

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: krg@citymurmansk.ru

08 ОКТ 2019 № 23-03-02/ 5216

на _____ от _____

51

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

Е.В. Калинин

Уважаемая Елена Владимировна!

Направляю сведения о работе по рассмотрению обращений граждан за 3 квартал 2019 год в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

Приложение: справка на 12 л. в 1 экз.

Председатель комитета

К.А. Мастюгин

СПРАВКА

о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за третий 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 в 3 квартале 2019 года (поступило 611 обращений). В сравнении с этим же периодом 2018 года (поступило обращений 557), произошел рост количества обращений граждан на 54 (+9,7%).

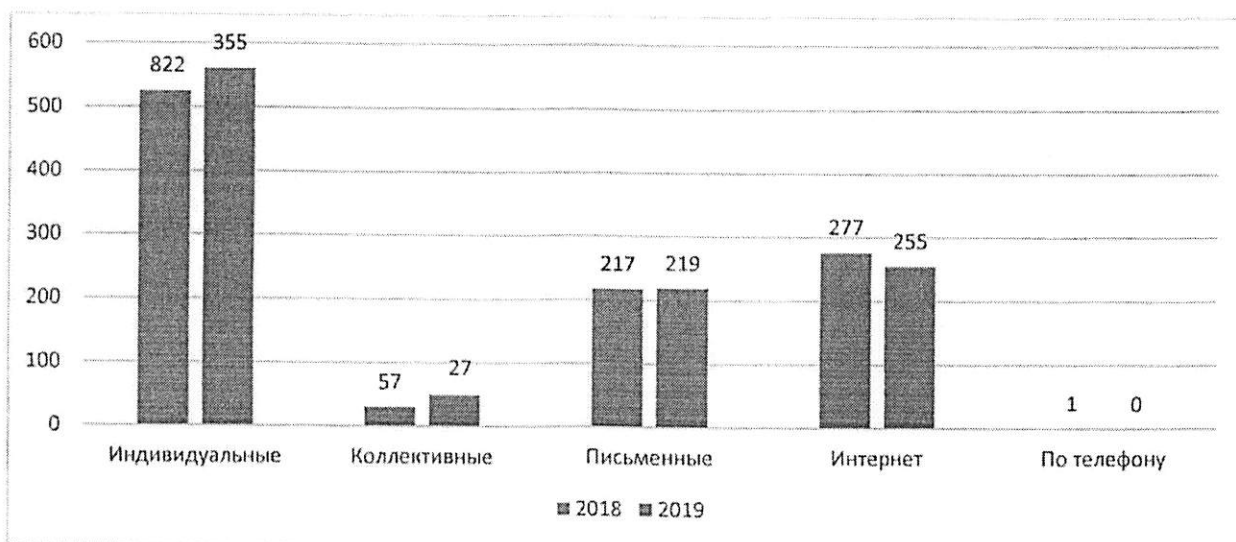
В обращениях содержалось 800 вопросов по различным тематикам.

I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за третий 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	399	127	526	437	124	561	+6,2	
Коллективные	24	7	31	32	18	50	+38	
Повторные обращения	0	3	3	0	1	1	-66,7	
1	Запросы	32	1	33	43	3	46	+28,3
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	375	124	499	413	133	546	+8,6
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	232	45	277	222	33	255	-7,9
3.2.	Письменно	140	77	217	189	30	219	-0,9
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	1	1	0	0	0	-100
3.4.	Прессы, социальных сетей	0	0	0	0	0	0	0

3.5.	Во время прямого эфира	0	0	0	0	0	0	0
3.6.	ГИС ЖКХ	3	0	3	2	0	2	60
4.	Письма, уведомления	0	1	1	0	70	70	+98,6
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	4	5	9	2	1	3	-66,7
6.	Личный прием граждан, из него:	12	4	16	11	5	16	0
6.1.	Руководителем структ..подразделения		4			2		
6.2.	Заместителями руководителя структ..подразделения					3		



Коллективных обращений в третьем квартале 2019 года поступило 50, а в 2018 году 31, что выше уровня прошлого года на 6,2 процентов. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, сноса, строительства, благоустройства дворовых территорий, ремонта дорог, внутриквартальных и внутривортовых проездов.

54

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

По признаку заявителя	2018 год	2019 год	Динамика %
Ветераны труда	0	9	+100
Инвалиды по общему заболеванию	7	15	+53,3
Пенсионеры	9	20	+55
Многодетные семьи	6	4	-33,3
Прочие категории	535	563	+5,2

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	437	492	+11,2
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	10	2	-80
Государственная Дума РФ	0	1	+100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	10	13	+23,07
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	3	14	+79,6
Непосредственно в комитет	71	74	+4,05
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

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 48 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 61,29%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «**Коммунальное хозяйство**» составляют 45 обращений, что составляет 93,75 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2018 году наблюдается рост на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Коммунальное хозяйство	0	45	100
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	2	100
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	0	1	100
Перебои в водоотведении и канализовании	0	1	100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	6	100
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	31	100
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	0	3	100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб	0	1	100

1.2. По вопросам «**Нежилые помещения. Административные здания**», «**Обеспечение граждан жилищем**» в отчетный период поступило 3 обращения.

- По сравнению с 2018 годом наблюдается **рост 100 %**.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	0	1	100
Нежилые помещения	0	1	100
Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилье)	0	2	100
Переселение из подвалов, барачков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	1	100
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях	0	1	100

1.3. По другим вопросам раздела «жилищно-коммунальная сфера», среди которых (нежилые помещения, дачное хозяйство и т.д.) в отчетный период обращений не поступало.

2. Раздел «Экономика» включает в себя 682 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 15,1%, из них:

2.1. По вопросам градостроительства и архитектуры в 2019 году поступило 2 вопроса в обращениях, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 99,5 %.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Хозяйственная деятельность	407	2	-99,50
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	126	0	-100
Градостроительство, архитектура и проектирование	3	0	-100
Комплексное благоустройство	136	1	-99,26
Озеленение	52	0	-100
Организация выгула собак	1	0	-100
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	25	0	-100
Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам	1	0	-100
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	3	0	-100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	34	0	-100
Уличное освещение	24	1	-95,83
Электрификация поселений	2	0	-100

2.2. По вопросам охраны и использования животного мира за 2019 год обращений не поступало, в сравнении с 2018 годом произошло снижение на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)	26	0	-100
Гуманное отношение к животным, создание приютов для животных	3	0	-100
Отлов животных	18	0	-100
Регулирование численности животных	4	0	-100
Содержание животных	1	0	-100

2.3. По вопросам **строительства** в 2019 году обращений не поступало, наблюдается спад 100% .

2.4. По вопросам **транспорта** в 2019 году поступило 64 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается спад, что составляет -98,9%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Транспорт	91	1	-98,9
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	42	1	-97,61
Дорожные знаки и дорожная разметка	24	0	-100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	6	0	-100
Программа по утилизации старых автомобилей	2	0	-100
Содержание транспортной инфраструктуры	4	0	-100
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	7	0	-100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	6	0	-100

2.6. По вопросам **«Хозяйственная деятельность»** в 2019 году поступило 641 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Хозяйственная деятельность	0	641	100
Бытовое обслуживание населения	0	8	100
Содержание кладбищ и мест захоронений	0	8	100
Градостроительство и архитектура	0	463	100
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	115	100
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	1	100
Комплексное благоустройство	0	216	100
Озеленение	0	35	100
Организация выгула собак	0	3	100
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	6	100
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	1	100
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	1	100

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	37	100
Уличное освещение	0	46	100
Электрификация поселений	0	2	100
Общественное питание	0	2	100
Предприятия общественного питания	0	2	100
Связь	0	1	100
Информационные системы органов государственной власти российской федерации. официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления	0	1	100
Сельское хозяйство	0	3	100
Неадекватное содержание домашних животных	0	2	100
Содержание домашних животных	0	1	100
Строительство	0	30	100
Согласование строительства	0	4	100
Строительство и реконструкция дорог	0	26	100
Торговля	0	3	100
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	3	100
Транспорт	0	131	100
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	0	40	100
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	0	1	100
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	37	100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	0	4	100
Содержание транспортной инфраструктуры	0	22	100
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	18	100
Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок	0	1	100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	8	100

Чаще всего граждане обращались по поводу содействия в комплексном благоустройстве, в благоустройстве и ремонте подъездных дорог, в том числе тротуаров, озеленению территорий, уборки мусора.

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.

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

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

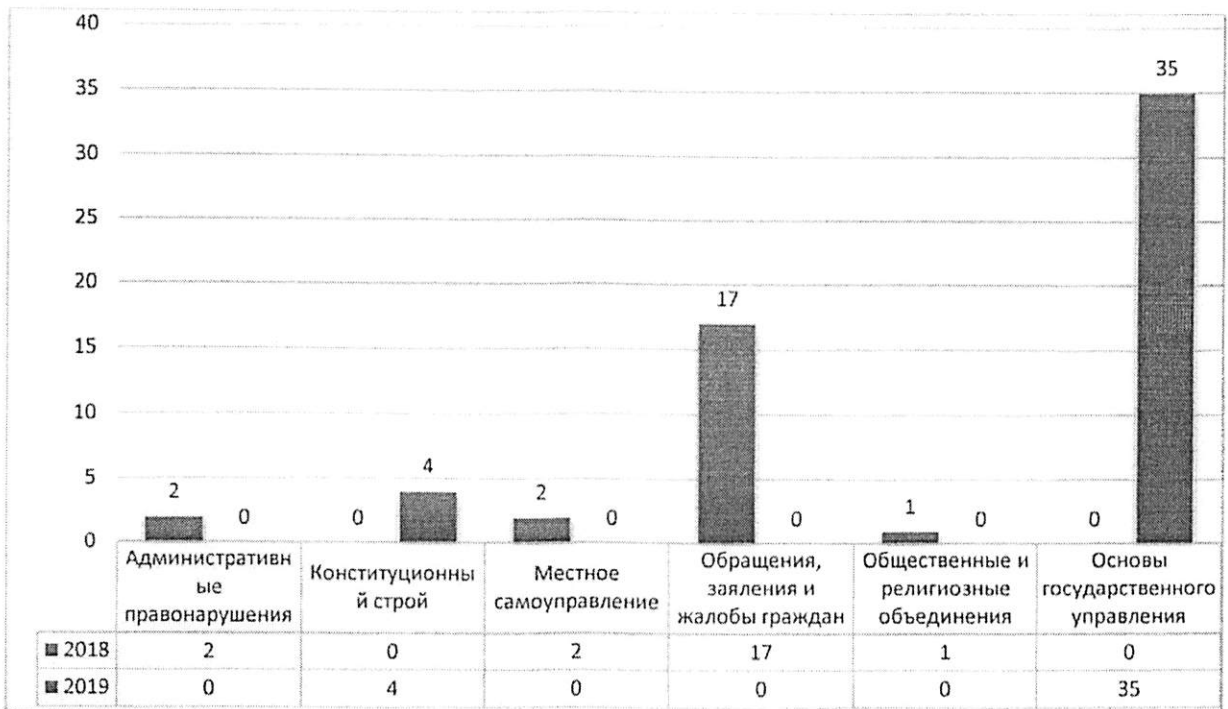
В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

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.

2.7. По другим вопросам раздела «Экономика», среди которых (реклама, торговля, общественное питание и тд.) в отчетный период обращений не поступало. В 2018 году было 55 обращения, наблюдается спад на 100%

III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 39 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 43,58%.



IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 17 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 23,52%

Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	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	1	0	-100
Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	0	1	100
Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора	0	1	100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	0	-100
Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	4	0	-100
Доступность физической культуры и спорта	4	0	-100

Показатели

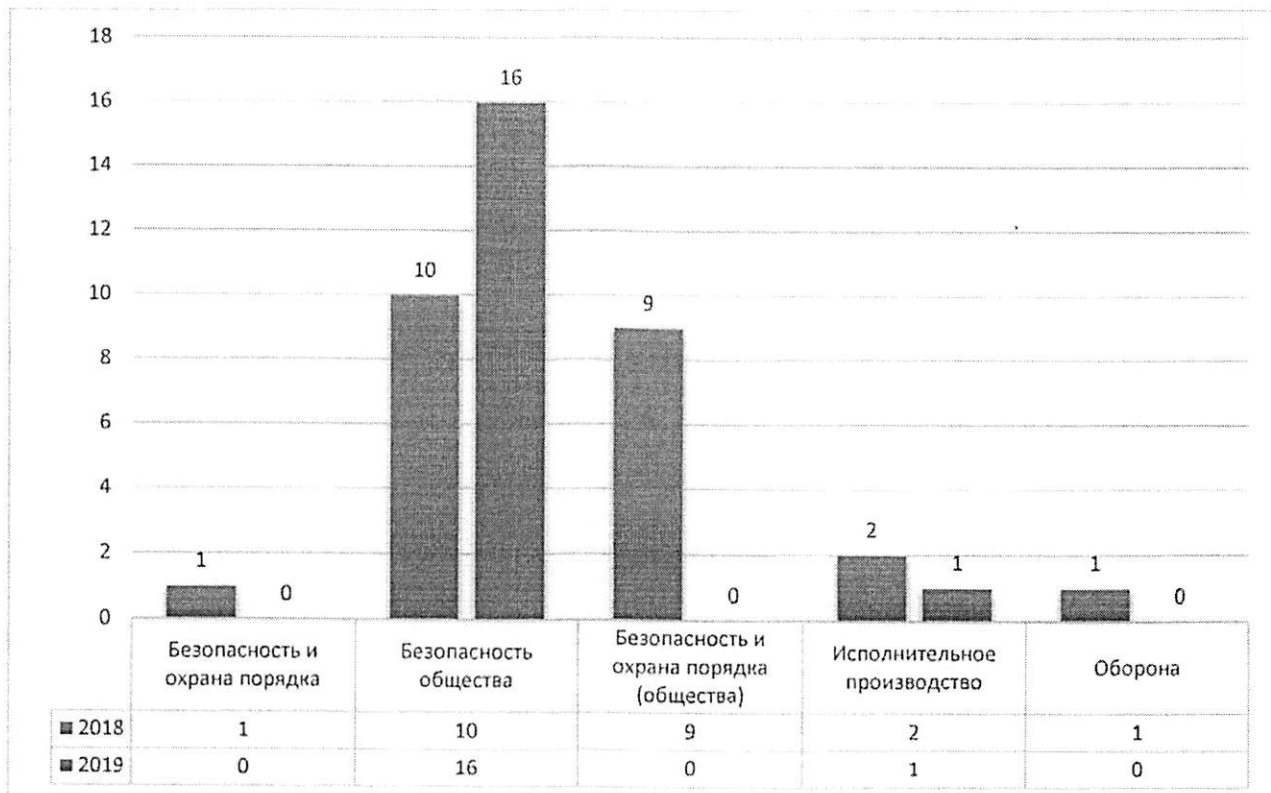
Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2018	%от общ.кол.	2019	%от общ.кол.	Динамика %
Решено положительно	38	6,82	63	10,31	+39,68
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	514	92,28	391	63,99	-23,92
Поставлено на контроль	554	99,46	608	99,50	+8,88

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».

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



V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 14 вопросов, в 2018 году поступали обращения по 21 вопросам, наблюдается спад на 33,33%

	2018 год	2019 год	Динамика %
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	7	0	-100
Контроль качества и надзор в сфере образования	1	0	-100
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0	-100
Условия проведения образовательного процесса	1	0	-100
Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры	0	1	100
Условия проведения образовательного процесса	0	4	100
Выплата пособия на погребение	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	1	100
Проезд льготных категорий граждан	0	1	100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	3	100

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 4 квартала 2019 года);

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

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 3 обращения 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.