | 0 |
| Социальные сети | 0 | 3 |
| **Государство, общество, политика** | 88 | 39 |
| **Гражданское право** | 1 | 0 |
| **Право собственности и другие вещные права (за исключением международного частного права)** | 1 | 0 |
| Обращение имущества в государственную или муниципальную собственность и распоряжение им | 1 | 0 |
| **Конституционный строй** | 7 | 2 |
| **Конституция Российской Федерации. Конституции, уставы субъектов Российской Федерации** | 1 | 0 |
| Конституция российской федерации (основы конституционного строя) | 1 | 0 |
| **Местное самоуправление** | 2 | 1 |
| Деятельность исполнительно-распорядительных органов местного самоуправления и его руководителей | 1 | 1 |
| Полномочия муниципальных служащих | 1 | 0 |
| **Правотворческая деятельность органов государственной власти** | 1 | 0 |
| Законодательная инициатива органов государственной власти по вопросам своего ведения | 1 | 0 |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | 3 | 0 |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 3 | 0 |
| **Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. Присвоение имен** | 0 | 1 |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен | 0 | 1 |
| **Основы государственного управления** | 80 | 37 |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | 16 | 12 |
| Привлечение к административной ответственности | 16 | 12 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 57 | 21 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 2 | 6 |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 9 | 8 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 1 | 0 |
| Неполучение ответа на обращение | 5 | 1 |
| Результаты рассмотрения обращения | 40 | 6 |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | 7 | 4 |
| Арендные отношения | 0 | 3 |
| Регулирование алкогольного рынка. лицензирование производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции | 2 | 1 |
| Социально-экономическое развитие муниципальных образований | 1 | 0 |
| Условия ведения предпринимательской деятельности, деятельность хозяйствующих субъектов | 4 | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 404 | 285 |
| **Жилище** | 404 | 285 |
| **Коммунальное хозяйство** | 391 | 267 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 6 | 3 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 4 | 0 |
| Муниципальный жилищный фонд | 5 | 6 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 49 | 10 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 0 | 3 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 7 | 8 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 3 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 4 | 4 |
| Перебои в водоснабжении | 2 | 3 |
| Перебои в газоснабжении | 1 | 2 |
| Перебои в теплоснабжении | 0 | 11 |
| Перебои в электроснабжении | 0 | 3 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 4 | 3 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 9 | 6 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 283 | 171 |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | 2 | 0 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 5 | 10 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 1 | 0 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 4 | 18 |
| Частный жилищный фонд | 0 | 3 |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фондов | 4 | 0 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 5 | 6 |
| Нежилые помещения | 5 | 6 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 7 | 11 |
| Выселение из жилища | 0 | 3 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 4 | 7 |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 2 | 1 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 1 | 0 |
| **Общие положения жилищного законодательства** | 1 | 0 |
| Нормативно-правовое регулирование обеспечения условий для осуществления гражданами права на жилище | 1 | 0 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 0 | 1 |
| Разрешение жилищных споров. ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 1 |
| **Оборона, безопасность, законность** | 49 | 35 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 47 | 30 |
| **Безопасность государства** | 0 | 1 |
| Государственная безопасность, борьба с терроризмом и экстремизмом | 0 | 1 |
| **Безопасность личности** | 0 | 1 |
| Конфликты на бытовой почве | 0 | 1 |
| **Безопасность общества** | 45 | 25 |
| Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории и вне организованных автостоянок | 38 | 20 |
| Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях | 1 | 0 |
| Ответственность за нарушение в сфере торговли (несанкционированная торговля) | 1 | 4 |
| Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 1 | 0 |
| Ответственность за нарушение законодательства | 0 | 1 |
| Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией | 1 | 0 |
| Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности | 1 | 0 |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 2 | 0 |
| **Общие положения в сфере обеспечения безопасности государства, общества и личности** | 2 | 3 |
| Органы внутренних дел | 2 | 3 |
| **Правосудие** | 2 | 1 |
| **Исполнительное производство** | 2 | 1 |
| Исполнение судебных решений | 2 | 1 |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** | 0 | 4 |
| **Органы юстиции** | 0 | 4 |
| Деятельность судебных приставов | 0 | 4 |
| **Социальная сфера** | 27 | 25 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 12 | 2 |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | 10 | 0 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 2 | 0 |
| Охрана здоровья | 1 | 0 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 4 | 0 |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 3 | 0 |
| **Туризм. Экскурсии (за исключением международного сотрудничества)** | 2 | 0 |
| Безопасность туризма | 2 | 0 |
| **Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 2 |
| Доступность физической культуры и спорта | 0 | 2 |
| **Образование. Наука. Культура** | 2 | 8 |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | 2 | 8 |
| Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 1 | 0 |
| Проведение общественных мероприятий | 1 | 5 |
| Условия проведения образовательного процесса | 0 | 3 |
| **Семья** | 3 | 1 |
| **Права и обязанности родителей и детей** | 0 | 1 |
| Права и обязанности родителей и детей | 0 | 1 |
| **Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей** | 3 | 0 |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 3 | 0 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 6 | 14 |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | 1 | 1 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 1 | 1 |
| **Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 9 |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 0 | 9 |
| **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | 3 | 1 |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 3 | 1 |
| **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** | 2 | 3 |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 2 | 3 |
| **Труд и занятость населения** | 4 | 0 |
| **Труд (за исключением международного сотрудничества)** | 3 | 0 |
| Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов) | 1 | 0 |
| Условия и охрана труда. организация и управление охраной труда. специальная оценка условий труда | 2 | 0 |
| **Трудоустройство и занятость населения (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 1 | 0 |
| **Экономика** | 1288 | 983 |
| **Информация и информатизация** | 1 | 1 |
| **Информационная безопасность. Защита информации и прав субъектов в области информационных процессов и информатизации (за исключением информационной безопасности общества)** | 1 | 0 |
| Защита информации, прав субъектов, участвующих в информационных процессах и информатизация. персональные данные граждан | 1 | 0 |
| **Реклама (за исключением рекламы в СМИ)** | 0 | 1 |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 0 | 1 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 31 | 21 |
| **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 4 |
| Охрана и использование водных ресурсов | 0 | 4 |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 10 | 11 |
| Арендные отношения в области землепользования | 0 | 11 |
| Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 2 | 0 |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 8 | 0 |
| **Использование, охрана, защита и воспроизводство лесов (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 |
| Охрана и защита лесов | 1 | 0 |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 2 | 1 |
| Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы | 1 | 0 |
| Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий | 1 | 0 |
| Экологическая безопасность | 0 | 1 |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 18 | 5 |
| Отлов животных | 6 | 4 |
| Охрана объектов животного мира и среды их обитания | 0 | 1 |
| Пользование животным миром, охота, рыболовство, аквакультура | 6 | 0 |
| Регулирование численности животных | 4 | 0 |
| Содержание животных | 2 | 0 |
| **Финансы** | 1 | 0 |
| **Аудиторская деятельность (за исключением экологического аудита)** | 1 | 0 |
| Проверка деятельности хозяйствующих субъектов | 1 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | 1255 | 961 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 1 |
| Содержание кладбищ и мест захоронений | 1 | 0 |
| Тарифы и льготы на бытовое услуги | 0 | 1 |
| **Градостроительство и архитектура** | 1064 | 873 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 107 | 46 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 4 | 29 |
| Канализование поселений | 1 | 0 |
| Комплексное благоустройство | 256 | 331 |
| Озеленение | 16 | 60 |
| Организация выгула собак | 7 | 13 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 20 | 36 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 2 | 1 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 30 | 21 |
| Содержание газового оборудования. опасность взрыва | 1 | 0 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 601 | 309 |
| Уличное освещение | 19 | 27 |
| **Промышленность** | 2 | 2 |
| Автомобильная промышленность | 0 | 1 |
| Развитие промышленности социально-значимых товаров | 0 | 1 |
| Технологическое присоединение потребителей к системам электро-, тепло-, газо-, водоснабжения | 2 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 3 | 2 |
| Ненадлежащее содержание домашних животных | 1 | 2 |
| Правила содержания домашних животных | 1 | 0 |
| Содержание домашних животных | 1 | 0 |
| **Строительство** | 22 | 9 |
| Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства | 16 | 7 |
| Строительство и реконструкция дорог | 6 | 2 |
| **Торговля** | 30 | 9 |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 28 | 8 |
| Качество товаров. защита прав потребителей | 2 | 0 |
| Управление в сфере торговли. правила торговли | 0 | 1 |
| **Транспорт** | 133 | 65 |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 6 | 4 |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 4 | 3 |
| О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок | 23 | 13 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 34 | 4 |
| Работа спецавтохозяйства | 1 | 0 |
| Содержание транспортной инфраструктуры | 3 | 0 |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 6 | 1 |
| Эвакуация транспортных средств | 53 | 39 |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 3 | 1 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ПЕРЕЧЕНЬ** входящих документов, поступивших за 2021 год (по признаку заявителя) | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1466** | **945** | -521 | -35,54 |
| 1 | Ветераны труда | 74 | 25 | -49 | -66,22 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 3 | 12 | 9 | 75,00 |
| 3 | Многодетные семьи | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 4 | Одинокие матери | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 5 | Пенсионеры | 15 | 8 | -7 | -46,67 |
| 6 | Прочие категории | 1370 | 900 | -470 | -34,31 |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **ПЕРЕЧЕНЬ** входящих документов, поступивших за 2021 год (результаты рассмотрения) | | | | | | |  |  |  |  |  |  | | **Показатели** | | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** | | **Решено положительно** | | 371 | 104 | -267 | -71,968 | | **Даны разъяснения** | | 1028 | 771 | -257 | -25 | | **Принято к сведению** | | 66 | 66 | 0 | 0 | | **Поставлено на контроль** | | 1020 | 774 | -246 | -24,118 | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |