

Отчет «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Североморск» за 2018 год

1. В период с 01.01.2018 г. по 31.12.2018 г. в отдел по работе с гражданами поступило 1595 письменных обращения.

2. В ходе проведенных приемов (14) поступило 337 устных обращения.

Проведено 19 приемов граждан Главой и Заместителями Главы ЗАТО г.Североморск:

- Глава ЗАТО г.Североморск - 11 приёмов (289 человек).

- Заместители Главы ЗАТО г.Североморск – 8 приёмов (48 человек).

№ п\п	Наименование	Кол-во	% от общего количества поступивших вопросов
1	Всего поступило обращений граждан за 2018 год	1932	
	➤ в том числе коллективных обращений	58	
	➤ в них вопросов	1986	100%
2	Результативность рассмотрения обращений:		
	➤ Всего рассмотрено обращений (ед.)	1986	100%
	➤ Переадресовано по принадлежности (ед.)	51	2,5%
	➤ Решено положительно (ед. / %)	745	37,5%
	➤ Даны разъяснения (ед.)	766	39%
	➤ Находятся на контроле	424	21%
3	Тематика обращений граждан (по отраслям права):		
	Например:		
	➤ Жилищно-коммунальная сфера	1038	53%
	Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение	180	

	ветхого и аварийного жилья		
	Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда	781	
	Оплата строительства, содержание и ремонт жилья	29	
	Иные вопросы	48	
	➤ Социальная сфера	169	8%
	Социальное обеспечение и социальное страхование	47	
	Семья	5	
	Труд и занятость населения	5	
	Образование. Наука. Культура	71	
	Работа учреждений здравоохранения, медицинское обслуживание	10	
	Физическая культура и спорт. Туризм.	6	
	Иные вопросы	25	
	➤ Экономическое развитие	530	27%
	Благоустройство населенных пунктов	321	
	Дорожное хозяйство, работа пассажирского транспорта	134	
	Природные ресурсы, охрана окружающей природной среды, гуманное отношение к животным	25	
	Информационные ресурсы и технологии, связь	19	
	Сельское хозяйство. Торговля. Осуществление хозяйственной деятельности предприятий. Общественное питание.	22	
	Иные вопросы	9	
	➤ Государство, общество, политика	44	2%
	Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений	19	
	Благодарности, подарки, пожелания, приглашения	21	

	Иные вопросы	4	
	➤ Оборона, безопасность, законность	205	10%
4	Распределение обращений граждан по территориальной принадлежности:		
	➤ Североморск (ед.)	1354	70%
	➤ пгт.Сафоново	329	17%
	➤ нп.Щук-озеро	19	1%
	➤ нп.Североморск-3	47	2%
	➤ другие (ед.)	183	10%

Самое большое количество обращений связано с ненадлежащим содержанием управляющей компанией общедомового имущества и придомовых территорий, а именно в перебоях с подачей отопления и горячей воды. Данные обращения берутся на особый контроль, и решение проблем происходит в кратчайшие сроки.

Получение жилья по договору социального найма – обращения, который носят постоянный характер. Это связано с тем, что в городе строительство не ведется. Кроме того востребовано жилье по договору коммерческого найма. Военнослужащие получают сертификаты на приобретение жилья за пределами Мурманской области и обязаны сдать служебное жилье. При этом многие остаются служить до пенсии и решать вопросы личного характера (дети оканчивают 9 или 11 класс, заболевание членов семьи, требующее лечение в Мурманской области и др.).

Обращения граждан в вышестоящие организации, как правило, первичные, т.е. ранее граждане не обращались в органы местного самоуправления ЗАТО г.Североморск.

В период с 01.01.2018 года были организованы и проведены следующие встречи Главы ЗАТО г.Североморск:

1) 13 февраля 2018 - заседание круглого стола с представителями органов местного самоуправления, Североморского АТП, членами Североморского отделения Всероссийского общества слепых (ВОС) и Североморского отделения Всероссийского общества инвалидов (ВОИ);

2) встречи с трудовыми коллективами:
- ОАО «Молочный завод» г.Североморск;

3) встреча с коллективом и проживающими в ГОАУСОН "Комплексный центр социального обслуживания населения ЗАТО г. Североморск";

4) выездные приемы граждан:

- пгт.Сафоново;
- нп.Щукозеро;

5) встречи с представителями общественных объединений:

- членами Североморского отделения Всероссийского общества инвалидов и Всероссийского общества слепых – дважды;
- с представителями соединений и частей Северного флота;
- с многодетными семьями;
- с членами Североморской общественной организации «Право на жизнь»;
- с членами общественной организации «Радуга» (многодетные семьи).

По итогам проведенных встреч обобщенная информация публиковалась в еженедельных номерах газеты «Североморские вести».

Основные проблемы и принятые по ним меры освещаются в средствах массовой информации (на телевидении, радио, в газете «Североморские вести»). Руководители органов местного самоуправления и начальники отделов регулярно выступают в СМИ.

Начиная с октября 2018 года, в отделе ежедневно ведется работа по приему и обработке жалоб жителей Североморска - пользователей социальных сетей, поступивших через программу «Инцидент».

В газете «Североморские вести» по-прежнему актуальна рубрика «На контроле у Главы», где освещаются основные вопросы, волнующие жителей города

Глава совместно с руководителями Комитета по развитию городского хозяйства, МКУ «Городской Центр ЖКХ ЗАТО г.Североморск» и управляющей организации ООО «СЖКХ» жилищно-коммунального хозяйства проводят еженедельные поездки по городу по обращениям, поступившим в администрацию и в СМИ.

На официальном сайте муниципального образования ЗАТО г.Североморск (www.citysever.ru) размещена информация, которая отражает все основные направления работы органов местного самоуправления ЗАТО г.Североморск. Очень востребован и часто посещается на сайте раздел «Интернет-приёмная». Жители ЗАТО г.Североморск используют для обращения и такой ресурс, как «СМС-Главе».

Начальник отдела
по работе с гражданами

Е.А.Карельская