**СПРАВКА**

**о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 1 квартал 2021 года в сравнении с 2020 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 2021 года (поступило 505 обращений). В сравнении с этим же периодом 2020 года (поступило обращений 672), произошло снижение количества обращений граждан на 169 (-24,85%).

В обращениях содержалось 424 вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 1 квартал 2021 года в динамике с 2020 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2021 году в динамике с 2020 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2020 год** | | | | **2021 год** | | | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **%** |
| Индивидуальные | | 353 | 104 | | 457 | 258 | 63 | 321 | -29,76 |
| Коллективные | | 20 | 8 | | 28 | 6 | 3 | 9 | -67,86 |
| Повторные обращения | | 0 | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 1 | Запросы | 36 | | 3 | 39 | 26 | 7 | 33 | 15,38 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | +100 |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 312 | | 109 | 529 | 237 | 559 | 296 | -44,05 |
| 3.1. | *Эл. Почты, интернет-приемной* | 193 | | 43 | 236 | 120 | 2 | 122 | -48,31 |
| 3.2. | *Письменно* | 115 | | 45 | 160 | 113 | 4 | 117 | -26,88 |
| 3.3. | *Тел. Звонка, тел. Доверия* | 0 | | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | -100 |
| 3.4. | *Письма, уведомления* | 0 | | 20 | 20 | 0 | 53 | 53 | +62,26 |
| 3.5. | *ГИС ЖКХ* | 3 | | 0 | 3 | 2 | 0 | 2 | -33,33 |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | 1 | | 0 | 1 | 2 | 0 | 2 | +50 |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |

Коллективных обращений в 1 квартале 2021 года поступило 9, на 19 меньше, чем в 2020 году. Индивидуальных обращений поступило 321, что на 136 больше, чем в 2020 году. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства дворовых территорий, выполнения ремонта, устройства наружного освещения, отлова безнадзорных животных и вопросов повреждения зеленых насаждений во время проведения работ по благоустройству и механической уборке территорий.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветераны труда | **11** | **0** | -100 |
| Инвалиды по общему заболеванию | **4** | **0** | -100 |
| Пенсионеры | **19** | **2** | -89,47 |
| Прочие категории | **451** | **328** | -27,27 |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика**  **%** |
| Администрация города Мурманска | 402 | 271 | -32,59 |
| Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 4 | 5 | +20 |
| Государственная Дума РФ | 2 | 2 | 0,00 |
| Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 6 | 8 | +25 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 6 | 2 | -66,67 |
| Непосредственно в комитет | 38 | 36 | -5,26 |
| Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия" | 2 | 0 | -100 |
| Всероссийская политическая партия "Единая Россия" | 1 | 0 | -100 |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 1 | 0 | -100 |
| Органы прокуратуры | 12 | 11 | -8,33 |
| Прокуратура Мурманской области | 4 | 1 | -75 |
| Правительство МО | 98 | 61 | -37,76 |
| Совет депутатов города Мурманска | 33 | 9 | -72,73 |
| УМВД по городу и области | 10 | 6 | -40 |
| Уполномоченный по правам ребенка в МО | 1 | 1 | 0,00 |
| Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 0 | 1 | +100 |
| Северо-Западная региональная дирекция железнодорожных вокзалов (Дирекция железнодорожных вокзалов Филиала ОАО "РЖД") | 0 | 1 | +100 |
| УМВД России по г.Мурманску | 0 | 2 | +100 |
| Прочие адресаты | 159 | 135 | -15,09 |

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

1. **Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 28 вопросов, по сравнению с 2020 годом наблюдается снижение на 20%, из них:**
   1. Раздел «**Коммунальное хозяйство»** включает в себя 28 обращений, что составляет 6,6 процентов от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2020 годом наблюдается снижение на 20%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **35** | **28** | -20 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 1 | 0 | -100 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 1 | 0 | -100 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 0 | 2 | +100 |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 1 | 0,00 |
| Перебои в газоснабжении | 1 | 1 | 0,00 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 1 | 1 | 0,00 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 20 | 18 | -10 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 1 | 0 | -100 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 9 | 5 | -44,44 |

1. **Раздел «Экономика» включает в себя 337 вопросов, по сравнению с 2020 годом наблюдается снижение на 37,59%, из них:**
   1. По вопросам **«Бытовое обслуживание населения»** в 2021 году поступило 5 обращений, наблюдается снижение 28,57%
   2. По вопросам **«Градостроительство и архитектура»** в 2021 году поступило 236 обращений, наблюдается снижение 39,18%
   3. По вопросам **«Общие вопросы охраны окружающей среды»** в 2021 году поступило 4 обращения, наблюдается рост 33,33%
   4. Повопросам **«Охрана и использования животного мира»** в 2021 году поступило 43 обращения, наблюдается снижение 4,65%
   5. Повопросам **«Природные ресурсы и охрана окружающей среды»** в 2021 году поступило 48 обращений, ровно столько же поступило в аналогичный период 2020 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика**  **%** |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 0 | 1 | +100 |
| Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы | 1 | 0 | -100 |
| Законодательство в области охраны окружающей среды | 1 | 0 | -100 |
| Транспортировка, переработка и хранение опасных отходов | 0 | 1 | +100 |
| Экологическая безопасность | 1 | 3 | +66,67 |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных | 2 | 0 | -100 |
| Отлов животных | 10 | 42 | +320 |
| Регулирование численности животных | 32 | 0 | -100 |
| Содержание животных | 1 | 1 | 0,00 |

* 1. По вопросам **«Строительство»** в 2021 году поступило 2 обращения, наблюдается снижение 60% .
  2. Повопросам **«Транспорт»** в 2021 году поступило 46 обращений, наблюдается спад 45,88%.
  3. Повопросам **«Хозяйственная деятельность»** в 2021 году поступило 289 вопросов в обращениях граждан. По сравнению с 2020 годом наблюдается рост 41,26%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика**  **%** |
| **Хозяйственная деятельность** | **492** | **289** | -**70,24** |
| **Бытовое обслуживание населения** | **7** | **5** | **-28,57** |
| Содержание кладбищ и мест захоронений | *6* | *5* | **-***16,67* |
| Тарифы и льготы на бытовое услуги | *1* | *0* | *-100* |
| **Градостроительство и архитектура** | **388** | **236** | **-39,18** |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | *15* | *12* | *-20* |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | *1* | *0* | *-100* |
| Комплексное благоустройство | *73* | *35* | *-52,05* |
| Озеленение | *6* | *5* | *-16,67* |
| Организация выгула собак | *2* | *4* | *+100* |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | *7* | *2* | *-71,43* |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | *1* | *7* | *+600* |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | *246* | *146* | *-40,65* |
| Уличное освещение | *37* | *25* | *-32,43* |
| **Промышленность** | **1** | **0** | **-100** |
| Правила технической эксплуатации теплостанций, теплоустановок и теплосетей | *1* | *0* | *-100* |
| **Строительство** | **5** | **2** | *-60* |
| Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства | *1* | *0* | *-100* |
| Строительство и реконструкция дорог | *4* | *2* | *-50* |
| **Торговля** | **6** | **0** | **-100** |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | *4* | *0* | *-100* |
| Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | *2* | *0* | *-100* |
| **Транспорт** | **85** | **46** | **-45,88** |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | *25* | *15* | *-40* |
| Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт | *1* | *0* | *-100* |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | *26* | *14* | *-46,15* |
| О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок | *1* | *0* | *-100* |
| Работа спецавтохозяйства | *1* | *0* | *-100* |
| Содержание транспортной инфраструктуры | *8* | *1* | *-87,5* |
| Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземнаяная, воздушная и надводная | *1* | *0* | *-100* |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | *15* | *15* | *0,00* |
| Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок | *1* | *0* | *-100* |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | *6* | *1* | *-83,33* |

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

С целью обеспечения соблюдения установленных Правил утвержденных постановлением Правительства Мурманской области от 04.04.2020 № 175-ПП «О введении ограничительных мероприятий, направленных на обеспечение санитарно-эпидемиологического благополучия населения, и утверждении правил поведения, обязательных для исполнения гражданами и организациями при введении режима повышенной готовности в связи с угрозой распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции (COVID-19)», администрацией города Мурманска совместно с УМВД России по городу Мурманску ежедневно проводятся проверочные мероприятия. По фактам выявленных нарушений в отношении организаций-перевозчиков составляются протоколы об административных правонарушениях. В ходе указанных мероприятий проведено 2700 проверок, осмотрено 3105 транспортных средств.

По вопросам обеспечения безопасности дорожного движения сообщаем, что за отчетный период произведена установка 112 новых дорожных знаков, заменено 45 дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

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 состоянию на 31.03.2021 с улично-дорожной сети вывезено 675160,1 куб.м. снега.

В целях подготовки к беспрепятственному пропуску паводковых вод выполняется прочистка и промывка открытой системы ливневой канализации (лотков и кюветов). По состоянию на 31.03.2021 выполнена прочистка 4 км системы водоотвода.

Ежедневно выполняется аварийное устранение дефектов асфальтобетон-ного покрытия дорог, которые могут стать причиной дорожно-транспортных происшествий. В настоящее время устранены выбоины общей площадью 191 кв.м.

Специалистами комитета систематически проводятся контрольные про-верки состояния улично-дорожной сети города Мурманска, в том числе по об-ращениям граждан и заявкам, поступающим в ММБУ «Единая дежурно-диспетчерская служба». При выявлении фактов ненадлежащего содержания подведомственных территорий эксплуатирующему учреждению выдаются предписания об их устранении и осуществляется контроль их исполнения.

В рамках экологического информирования специалистами отдела посто-янно осуществляется распространение печатной продукции по вопросам охраны окружающей среды. В 1 квартале 2021 года произведено распространение по организациям, предприятиям и населению города листовок и брошюр о недопущении несанкционированного уничтожения зеленых насаждений, недопущении складирования мусора в неустановленных местах.

В рамках реализации муниципальной программы «Обеспечение безопас-ности проживания и охрана окружающей среды» на 2018 – 2024 годы», утвер-жденной постановлением администрации города Мурманска от 13.11.2017 № 3608, ведется работа по организации мероприятий, направленных на снижение негативного воздействия отходов производства и потребления на окружа-ющую среду, в том числе в 1 квартале 2021 года:

- в ходе проведения 3 мероприятий по сбору ртутьсодержащих отходов от населения собрано 853 единицы отработанных ртутьсодержащих ламп и приборов.

За 1 квартал 2021 года на территории муниципального образования город Мурманск в рамках реализации переданных государственных полномочий в части отлова и содержания безнадзорных животных отловлено 199 безнадзорных животных.

**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 15 обращений, по сравнению с 2020 годом наблюдается снижение на 48,28%**

**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 4 обращений, по сравнению с 2020 годом наблюдается спад на 63,64%**

**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 2 вопроса, в 2020 году поступили обращения по 9 вопросам, наблюдается снижение на 77,78%**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2020 год | 2021 год | Динамика  % |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 1 | 0 | -100 |
| Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 1 | 0 | -100 |
| Проведение общественных мероприятий | 1 | 0 | -100 |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 1 | 0 | -100 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 2 | +100 |
| 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 | 0 | -100 |
| Выплата заработной платы | 2 | 0 | -100 |

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2020** | **2021** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | 173 | 140 | -19,08 |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | 308 | 144 | -53,25 |
| **Поставлено на контроль** | 484 | 319 | -34,09 |

Анализ организации работы с обращениями граждан в комитете показал, что работа как с письменным обращением, так и с электронным, начинается с регистрации обращения не позднее трех дней с того момента как оно поступило. В связи с пандемией COVID-19, личный прием граждан не велся, обращения поступали посредством отправки электронной почтой или в письменном виде, посредством отправки Почтой России. 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. В 1 квартале 2021 года не были нарушены сроки ответа на обращения.

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.