

Отчет «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Североморск» за 2019 год.

За период с 1 января 2019 по 31.12.2019 в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано 1497 письменных обращений граждан. Из 1309 исполненных обращений 546 решены положительно, что составляет 41,7%, по 691 обращению даны разъяснения – 52,8%, 72 обращения перенаправлены по принадлежности – 5,5%. 188 обращений – оставлены на длительном контроле.

Ежемесячно Глава ЗАТО и заместители Главы ЗАТО г.Североморск проводят личные приёмы граждан:

- Глава ЗАТО г.Североморск - 12 приёмов (247 человек).

- Первый заместитель Главы ЗАТО г.Североморск – 11 приемов (17 человек).

По типу обращения распределились следующим образом.

Наименование	Кол-во	% от общего количества
Общее кол-во поступивших обращений граждан за 2019 год:		
всего поступило обращений	1761	100%
в том числе коллективных обращений	28	1,6
Распределение обращений граждан по муниципальным образованиям Мурманской области за 2019 год:		
г.Североморск	1319	75
нп.Североморск-3	49	2,8
пгт.Сафоново	189	10,7
нп.Щукозеро	22	1,2
обращения поступившие из районов, расположенных за пределами Мурманской области или без указания обратного почтового адреса (поступившие по эл.почте)	182	10,3

Качественный анализ обращений

В соответствии с типовым общероссийским классификатором обращения граждан РФ, иностранных граждан лиц без гражданства, в том числе юридических лиц обращения распределились следующим образом:

Тематика обращений граждан (по отраслям права):		%
Государство, общество, политика:	75	4,26
<i>Конституционный строй</i>	7	
<i>Основы государственного управления</i>	66	
<i>Гражданское право</i>	2	
Социальная сфера:	177	10,05
<i>Семья</i>	11	
<i>Труд и занятость населения</i>	6	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование</i>	44	
<i>Образование. Наука. Культура.</i>	106	
<i>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.</i>	10	
Экономика:	427	24,25
<i>Финансы</i>	5	
<i>Хозяйственная деятельность</i>	357	
<i>Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды</i>	36	
<i>Информация и информатизация</i>	29	
Оборона, безопасность, законность:	224	12,72
<i>Оборона</i>	197	
<i>Безопасность и охрана правопорядка</i>	27	
Жилищно-коммунальная сфера:	858	48,72
<i>Жилищный фонд</i>	2	
<i>Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилье).</i>	92	
<i>Коммунальное хозяйство</i>	732	
<i>Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации,</i>	14	

<i>субсидии, льготы)</i>		
<i>Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде).</i>	11	
<i>Риелторская деятельность (в жилищном фонде)</i>	4	
<i>Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства</i>	3	

Самое большое количество обращений по-прежнему касается коммунальной сферы. Многие из них носят сезонный характер: в весенне-летний и осенний период граждане жалуются на отсутствие отопления, в зимний период – на ненадлежащую уборку придомовых территорий и дорог от снега и гололед. В дождливый период на протечку кровли и межпанельных швов. Также по-прежнему большое количество обращений касается ненадлежащего содержания общего имущества многоквартирных домов.

Получение жилья по договору социального найма - обращения, которые носят постоянный характер. Это связано с тем, что в городе строительство не ведется. Также 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 заканчивают 9 или 11 класс, заболевание членов семьи, требующее лечение в Мурманской области и др.).

Показатели

Результативность рассмотрения обращений:		
всего рассмотрено обращений (ед.)	1761	
оставлено без рассмотрения	3 (анонимные)	0,1
переадресовано по принадлежности (ед.)	76	4,4
решено положительно (ед./%)	711 (35%)	40,37
даны разъяснения (ед.)	971	55,13
переписка прекращена (ед.)	-	