



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

80

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

Е.В. Калининой

17 ЯНВ 2020

№ 23-03-02/

на № _____ от _____

О направлении информации

Уважаемая Елена Владимировна!

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

Приложение: справка на 13 л. в 1 экз.

И.о. председателя комитета

М.А. Табунщик

1 2 888 2020

СПРАВКА
о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 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 анализ обращений граждан, поступивших непосредственно от заявителей и через администрацию города Мурманска в 2019 году (поступило 1958 обращений). В сравнении с этим же периодом 2018 года (поступило обращений 1965), произошел спад количества обращений граждан на 7 (-0,36%).

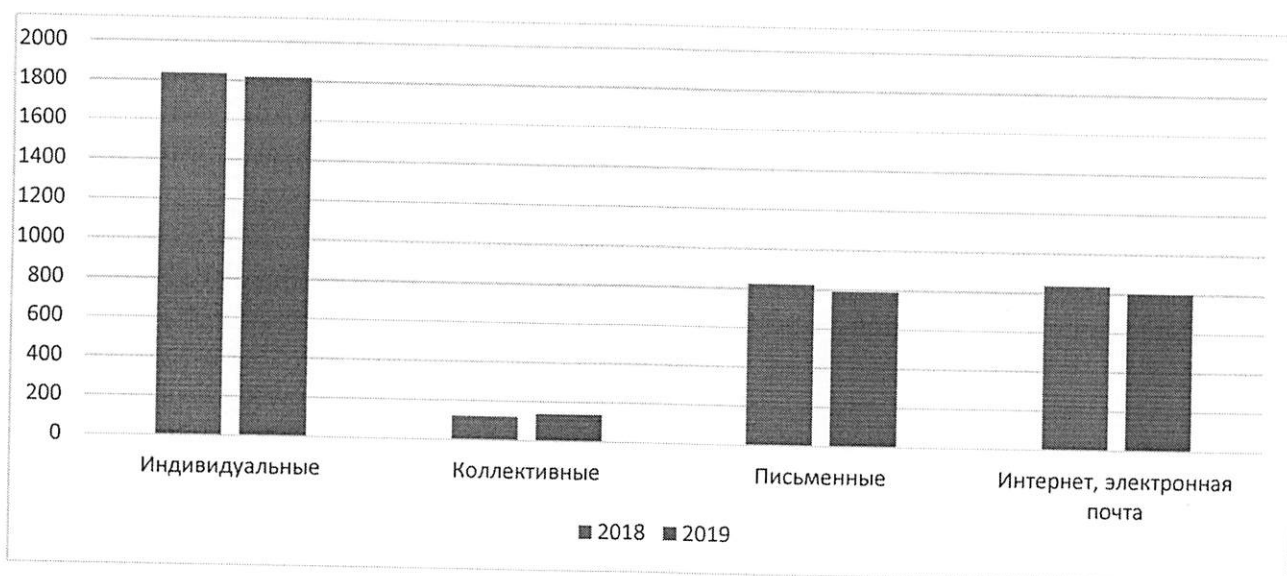
В обращениях содержалось 2626 вопрос по различным тематикам.

I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 2019 год 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		1365	470	1835	1364	455	189	-0,87
Коллективные		894	33	122	88	51	139	+12,2
Повторные обращения		5	16	21	1	5	6	-71,4
1	Запросы	116	10	126	131	13	144	+12,5
2	Представления прокуратуры	1	0	10	1	0	1	0
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	1293	459	1752	1287	471	1758	+0,34
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	727	110	837	701	102	803	-4,06
3.2.	Письменно	531	293	824	561	230	791	-4
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	4	5	9	0	4	4	-55,5
3.4.	Прессы, социальных сетей	9	0	9	0	0	0	-100

3.5.	Во время прямого эфира	0	0	0	0	0	0	0
3.6.	ГИС ЖКХ	19	0	19	20	0	20	-63,6
4.	Письма, уведомления	3	51	54	1	135	136	+60,2
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	18	21	39	6	8	14	-64,1
6.	Личный прием граждан, из него:	33	14	47	27	14	41	-12,7
6.1.	Руководителем структ..подразделения					10		
6.2.	Заместителями руководителя структ..подразделения					4		



Коллективных обращений в 2019 году поступило 139, также, что, на 12,2% больше чем 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.

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

По признаку заявителя	2018 год	2019 год	Динамика %
Ветераны труда	10	30	+66,6
Инвалиды по общему заболеванию	23	29	+20,6
Пенсионеры	35	37	+5,4
Многодетные семьи	21	11	-47,6
Участники, ветераны, инвалиды ВОВ	1	3	+66,6
Прочие категории	1867	1848	-19

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

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

По адресату	2018 год	2019 год	Динамика %
Администрация города Мурманска	1515	1528	0,85
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	32	15	-53,1
Государственная Дума РФ	4	1	-75
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	43	39	-9,3
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	33	43	+30,3
Непосредственно в комитет	213	254	
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	11	8	-27,2
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	13	19	+31,5
Органы прокуратуры	109	65	-40,3
Правительство МО	280	375	+25,3
Приемная Президента РФ в СЗФО	0	1	+100
Совет депутатов города Мурманска	75	77	+2,5
УМВД по городу и области	46	33	+39,9
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	17	14	-17,6
Прочие адресанты	818	809	+1,1

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 159 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 59,3%, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 80 обращений. По сравнению с 2018 году наблюдается рост на 98,75%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Коммунальное хозяйство	1	80	98,75
Капитальный ремонт общего имущества	0	1	100
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	0	1	100
Муниципальный жилищный фонд	0	1	100
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	0	6	100
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	0	1	100
Перебои в водоотведении и канализовании	0	1	100
Перебои в водоснабжении	0	1	100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	0	2	100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	10	100
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	1	52	98,07
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. Обращений по тематике «Жилище» поступило на рассмотрение 69 штук. По сравнению с 2018 году наблюдается спад на 81,5%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов	4	0	-100
Капитальный ремонт общего имущества	7	1	
Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка	1	0	-100
Муниципальный жилищный фонд	1	1	0
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	44	4	-90,9
Обращение с твердыми коммунальными отходами	1	0	-100
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	7	1	-85,71
Перебои в водоотведении и канализовании	7	1	-85,71

Перебои в водоснабжении	2	1	-50
Перебои в теплоснабжении	3	0	-100
Перебои в электроснабжении	2	0	-100
Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям водо-, тепло - газо-, электроснабжения и водоотведения	0	1	100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	5	1	-80
Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды)	1	1	0
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	8	1	-87,5
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	254	50	-80,31
Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг	1	0	-100
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	9	2	-77,7
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	16	0	-100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб	1	4	75

1.3. По вопросам **нежилые помещения и перепланировка жилого помещения** поступило 10 обращений граждан.

2. Раздел «Экономика» включает в себя 2138 вопроса, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 1,35 %, из них:

2.1. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2019 году поступило 464 обращения, что на 67,9% меньше чем в 2018 году (1447 обращений).

	2018 год	2019 год	Динамика %
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	306	61	-80,06
Водоснабжение поселений	1	0	-100
Градостроительство. архитектура и проектирование	14	2	-85,71
Канализование поселений	1	0	-100
Комплексное благоустройство	434	111	-74,42
Озеленение	106	23	-78,30
Организация выгула собак	15	12	-20
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	76	1	-98,68
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	20	5	-75
Содержание газового оборудования. опасность взрыва	0	1	100

Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	2	100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	270	206	-23,70
Уличное освещение	189	40	-78,83
Электрификация поселений	14	0	-100

В вопросах градостроительства и архитектуры чаще всего граждане обращались по поводу содействия в комплексном благоустройстве, в благоустройстве и ремонте подъездных дорог, в том числе тротуаров, озеленению территорий, уборки общественных мест и вывоза мусора, организации выгула животных.

2.2. По вопросам **окружающей среды** за 2019 год поступило 28 обращений, в сравнении с 2018 годом произошел рост на 100%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Охрана и использование водных ресурсов	2	0	-100
Очистные сооружения	0	1	100
Арендные отношения в области землепользования	3	0	-100
Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства	1	0	-100
Государственный мониторинг земель. землеустройство. установление (изменение) границ земельных участков. резервирование земель для государственных и муниципальных нужд	2	1	-50
Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров	1	0	-100
Изъятие земельных участков для государственных и муниципальных нужд	1	0	-100
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"	12	2	-83,33
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	8	2	-75
Законодательство в области охраны окружающей среды	1	1	0
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	1	0	-100
Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. экологический контроль, надзор	1	0	-100
Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. полигоны бытовых отходов	1	0	-100
Предупреждение чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера, преодоление последствий	1	0	-100
Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности	3	1	-66,66
Экологическая безопасность	8	3	-62,5
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	28	1	-96,42
Отлов животных	51	13	-74,50
Причинение вреда здоровью вследствие нападения животных	4	0	-100
Регулирование численности животных	10	10	0

Содержание животных	14	2	-85,71
Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	2	1	-50
Охрана и использование водных ресурсов	0	1	100
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений	3	0	-100
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"	0	2	100
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	0	1	100
Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. экологический контроль, надзор	0	8	100
Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. полигоны бытовых отходов	0	1	100
Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности	0	1	100
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	0	4	100
Отлов животных	0	19	100
Регулирование численности животных	0	34	100
Содержание животных	0	2	100

В указанном разделе граждане чаще всего обратились по вопросам оказания содействия в отлове безнадзорных животных.

2.3. По вопросам «Строительство» в 2019 году поступило 12 обращений, наблюдается спад 84,2% по сравнению с 2018 годом.

2.4. По вопросам «Транспорт» в 2019 году поступило 137 обращений, наблюдается спад 62,67% по сравнению с 2018 годом.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	138	32	-76,81
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	12	8	-33,33
Дорожные знаки и дорожная разметка	110	30	-72,72
Компенсация морального и материального вреда	1	0	-100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	21	3	-85,71
Программа по утилизации старых автомобилей	6	1	-83,33
Работа спецавтохозяйства	1	0	-100
Содержание транспортной инфраструктуры	22	14	-36,36
Строительство и ремонт мостов и гидротехнических сооружений	0	1	100
Тарифы, сборы и льготы на транспортные услуги	2	1	-50
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	33	35	5,71
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	21	12	-42,85

2.6. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2019 году поступило 1400 вопроса в обращениях граждан. По сравнению с 2018 годом наблюдается рост 98,7%.

	2018 год	2019 год	Динамика %
Бытовое обслуживание населения:	0	11	100
Содержание кладбищ и мест захоронений	0	11	100
Градостроительство и архитектура:	6	1052	99,42
Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий	6	0	-100
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	203	100
Водоснабжение поселений	0	1	100
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	5	100
Канализование поселений	0	2	100
Комплексное благоустройство	0	413	100
Озеленение	0	73	100
Организация выгула собак	0	8	100
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	0	17	100
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	0	4	100
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	2	100
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	167	100
Уличное освещение	0	155	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	8	100
Ненадлежащее содержание домашних животных	0	4	100
Правила содержания домашних животных	0	2	100
Содержание домашних животных	0	2	100
Строительство:	0	41	100
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	2	100
Согласование строительства	0	5	100
Строительство и реконструкция дорог	0	34	100
Торговля:	0	6	100
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	5	100
Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности	0	1	100
Транспорт:	12	279	95,69
Автостоянки и автопарковки	1	0	-100

Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	4	85	95,29
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	0	4	100
Дорожное хозяйство	7	0	-100
Дорожные знаки и дорожная разметка	0	82	100
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	0	10	100
Содержание транспортной инфраструктуры	0	39	100
Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная	0	4	100
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	44	100
Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок	0	1	100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	10	100

Работы по благоустройству 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.

Также граждане обращались по вопросам 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.

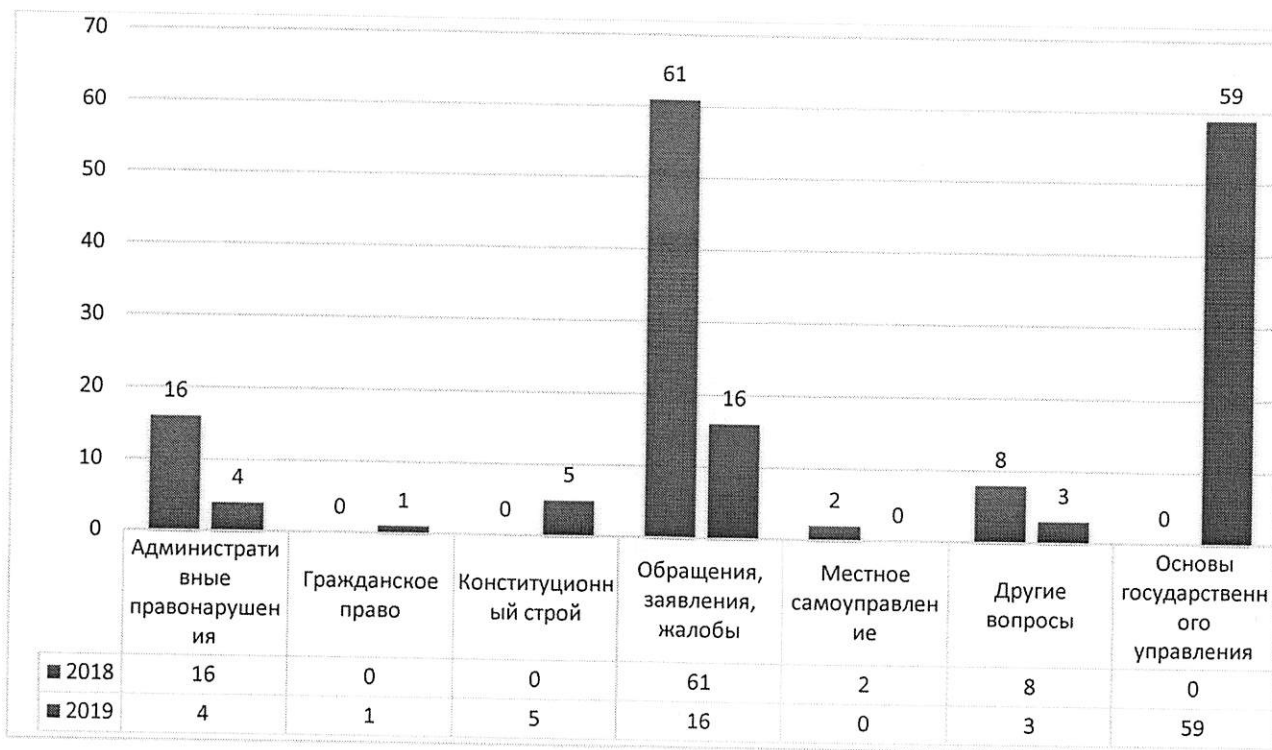
В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

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.

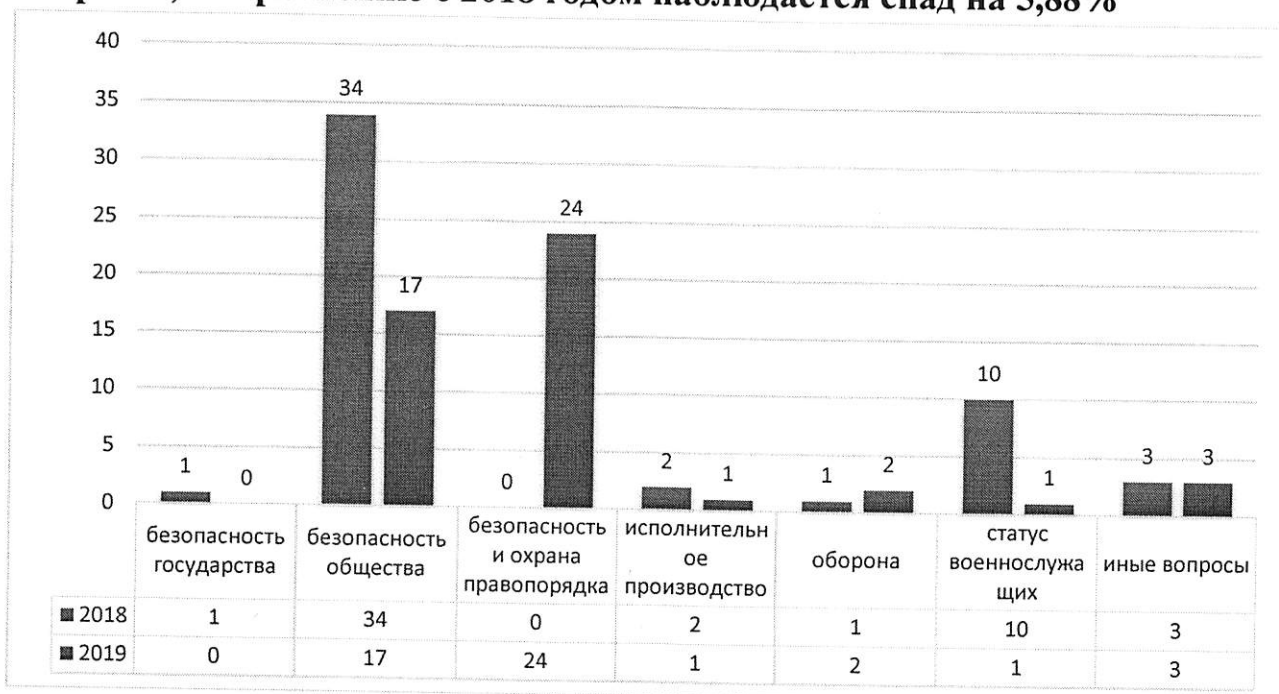
По вопросам обеспечения безопасности дорожного регулярно проводится установка (замена) дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проводятся в соответствии с ПОДД.

2.7. По другим вопросам раздела «Экономика», среди которых (торговля, общественное питание и тд.) в отчетный период обращений поступило 14 обращений. В 2018 году было 43 обращений, наблюдается спад на 67,44%

III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 88 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается рост на 1,1%.



IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 48 вопросов, по сравнению с 2018 годом наблюдается спад на 5,88%



V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 41 вопрос, в 2018 году поступали обращения по 66 вопросам, наблюдается спад на 37,87%

	2018 год	2019 год	Динамика %
Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)	2	0	-100
Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	0	7	100
Культура (за исключением международного сотрудничества)	0	2	100
Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	22	4	-81,81
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	2	0	-100
Образование (за исключением международного сотрудничества)	8	2	-75
Образование. Наука. Культура	0	6	100
Охрана семьи, материнства, отцовства и детства	1	0	-100
Пособия. Компенсационные выплаты (за исключением международного сотрудничества)	1	0	-100
Семья	0	2	100
Социальное обеспечение и социальное страхование	0	12	100
Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)	3	0	-100
Средства массовой информации (за исключением вопросов информатизации)	1	0	-100
Труд и занятость населения	0	4	100
Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	19	1	-94,73
Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)	7	1	-85,71

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	138	7,05	365	18,64	+62,19
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	1796	91,77	1540	78,65	--14,25
Поставлено на контроль	1938	99,03	1945	99,34	+0,35

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 2019 году 14 обращений 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.