

## СПРАВКА

о работе по рассмотрению обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 4 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 4 квартале 2020 года (поступило 737 обращений). В сравнении с этим же периодом 2019 года (поступило обращений 548), произошло увеличение количества обращений граждан на 189 (+34,49%).

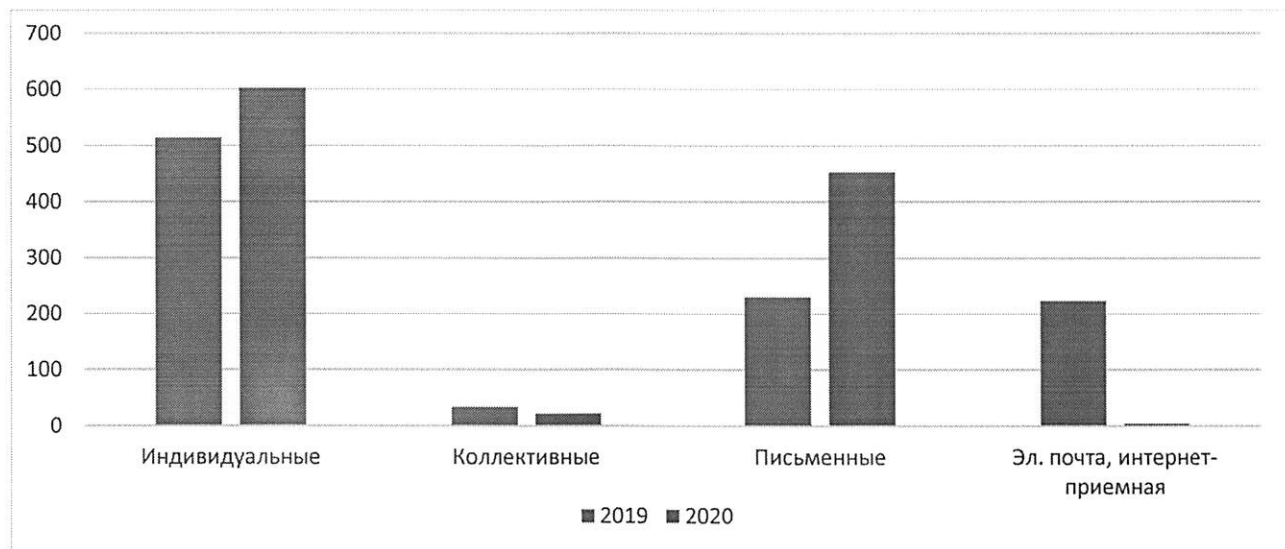
В обращениях содержалось 899 вопросов по различным тематикам.

### І. Динамика обращений граждан в комитете по развитию городского хозяйства администрации города Мурманска за 4 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		364	150	514	484	118	602	+17,12
Коллективные		19	15	34	18	4	22	-35,29
Повторные обращения		0	0	0	0	0	0	0,00
1	Запросы	40	7	47	50	4	54	+14,89
2	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	+100
3	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	339	158	497	451	118	569	+14,49
3.1.	Эл. Почты, интернет-приемной	195	28	223	0	4	4	-98,21
3.2.	Письменно	134	96	230	442	11	453	+96,96
3.3.	Тел. Звонка, тел. Доверия	0	3	3	0	0	0	-100

3.4.	Письма, уведомления	0	30	30	0	103	103	+243,33
3.5.	ГИС ЖКХ	4	0	4	4	0	4	0,00
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения	1	0	1	0	0	0	-100
6.	Личный прием граждан, из него:	5	1	6	5	0	5	-16,67



Коллективных обращений в 4 квартале 2020 года поступило 22, на двенадцать меньше, чем в 2019 году. Индивидуальных обращений поступило 602, что на 88 больше, чем в 2019 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 территорий.

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

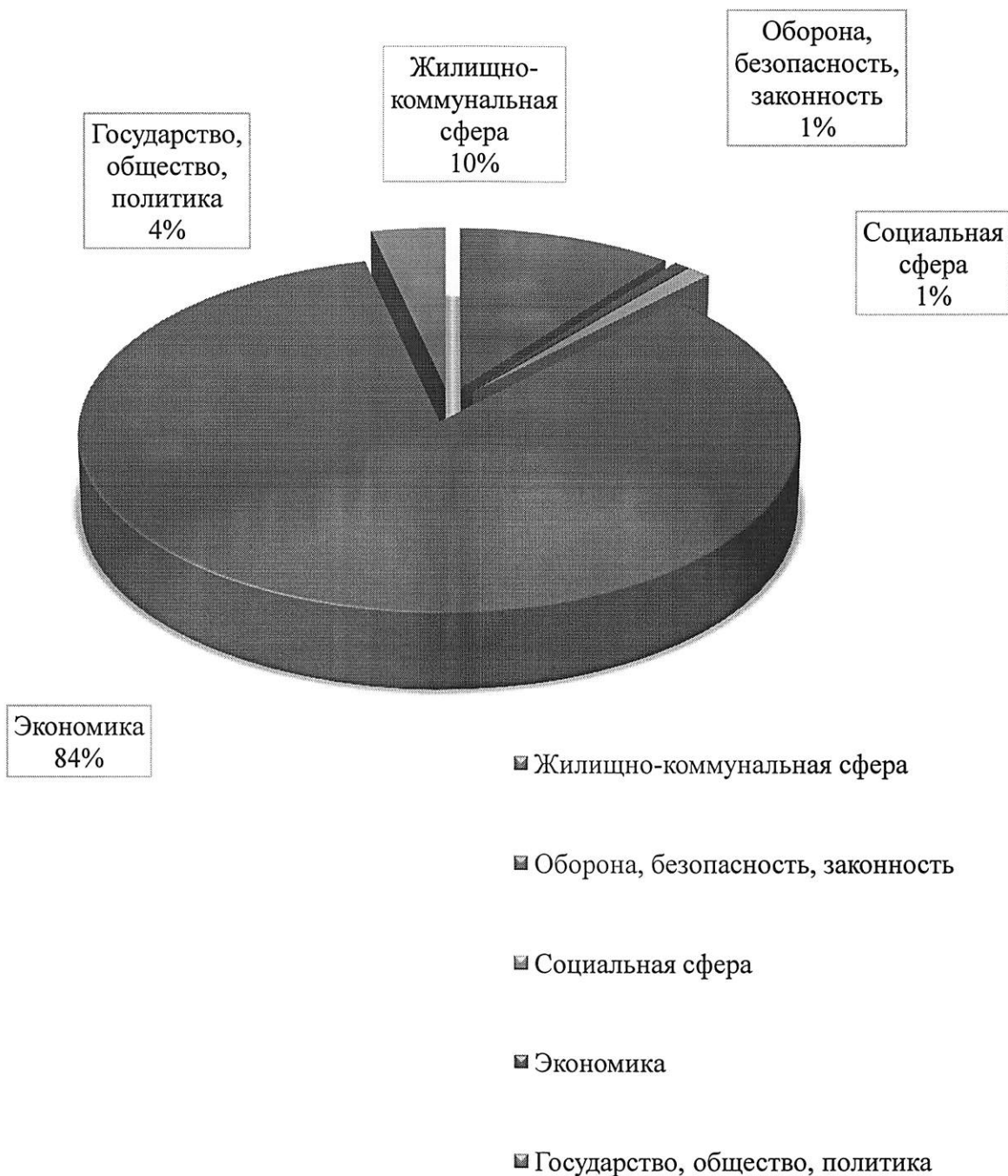
По признаку заявителя	2019 год	2020 год	Динамика %
Ветераны труда	17	0	-100
Инвалиды по общему заболеванию	6	1	-83,33
Пенсионеры	20	1	-95
Многодетные семьи	4	1	-75
Прочие категории	510	621	+21,76

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

По адресату	2019 год	2020 год	Динамика %
Администрация города Мурманска	410	519	+26,59
Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	5	7	+40
Государственная Дума РФ	0	2	+100
Государственная жилищная инспекция Мурманской области	10	39	+290
Мурманская областная Дума (депутаты МОД)	14	12	-14,29
Непосредственно в комитет	73	63	-15,87
Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия"	2	5	+150
Всероссийская политическая партия "Единая Россия"	0	1	+100
Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор	8	1	-87,5
Органы прокуратуры	17	23	+35,29
Прокуратура Мурманской области	2	2	0,00
Правительство МО	104	134	+28,85
Совет депутатов города Мурманска	23	21	-8,7
УМВД по городу и области	9	3	-66,67
Уполномоченный по правам ребенка в МО	2	0	-100
Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	2	2	0,00
Прочие адресанты	152	204	34,21

## 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 84 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 223,08 %, из них:

1.1. Раздел «Коммунальное хозяйство» включает в себя 81 обращение, что составляет 10,99 процента от общего количества вопросов в обращениях. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 237,5 %.

	2019 год	2020 год	Динамика %
<b>Коммунальное хозяйство</b>	<b>24</b>	<b>81</b>	<b>237,5</b>
Несанкционированная свалка мусора, биоотходы	1	7	+600
Капитальный ремонт общего имущества	1	0	-100
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	4	10	+150
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	17	50	+194,12
Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью	0	1	+100
Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества	1	3	+200
Частный жилищный фонд	0	1	+100
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях, работа аварийных коммунальных служб	0	9	+900

2. Раздел «Экономика» включает в себя 678 вопросов, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 11,7 %, из них:

2.1. По вопросам «Бытовое обслуживание населения» в 2020 году поступило 6 обращений, наблюдается рост 600%

2.2. По вопросам «Градостроительство и архитектура» в 2020 году поступило 526 обращений, наблюдается рост 14,85%

2.3. По вопросам «Общие вопросы охраны окружающей среды» в 2020 году поступило 3 обращения, наблюдается рост 50%

2.4. По вопросам «Охрана и использования животного мира» в 2020 году поступило 53 обращения, наблюдается рост 89,29%

2.5. По вопросам «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» в 2020 году поступило 58 обращений, наблюдается рост 93,33%

	2019 год	2020 год	Динамика %
Переработка вторичного сырья и бытовых отходов. полигоны бытовых отходов	0	1	+100
Оценка воздействия на окружающую среду и экологическая экспертиза. экологический контроль, надзор	1	0	-100
Транспортировка, переработка и хранение опасных отходов	0	1	+100
Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности	1	1	0,00
Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром"	0	2	+200
Гуманное отношение к животным. создание приютов для животных	4	1	-75
Отлов животных	12	50	+316,67
Регулирование численности животных	11	1	-90,91
Содержание животных	1	0	-100
Угроза жителям населенных пунктов со стороны животных	0	1	+100

2.6. По вопросам «Строительство» в 2020 году поступило 21 обращение, наблюдается рост 200% .

2.7. По вопросам «Транспорт» в 2020 году поступило 60 обращений, наблюдается спад 40%.

2.8. По вопросам «Хозяйственная деятельность» в 2020 году поступило 618 вопросов в обращениях граждан. По сравнению с 2019 годом наблюдается рост 8,8%.

	2019 год	2020 год	Динамика %
Бытовое обслуживание населения	0	6	+600
Содержание кладбищ и мест захоронений	0	6	+600
Градостроительство и архитектура	458	526	+14,85
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	51	113	+121,57

Водоснабжение поселений	1	0	-100
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	2	+200
Канализование поселений	2	0	-200
Комплексное благоустройство	153	177	+15,69
Озеленение	19	25	+31,58
Организация выгула собак	2	3	+50
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	5	28	+460
Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок	3	16	+433,33
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	1	1	0,00
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	118	23	-80,51
Уличное освещение	103	138	+33,98
<b>Связь</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>+100</b>
Информационные системы органов государственной власти российской федерации. официальные сайты органов государственной власти и органов местного самоуправления	0	1	+100
<b>Сельское хозяйство</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>-300</b>
Ненадлежащее содержание домашних животных	2	0	-200
Правила содержания домашних животных	1	0	-100
<b>Строительство</b>	<b>7</b>	<b>21</b>	<b>+200</b>
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	2	2	0,00
Согласование строительства	0	1	+100
Строительство и реконструкция дорог	5	18	+260
<b>Торговля</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>+400</b>
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	3	+300
Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности	0	1	+100
<b>Транспорт</b>	<b>100</b>	<b>60</b>	<b>-40</b>
Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения	31	22	-29,03
Городской, сельский и междугородний пассажирский транспорт	3	0	-300
Дорожные знаки и дорожная разметка	31	20	-35,48
О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок	4	3	-25
Программа по утилизации старых автомобилей	0	1	+100
Содержание транспортной инфраструктуры	9	4	-55,56
Транспортная безопасность, в том числе наземная, подземная, воздушная и надводная	1	0	-100
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	20	7	-65

Эвакуация транспортных средств	0	1	+100
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	1	2	+100

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», уличного освещения и безопасности дорожного движения.

В целях снижения количества обращений граждан выполнен ремонт изношенных слоев асфальтобетонного покрытия дорог площадью 600,6 кв.м., составлено 5 протоколов об административных правонарушениях по ст. 2 Закона Мурманской области от 06.06.2003 № 401-01-ЗМО «Об административных правонарушениях».

В соответствии с объёмом бюджетных средств, предусмотренных на выполнение мероприятий по ямочному ремонту дворовых проездов в 2020 году, завершены работы на 28 175,82 кв. м дефектных участков, 326 дворовых территориях. Все работы по капитальному ремонту дворовых территорий, запланированные к реализации в 2020 году, выполнены.

Специалистами комитета систематически проводятся контрольные проверки состояния улично-дорожной сети города Мурманска, в том числе по обращениям 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.

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

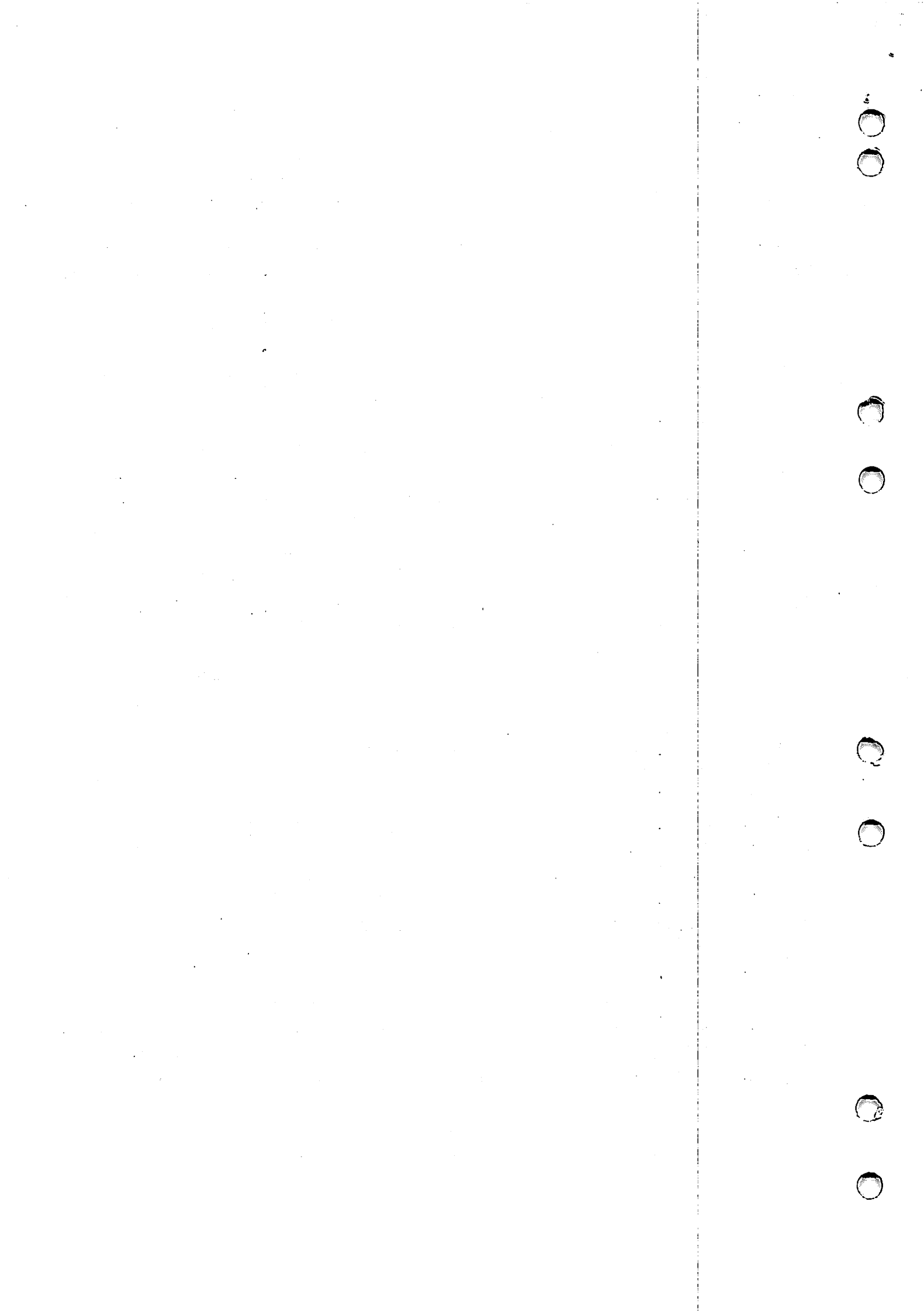
В случае поступления обращений от граждан об изменении маршрутной сети областного центра, данные обращения учитываются при формировании новых и изменении имеющихся муниципальных маршрутов.

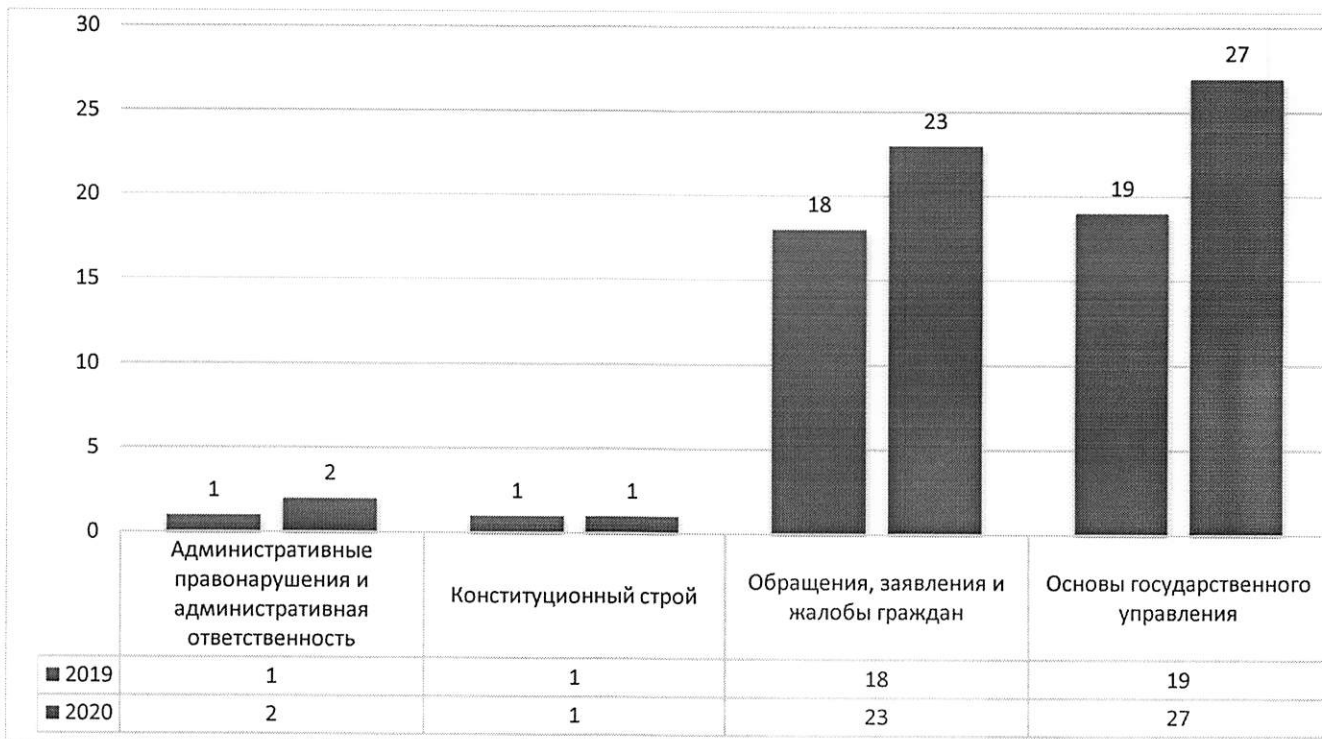
Сотрудниками отдела совместно с ОГИБДД УМВД России по г. Мурманску проводятся проверочные мероприятия в отношении организаций-перевозчиков, оказывающих услуги по перевозке пассажиров и багажа на территории муниципального образования город Мурманск.

По вопросам обеспечения безопасности дорожного движения сообщем, что за отчетный период произведена установка 66 новых дорожных знаков, заменено 249 дорожных знаков. Все работы по установке, замене и демонтажу дорожных знаков проведены в соответствии с ПОДД.

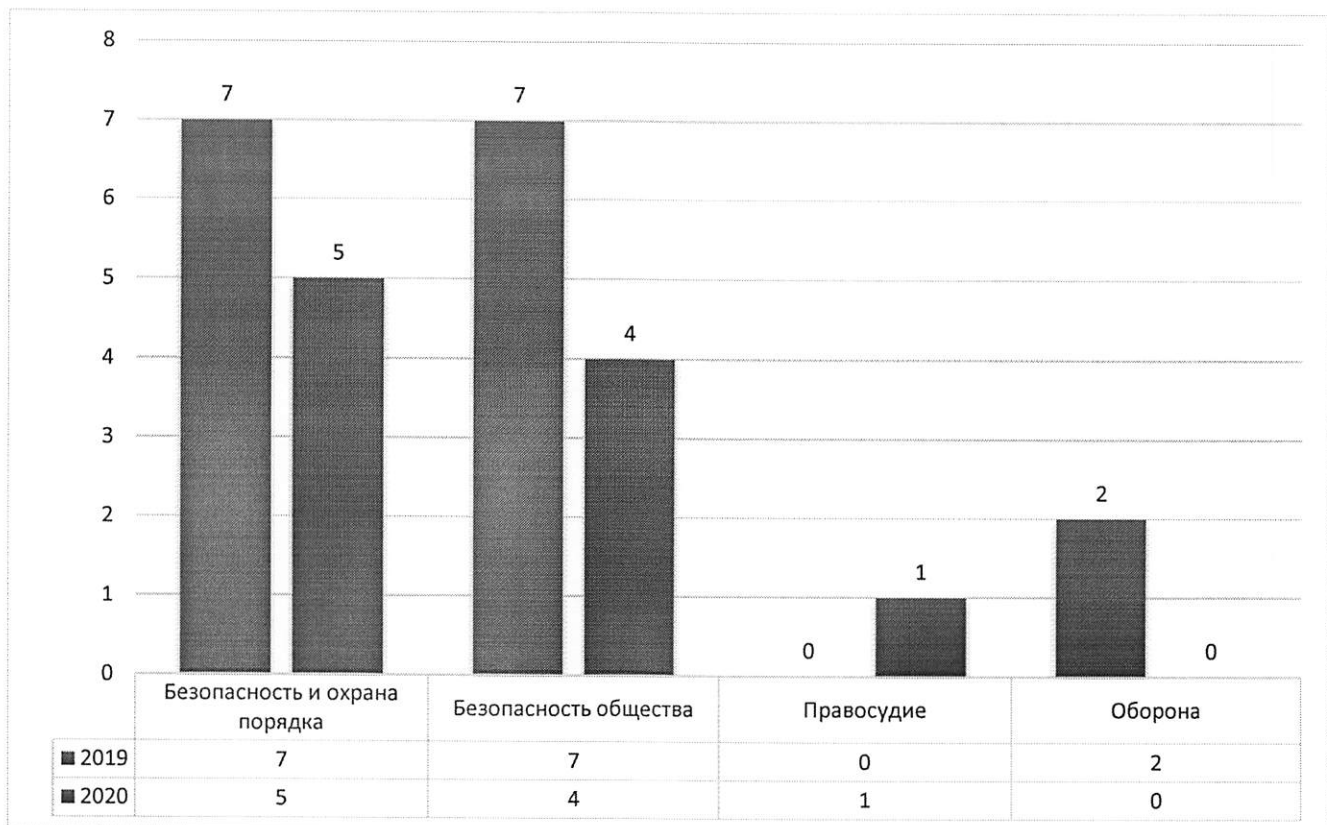
**III. Раздел «Государство, общество, политика» включает в себя 29 обращений, по сравнению с 2019 годом наблюдается рост на 38,1%**







**IV. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 6 обращений, по сравнению с 2019 годом наблюдается спад на 33,33%**



**V. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 9 вопросов, в 2019 году поступили обращения по 7 вопросам, наблюдается рост на 28,57%**

	2019 год	2020 год	Динамика %
Лечение и оказание медицинской помощи	1	0	-100
Медицинское обслуживание сельских жителей	1	0	-100
Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	0	3	+300
Условия проведения образовательного процесса	1	2	+100
Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи	2	1	-100
Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.)	0	2	+200
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)	0	1	+100
Заработная плата, система оплаты труда в бюджетной сфере и учреждениях, на унитарных предприятиях	1	0	-100

**Результаты рассмотрения обращений**

Результаты	2019	2020	Динамика %
Решено положительно	134	117	-12,69
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	408	430	+5,39
Поставлено на контроль	547	556	+1,65

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 4 квартале 2020 года были нарушены сроки 83 ответов.

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.