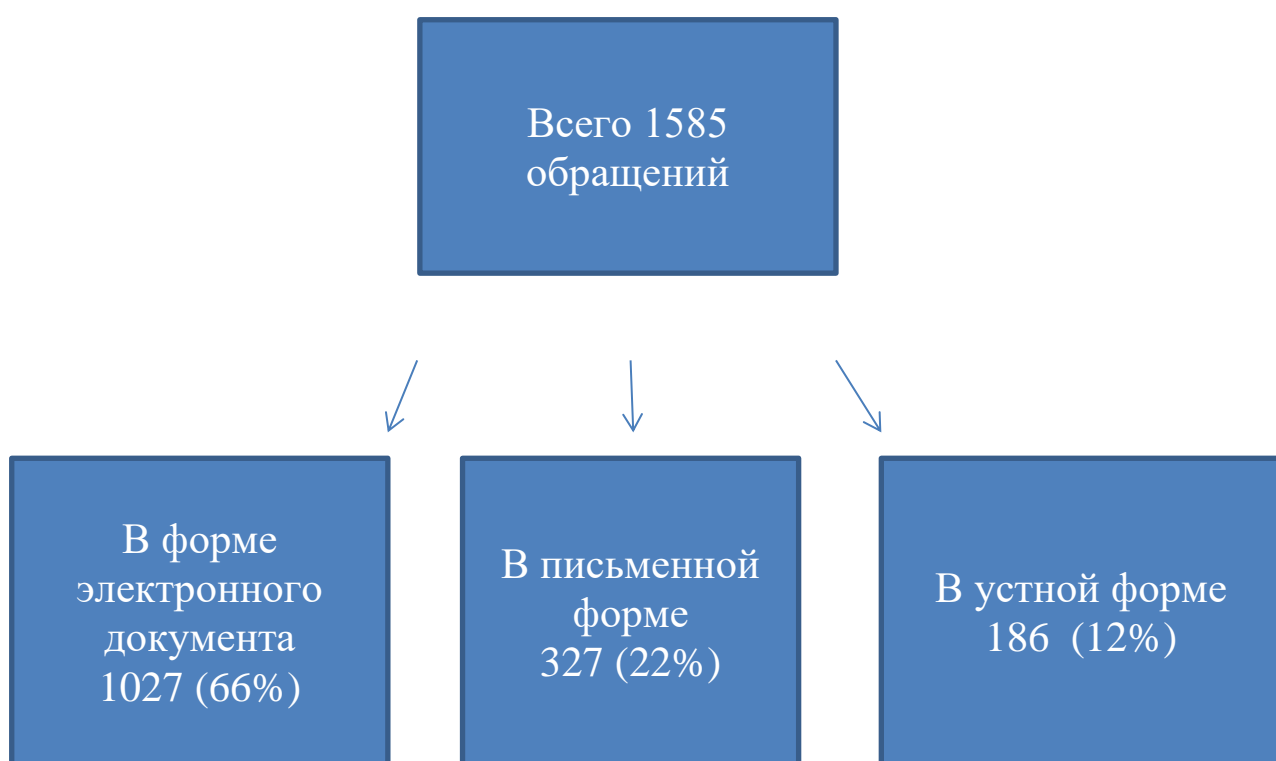


Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению граждан в администрации ЗАТО г.Североморск за 2020 год

За период с 1 января 2020 по 31 декабря 2020 гг. в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано 1399 письменных обращений граждан, 186 – в ходе приема граждан по личным вопросам, в которых содержится 1608 вопросов, что на 9% меньше, чем в 2019 году (1761 вопрос).

По способу передачи все обращения распределились следующим образом:



По типу обращения распределились следующим образом:

Вид обращения	2020 год	доля от общего количества
всего	1585	
индивидуальные	1552	0,98
коллективные	33	0,02
Из них поступило:		
1) от жителей	1427	0,9

ЗАТО г.Североморск:		
- г.Североморск	1201	0,72
- пгт.Сафоново	171	0,1
- нп.Щукозеро	8	0,05
- нп.Североморск-3	47	0,03
2) Из других населенных пунктов	158	0,1

Самыми многочисленными были обращения, в которых поставлены вопросы, относящиеся к **жилищно-коммунальной сфере** – **768 (0,48)**: неудовлетворительная работа обслуживающих организаций, уборка снега, отключение (подключение) отопления в период подготовки к отопительному сезону, вопросы связанные с несвоевременным вывозом ТБО. Многие обращения из этой категории были оставлены на длительном контроле, т.к. из-за распространения на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции проверки в отношении юридических лиц, индивидуальных предпринимателей не проводились с 1 апреля по 31 декабря 2020 года включительно, за исключением проверок, основаниями для проведения которых являются причинение вреда или угроза причинения вреда жизни, здоровью граждан, возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера.

Получение жилья по договору социального, служебного найма - обращения, которые носят постоянный характер. Это связано с тем, что в городе строительство не ведется.

Второе место занимают вопросы **экономического развития** – **361 (0,22)**: ремонт дорог, благоустройство населенных пунктов, работа пассажирского транспорта, охрана окружающей среды,

предпринимательская и хозяйственная деятельность предприятий.

В своих обращениях граждане поднимали вопросы, касающиеся **обороны, безопасности, законности – 219 (0,14)**: о разрешении на въезд в ЗАТО г.Североморск, о принимаемых мерах по противодействию распространению на территории Мурманской области новой коронавирусной инфекции, осуществлении санитарно-карантинного контроля.

Четвертое место занимают вопросы **социальной сферы – 159 (0,1)**: о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, работе учреждений здравоохранения, образовании, науке и культуре, занятости населения.

Актуальными были обращения по вопросам **государства, общества и политики- 101 (0,06)**: рассмотрение ранее направленных обращений, деятельность органов местного самоуправления и исполнительных органов власти.

В соответствии с типовым общероссийским классификатором обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц (далее – Классификатор), который утвержден заместителем Руководителя Аппарата Администрации Президента РФ, руководителем рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций тематика обращений граждан за 2020 год по сравнению с 2019 годом отражена в таблице:

Тематика обращений граждан (по отраслям права):	2020	доля	2019	доля
Государство, общество, политика:	102	0,06	75	0,04
<i>Конституционный строй</i>	<i>19</i>		<i>7</i>	
<i>Основы государственного управления</i>	<i>69</i>		<i>66</i>	
<i>Гражданское право</i>	<i>14</i>		<i>2</i>	
Социальная сфера:	159	0,09	177	0,1

<i>Семья</i>	<i>16</i>		<i>11</i>	
<i>Труд и занятость населения</i>	<i>6</i>		<i>6</i>	
<i>Социальное обеспечение и социальное страхование</i>	<i>55</i>		<i>44</i>	
<i>Образование. Наука. Культура.</i>	<i>53</i>		<i>106</i>	
<i>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм.</i>	<i>29</i>		<i>10</i>	
Экономика:	361	0,23	427	0,24
<i>Финансы</i>	<i>6</i>		<i>5</i>	
<i>Хозяйственная деятельность</i>	<i>306</i>		<i>357</i>	
<i>Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды</i>	<i>35</i>		<i>36</i>	
<i>Информация и информатизация</i>	<i>14</i>		<i>29</i>	
Оборона, безопасность, законность:	218	0,14	224	0,13
<i>Оборона</i>	<i>175</i>		<i>197</i>	
<i>Безопасность и охрана правопорядка</i>	<i>39</i>		<i>27</i>	
<i>Правосудие</i>	<i>4</i>		<i>-</i>	
Жилищно-коммунальная сфера:	768	0.48	858	0.49
<i>Жилищный фонд</i>	<i>1</i>		<i>2</i>	
<i>Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилье).</i>	<i>68</i>		<i>92</i>	
<i>Коммунальное хозяйство</i>	<i>688</i>		<i>732</i>	
<i>Оплата строительства,</i>	<i>4</i>		<i>14</i>	

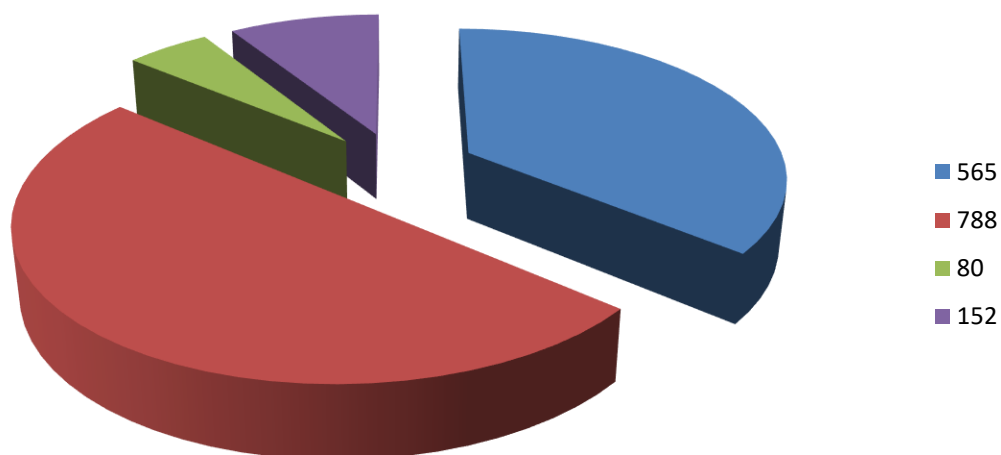
<i>содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации, субсидии, льготы)</i>				
<i>Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде).</i>	2		11	
<i>Риелторская деятельность (в жилищном фонде)</i>	-		4	
<i>Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства</i>	5		3	





Показатели рассмотрения обращений граждан:

Результаты	количество	доля от общего количества вопросов
Удовлетворено	565	0,36
Даны разъяснения	788	0,5
Перенаправлены по принадлежности в иные организации	80	0,05
Находятся на рассмотрении или на длительном контроле	152	0,09

На диаграмме соотношение показателей рассмотрения обращения граждан распределилось следующим образом.

результаты рассмотрения обращений от общего количества вопросов



-  - удовлетворено
-  - разъяснено
-  - перенаправлено
-  - находятся на рассмотрении и на длительном контроле.

Администрацией ЗАТО г.Североморск проводится системная работа по совершенствованию работы с обращениями граждан, принимаются меры по повышению информационной открытости деятельности органов местного самоуправления, обеспечению оперативной обратной связи с населением.

В период с 01.01.2020 года по 31.12.2020 г. были организованы и проведены ежемесячные встречи Главы с жителями в онлайн-формате.

Все обращения, поступившие в ходе встречи, поставлены на контроль. Результаты исполнения поручений передаются в Правительство Мурманской области и публикуются в газете «Североморские вести».

С сентября 2019 года жители ЗАТО город Североморск имеют возможность оставить сообщение по вопросам повышения

качества жизни и обеспечению развития Мурманской области на портале «Наш Север». Востребован и работает портал ГИС ЖКХ.

Часто посещаемым является раздел «Интернет-приёмная» на официальном сайте администрации ЗАТО г.Североморск. Жители ЗАТО г.Североморск используют для обращения и такой ресурс, как «СМС-Главе». Оперативно реагировать на проблемы в городе позволяет мониторинг социальных сетей, официальная страница администрации ЗАТО г.Североморск «ВКонтакте».