

СПРАВКА
о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 3 квартал 2020 года в сравнении с 2019 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 2020 года (поступило 778 обращений). В сравнении с этим же периодом 2019 года (поступило обращений 952), произошло снижение количества обращений граждан на 174 (-18,28%).

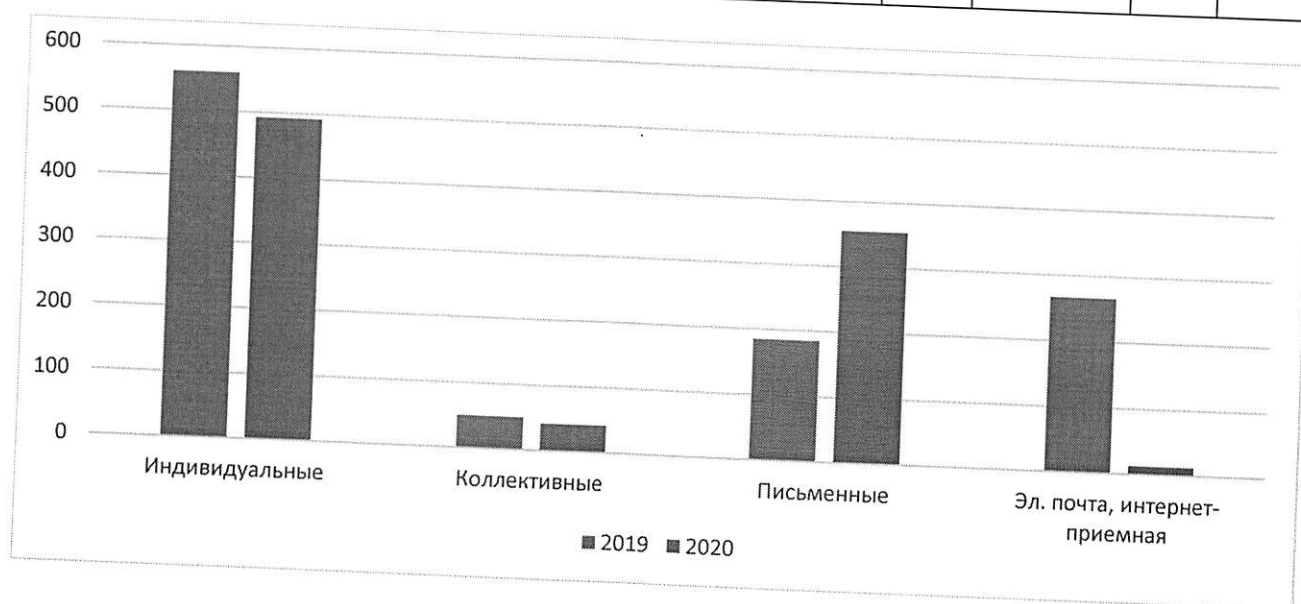
В обращениях содержался 695 вопрос по различным тематикам.

I. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 3 квартал 2020 года в динамике с 2019 годом

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2020 году в динамике с 2019 годом

Вид обращения		2019 год			2020 год			Динамика %
		Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	В комитет	Итого	
Всего поступило обращений								
Индивидуальные		436	124	560	361	131	492	-12,14
Коллективные		32	18	50	38	4	42	-16,00
Повторные обращения		0	1	1	0	0	0	-100
1	Запросы	43	3	46	58	1	59	-22,03
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0	0	0	0,00
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	412	133	545	341	134	475	-12,84
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	233	34	267	13	0	13	-95,13
3.2.	Письменно	177	8	185	328	27	355	+91,89
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	0	0	0	0	0	0,00
3.4.	Письма, уведомления	0	91	91	0	107	107	+17,58
3.5.	ГИС ЖКХ	2	0	2	0	0	0	-200
5.	Предложения,	2	1	3	0	0	0	-300

	резюме, благодарности, приглашения							
6.	Личный прием граждан, из него:	0	0	0	0	0	0	0,00



Коллективных обращений в 3 квартале 2020 года поступило 42, на восемь меньше, чем в 2019 году. В основном они направлены на решение вопросов жилищно-коммунального хозяйства, благоустройства дворовых территорий, выполнение ремонта, устройства наружного освещения, о повреждении зеленых насаждений во время проведения работ по благоустройству территорий.

Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По признаку заявителя	2019 год	2020 год	Динамика %
Ветераны труда	9	2	-77,78
Инвалиды по общему заболеванию	15	7	-53,33
Пенсионеры	20	1	-95,00
Многодетные семьи	4	1	-75,00
Прочие категории	559	523	-6,44

Динамика обращений граждан по адресату в 2020 году в сравнении с 2019 годом

По адресату	2019 год	2020 год	Динамика %
Администрация города Мурманска	491	408	-16,90
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	2	11	+450

Государственная Дума РФ			
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	13	17	+30,77
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	13	6	-53,85
Непосредственно в комитет	74	67	-9,46
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	3	2	-33,33
Мурманское региональное отделение Всероссийской политической партии "Единая Россия"	0	1	+100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	2	1	-50,00
Органы прокуратуры	19	20	+5,26
Правительство МО	139	103	-25,90
Совет депутатов города Мурманска	16	14	-12,50
УМВД по городу и области	9	5	-44,44
Уполномоченный по правам ребенка в МО	1	0	-100
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	4	5	+25,00
Роспотребнадзор	0	1	+100
Прочие адресанты	239	258	+7,95

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

Процентное соотношение вопросов по тематике обращений



Экономика
87%

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

1. Раздел «Жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 40 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 27,08 %, из них:

1.1. Вопросы по тематике «Коммунальное хозяйство» составляют 56 обращений, что составляет 8,06 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 24,44 %.

	2019 год	2020 год	Динамика %
Коммунальное хозяйство	45	56	+24,44
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	2	11	+450
Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта	1	0	-100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	6	9	+50,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	31	22	-29,03
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	3	1	-66,67
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания	0	1	+100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб	1	6	+500

2. Раздел «Экономика» включает в себя 528 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 22,47%, из них:

2.1. По вопросам «Бытовое обслуживание населения» в 2020 году поступило 16 обращений, наблюдается рост 100%

2.2. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2020 году поступило 356 обращений, наблюдается спад 22,94%

2.3. По вопросам «Общие вопросы охраны окружающей среды» в 2020 году поступило 3 обращения, наблюдается спад 66,67%

2.4. По вопросам «Охрана и использования животного мира» в 2020 году поступило 53 обращения, наблюдается рост 96,3%

2.5. По вопросам «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» в 2020 году поступило 57 обращений, наблюдается рост 50%

	2019 год	2020 год	Динамика %
Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. полигоны бытовых отходов	1	1	0,00
Транспортировка, переработка и хранение опасных отходов	0	1	+100
Экологическая безопасность	0	1	+100
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"	2	1	-50,00
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	0	1	+100
Отлов животных	7	37	+428,57
Регулирование численности животных	19	9	-52,63
Содержание животных	1	6	+500

2.6. По вопросам «Строительство» в 2020 году поступило 26 обращений, наблюдается спад 13,33%.

2.7. По вопросам «Транспорт» в 2020 году поступило 67 обращений, наблюдается спад 48,85%.

2.8. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2020 году поступило 470 вопросов в обращениях граждан. По сравнению с 2019 годом наблюдается спад 26,56%.

	2019 год	2020 год	Динамика %
Бытовое обслуживание населения	8	16	+100
Содержание кладбищ и мест захоронений	8	16	+100
Градостроительство и архитектура	462	356	-22,94
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	115	102	-11,30
Градостроительство. архитектура и проектирование	1	2	+100
Комплексное благоустройство	216	136	-37,04
Озеленение	35	32	-8,57
Организация выгула собак	3	2	-33,33
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	6	16	+166,67
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	1	1	0,00

Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	36	15	-58,33
Уличное освещение	46	50	+8,70
Строительство	30	26	-13,33
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	3	+300
Согласование строительства	4	0	-400
Строительство и реконструкция дорог	26	23	-11,54
Транспорт	131	67	-48,85
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	40	28	-30,00
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	1	0	-100
Дорожные знаки и дорожная разметка	37	13	-64,86
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	4	3	-25,00
Содержание транспортной инфраструктуры	22	10	-54,55
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	18	6	-66,67
Транспортные услуги, кроме пассажирских перевозок	1	0	-100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	8	7	-12,50

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

В данный момент ведутся работы по капитальному ремонту дворовых территорий в рамках муниципальной программы «Формирование современной городской среды на территории муниципального образования город Мурманск». Выполнен ремонт изношенных слоев асфальтобетонного покрытия дорог площадью 29356,34 м².

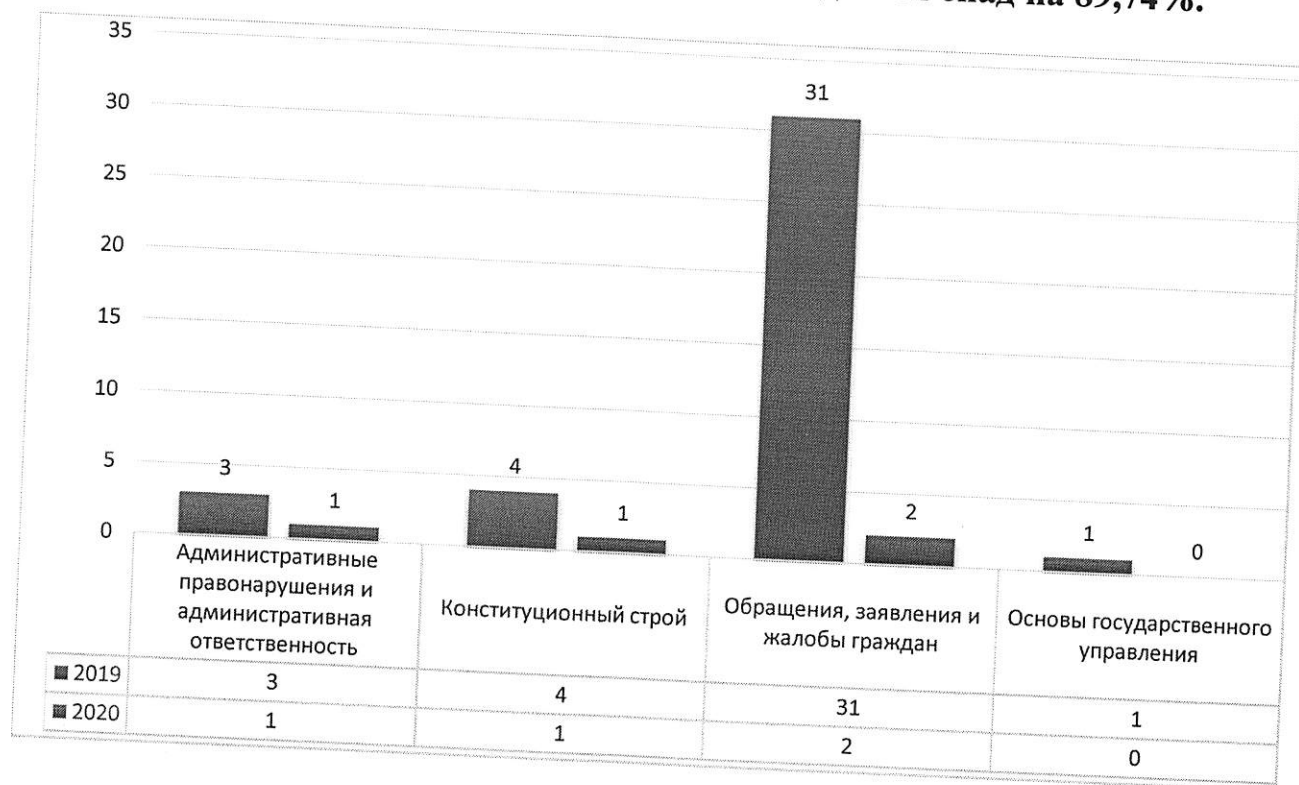
По вопросам транспортного обслуживания населения регулярно проводится мониторинг транспортной обстановки с целью формирования наиболее оптимальной и удобной для пассажиров сети муниципальных маршрутов.

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.

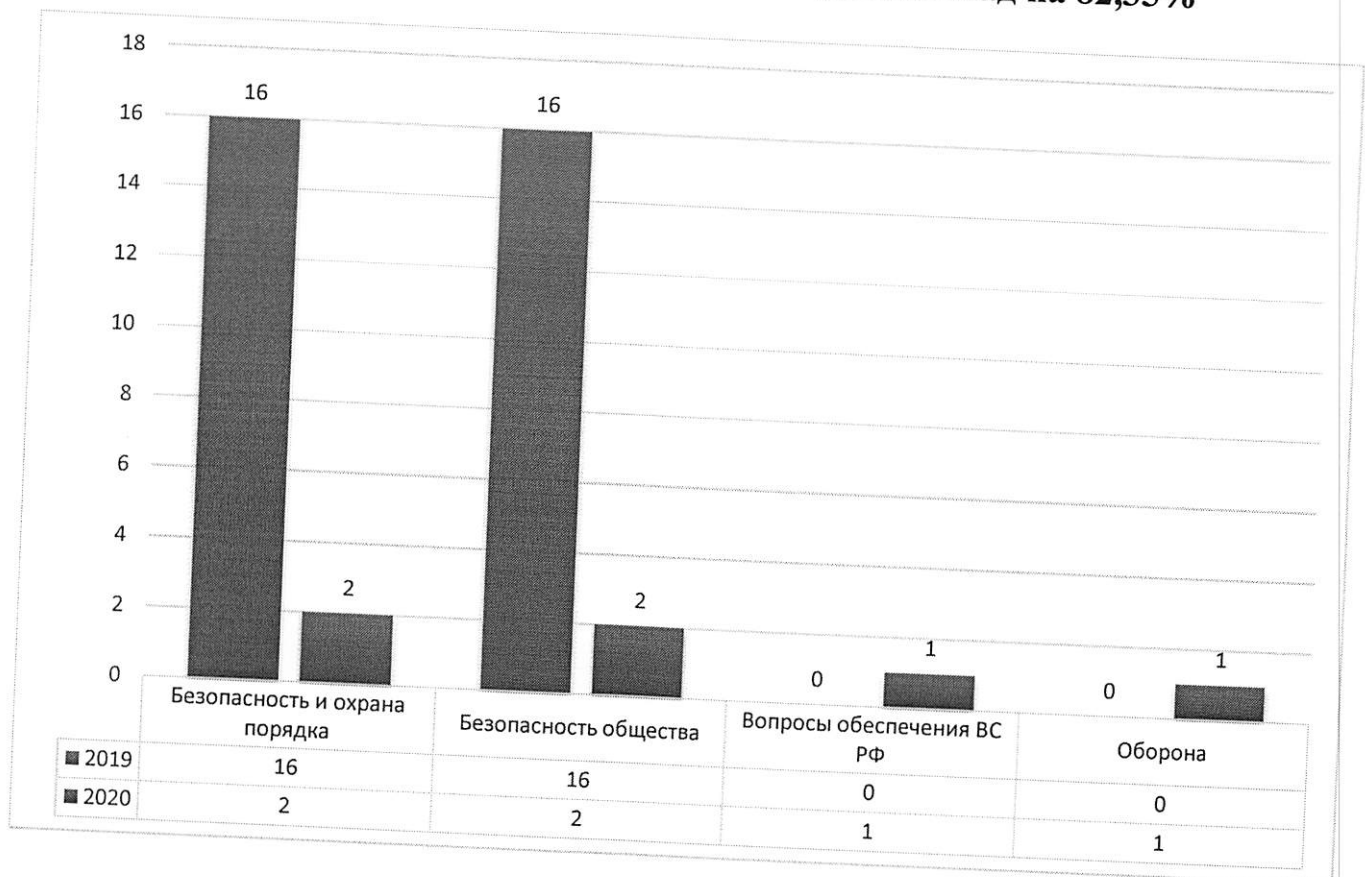
По вопросам обеспечения безопасности дорожного движения сообщаем, что в 3 квартале 2020 года произведена установка 130 новых дорожных знаков, заменено 114 дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 4 обращения, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 89,74%.



32

IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 3 обращения, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 82,35%



V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 13 вопросов, в 2019 году поступили обращения по 14 вопросам, наблюдается спад на 7,14%

	2019 год	2020 год	Динамика %
Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	0	2	+200
Материально-техническое, финансовое и информационное обеспечение культуры	1	0	-100
Условия проведения образовательного процесса	4	0	-400
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	0	1	+100
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	1	1	0,00
Проезд льготных категорий граждан	1	0	-100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	3	2	-33,33

Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	2	2	0,00
Выплата заработной платы	0	2	+200
Трудовые конфликты. разрешение трудовых споров	0	1	+100
Увольнение и восстановление на работе (кроме обжалования решений судов)	0	2	+200
Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0	-100
Трудовые отношения. заключение, изменение и прекращение трудового договора	1	0	-100

Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2019	2020	Динамика %
Решено положительно	93	68	-26,88
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	515	344	-33,20
Поставлено на контроль	607	504	+16,97

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 в первом квартале 2020 года не нарушались.

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.