

691



АДМИНИСТРАЦИЯ
ГОРОДА МУРМАНСКА

КОМИТЕТ
ПО РАЗВИТИЮ ГОРОДСКОГО
ХОЗЯЙСТВА
(КРГХ)

ул. Профсоюзов д.20, г. Мурманск, 183038
тел. (815-2) 45-13-83, факс (815-2) 45-76-24
e-mail: krgh@citymurmansk.ru

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

Е.В. Калининой

14 ЯНВ 2020 № 23-03-02/

на № _____ от _____

О направлении информации

Уважаемая Елена Владимировна!

Направляю сведения о работе по рассмотрению обращений граждан за 4 квартал 2019 года в сравнении с аналогичным периодом 2018 года.

Приложение: справка на 10 л. в 1 экз.

И.о. председателя комитета

М.А. Табунщик

СПРАВКА

о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за четвертый 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 4 квартале 2019 года (поступило 548 обращений). В сравнении с этим же периодом 2018 года (поступило обращений 527), произошел рост количества обращений граждан на 21 (+3,8%).

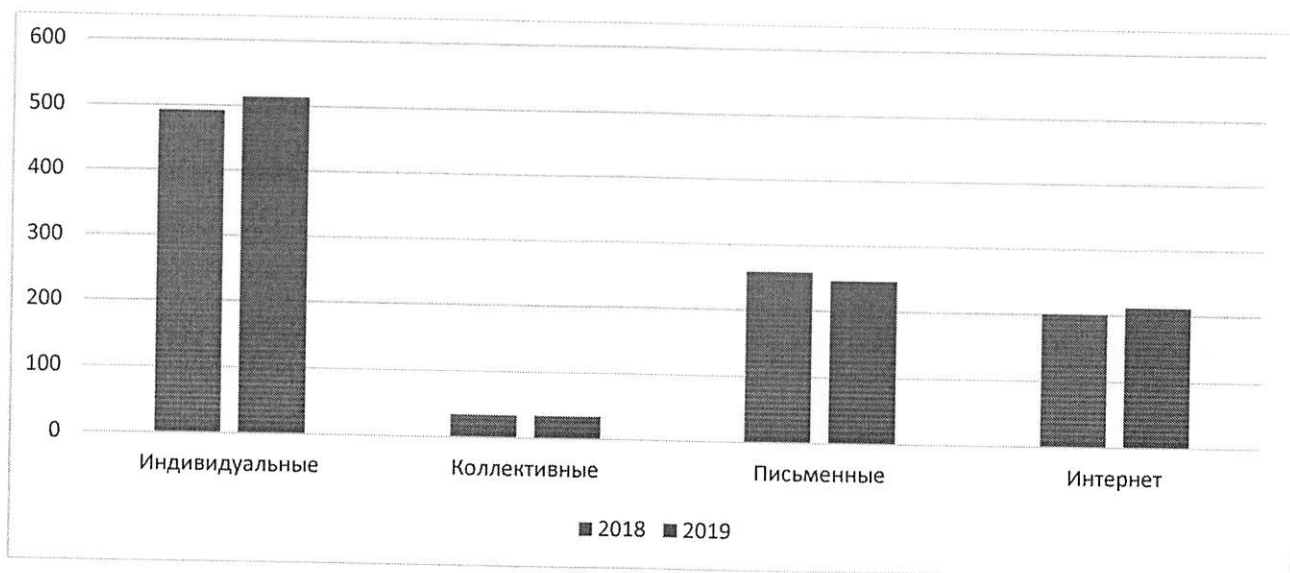
В обращениях содержалось 771 вопрос по различным тематикам.

I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за четвертый 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	384	143	527	363	165	548	+3,8	
Коллективные	24	10	34	19	15	34	0	
Повторные обращения	0	0	0	0	0	0	0	
1	Запросы	29	1	30	40	7	47	+36,2
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	340	133	473	337	157	494	+4,2
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	183	18	201	184	28	212	+5,2
3.2.	Письменно	145	114	259	145	102	247	-4,6
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	1	1	0	3	3	+66,7
3.4.	Прессы, социальных сетей	0	0	0	0	0	0	0

3.5.	Во время прямого эфира	0	0	0	4	0	4	+100
3.6.	ГИС ЖКХ	11	0	11	4	0	4	-63,6
4.	Письма, уведомления	1	0	1	0	24	24	+95,8
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	3	6	9	1	0	1	-88,9
6.	Личный прием граждан, из него:	12	3	15	5	1	6	-60
6.1.	Руководителем структ..подразделения					1		
6.2.	Заместителями руководителя структ..подразделения							



Коллективных обращений в четвертом квартале 2019 года поступило 34, также, как и в 2018 году. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, уборки дорог общего пользования, благоустройства дворовых территорий, ремонта дорог, внутриквартальных и внутридворовых проездов, выполнение ремонта, а также устройства наружного освещения.

72

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

По признаку заявителя	2018 год	2019 год	Динамика %
Ветераны труда	4	17	+76,5
Инвалиды по общему заболеванию	4	6	+33,3
Пенсионеры	9	11	+18,2
Многодетные семьи	56	4	-20
Прочие категории	505	510	+0,98

Анализ социального состава авторов обращений показывает, что большинство из них относится к социально незащищенным слоям населения: наибольшее количество обращений поступило от пенсионеров, 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	410	410	0
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	6	5	-16,6
Государственная Дума РФ	1	0	-100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	13	10	-23,07
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	3	14	+79,6
Непосредственно в комитет	36	73	+50,6
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	3	2	-33,3
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	3	8	+62,5
Органы прокуратуры	26	17	-34,6
Правительство МО	75	104	+27,8
Приемная Президента РФ в СЗФО	0	1	+100
Совет депутатов города Мурманска	22	23	+4,34
УМВД по городу и области	16	9	-43,7
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	3	3	-33,3
Прочие адресанты	249	240	-3,75

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

Процентное соотношение вопросов по тематике обращений



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

1. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 26 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 76,99%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 24 обращения, что составляет 3,38 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2018 году наблюдается рост на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Коммунальное хозяйство	0	24	100
Капитальный ремонт общего имущества	0	1	100
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	1	100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	0	1	100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	4	100
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	17	100

1.2. По вопросам **нежилые помещения и перепланировка жилого помещения** поступило 2 обращения граждан.

2. Раздел «Экономика» включает в себя 602 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 0,16%, из них:

2.1. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2019 году обращений не поступило, наблюдается спад 100%

2.2. По вопросам «Охрана и использования животного мира» за 2019 год поступило 28 обращений, в сравнении с 2018 годом произошел рост на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)	0	28	+100
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	0	4	-100
Отлов животных	0	12	+100
Регулирование численности животных	0	11	+100

Содержание животных	0	1	+100
---------------------	---	---	------

2.3. По вопросам «Строительство» в 2019 году обращений не поступало, наблюдается спад 100% .

2.4. По вопросам «Транспорт» в 2019 году обращений не поступало, наблюдается спад 100% .

2.6. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2019 году поступило 5681 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Хозяйственная деятельность	0	568	100
Градостроительство и архитектура	0	458	100
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	51	100
Водоснабжение поселений	0	1	100
Канализование поселений	0	2	100
Комплексное благоустройство	0	153	100
Озеленение	0	19	100
Организация выгула собак	0	2	100
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	5	100
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	3	100
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	1	100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	118	100
Уличное освещение	0	103	100
Сельское хозяйство	0	3	100
Ненадлежащее содержание домашних животных	0	2	100
Правила содержания домашних животных	0	1	100
Строительство	0	7	100
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	2	100
Строительство и реконструкция дорог	0	5	100
Транспорт	0	100	100
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	0	31	100
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	0	3	100
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	31	100

О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	0	4	100
Содержание транспортной инфраструктуры	0	9	100
Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная	0	1	100
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	20	100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	1	100

Чаще всего граждане обращались по вопросам зимнего содержания автомобильных дорог и улично-дорожной сети города Мурманска. Работы 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. 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.

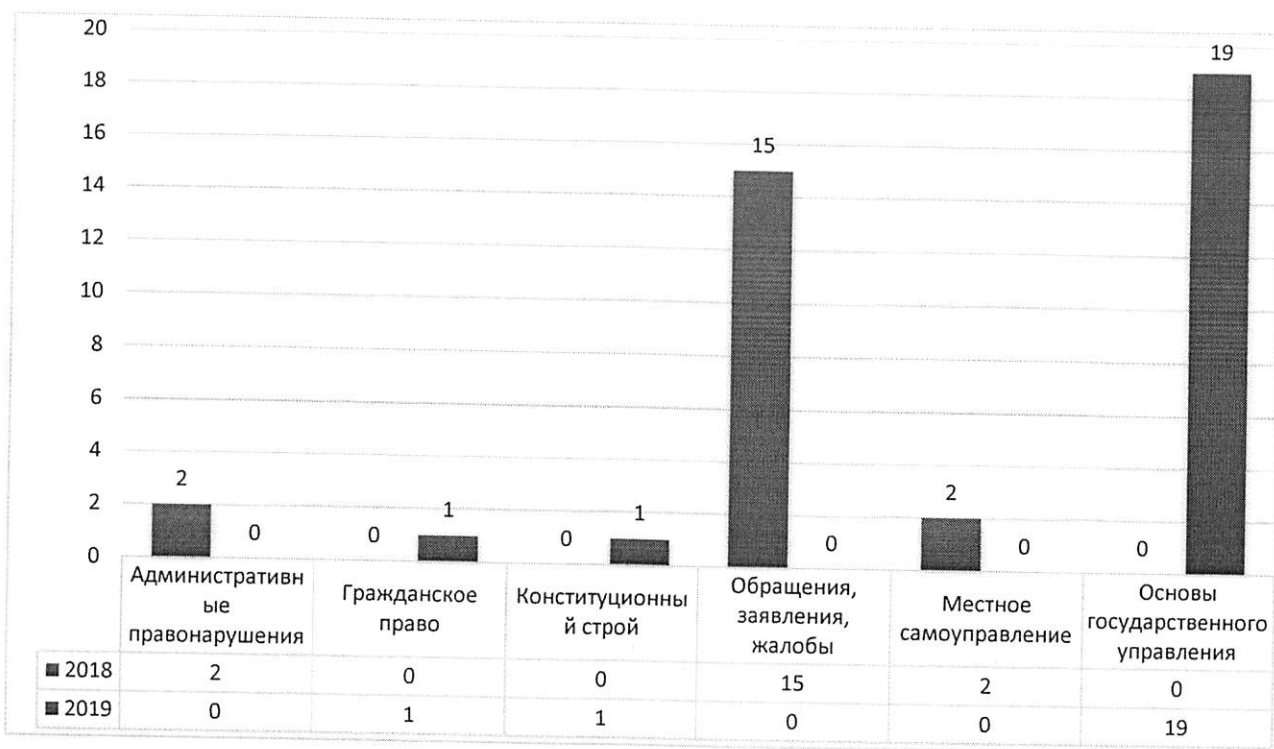
В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

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.

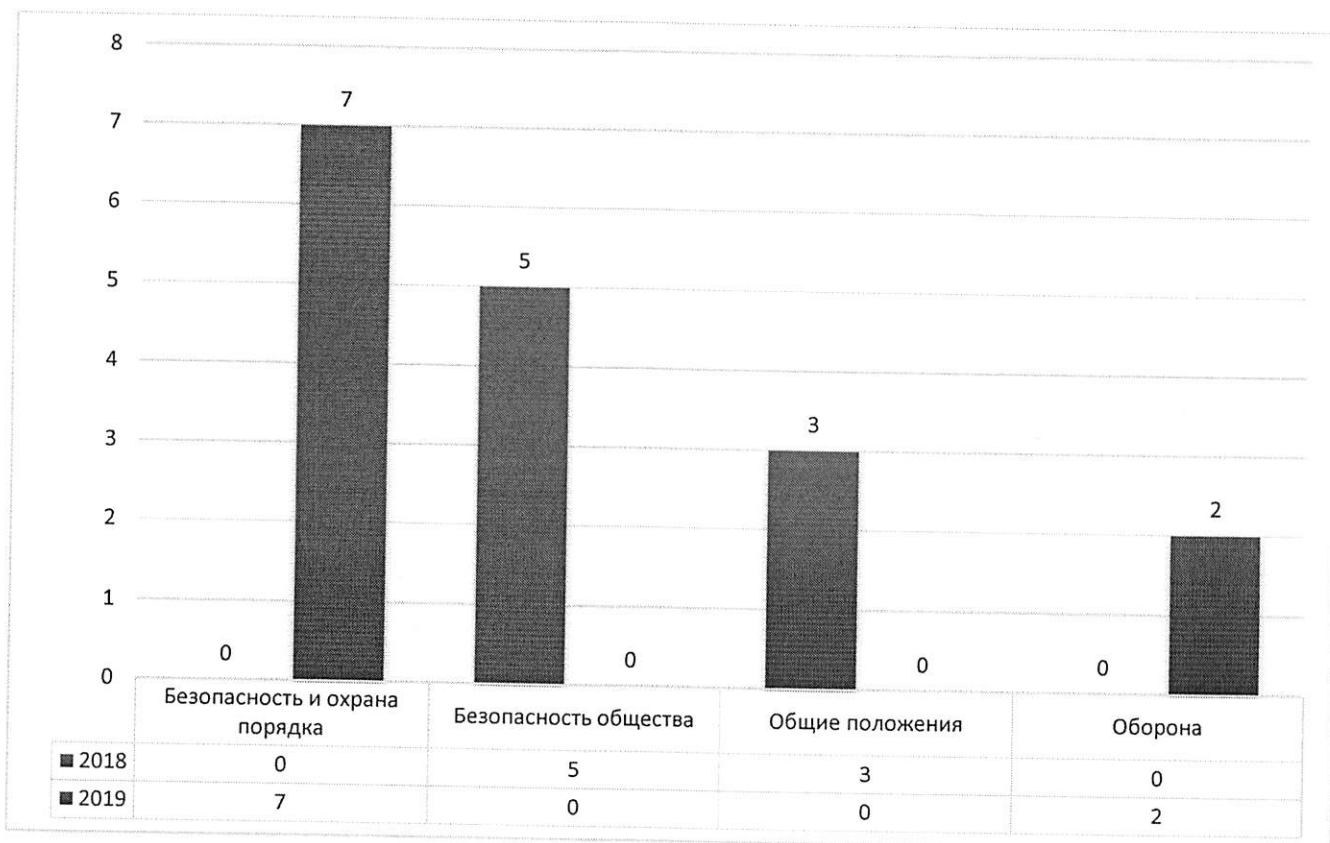
По вопросам обеспечения безопасности дорожного регулярно проводится установка (замена) дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проводятся в соответствии с ПОДД.

2.7. По другим вопросам раздела «Экономика», среди которых (торговля, общественное питание и тд.) в отчетный период обращений не поступало. В 2018 году было 11 обращений, наблюдается спад на 100%

III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 21 вопрос, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 14,28%.



IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 19 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 11,1%



V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 7 вопросов, в 2018 году поступали обращения по 21 вопросам, наблюдается спад на 65%

	2018 год	2019 год	Динамика %
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	0	2	100
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	8	0	-100
Образование (за исключением международного сотрудничества)	3	0	-100
Образование. Наука. Культура	0	1	100
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	1	0	-100
Семья	0	2	100
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	1	100
Труд и занятость населения	0	1	100
Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	6	0	-100
Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)	2	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	21	2,57	128	18	+83,59
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	500	61,2	389	54,71	-22,2
Поставлено на контроль	522	63,89	547	76,93	+4,57

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 стараются не нарушать.

Несмотря на проводимую работу в отчетном периоде имеет место нарушение сроков рассмотрения обращений. В четвертом квартале 2019 года 4 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.