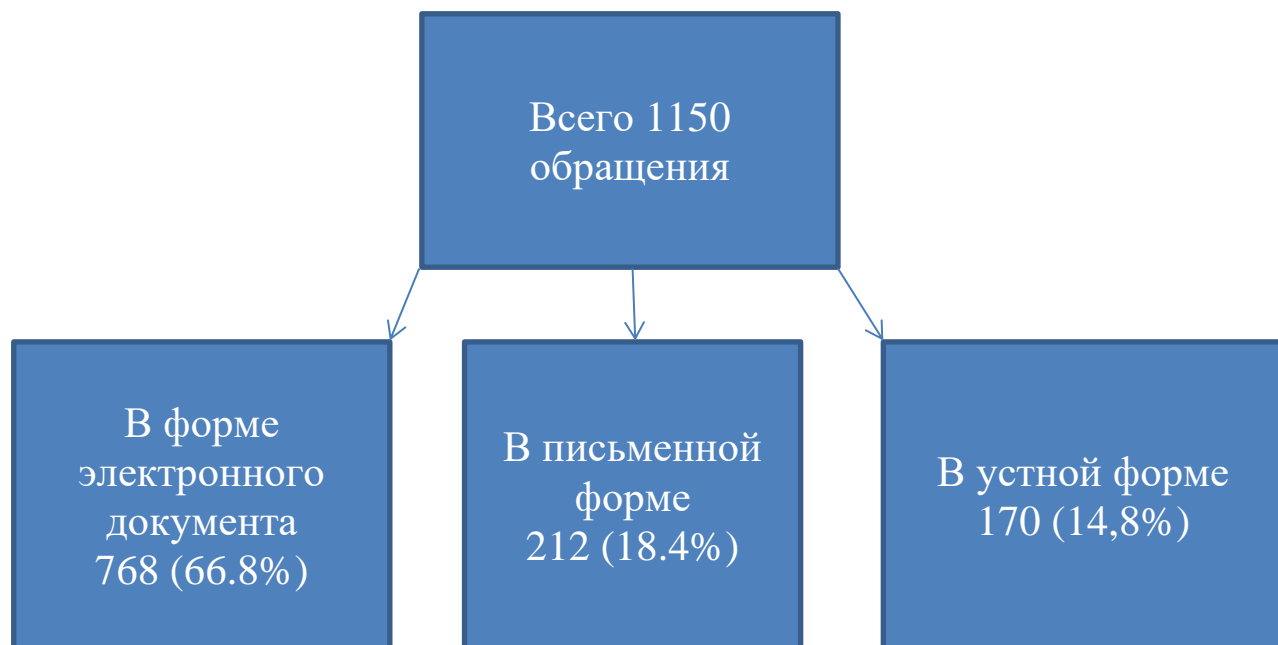


Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Североморск за 2022 год

За период с 1 января 2022 по 31 декабря 2022 гг. в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано 980 письменных обращений граждан, 170 – в ходе приема граждан по личным вопросам, в которых содержится 1154 вопроса.

По способу передачи все обращения распределились следующим образом:



Кол-во поступивших обращений граждан за 2021 год:	
➤ всего поступило обращений граждан;	1150
➤ в том числе коллективных обращений.	27
➤ всего вопросов, содержащихся в обращениях	1123
Результативность рассмотрения обращений:	
➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1150 (1154 вопроса)
➤ оставлено без рассмотрения (ед.);	2
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	62
➤ решено положительно (ед.);	342
➤ даны разъяснения (ед.);	591
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	151
➤ переписка прекращена (ед.).	1

Распределение обращений граждан по муниципальным образованиям Мурманской области за 2021 год:	
➤ г.Североморск (ед.)	751
➤ пгт.Сафоново (ед.)	190
➤ нп.Щук-озеро	5
➤ нп.Североморск-3	32
➤ из других населенных пунктов	172

36% обращений содержит вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере: это неудовлетворительная работа управляющих организаций (ненадлежащее содержание и ремонт многоквартирных домов, придомовых территорий). Многие обращения носят сезонный характер: с началом отопительного сезона поднимаются вопросы подключения отопления. Осень-весна – сезон дождей, появляются обращения, связанные с протечкой кровли и межпанельных швов.

В Североморске продолжается работа по вывозу разукомплектованных и брошенных автомобилей. Эта тема также волнует горожан.

Второе место занимают вопросы экономического развития.

В сентябре-октябре 2022 года много обращений поступило в связи с отсутствием освещения, в том числе и на ул.Северная Застава и Северная.

Летом на магистральных теплосетях этих улиц проводились работы. По условиям контракта подрядчик должен был не только провести замену самих труб, но и благоустроить территории. Финальным штрихом этих работ стало асфальтирование пешеходной дорожки от главпочтамта до храма на ул. Северной.

В рамках государственной программы «Формирование современной городской среды Мурманской области» в 2022 в Североморске была обустроена площадка для занятий воркаутом. Скейт-парк появился в городском парке Североморска Мурманской области по национальному проекту «Жилье и городская среда». Этот вопрос интересовал молодежь города Североморска. Всего же с момента реализации программы в нашем муниципалитете были реализованы проекты по благоустройству сквера «Народный» в Авиагородке, «Аллеи спорта» и танцевальной площадки в городском парке, освещению лыжной трассы на ул.Восточной, а также обустройству сквера и детской площадки на ул. Советской.

Граждане были обеспокоены проводимыми ремонтными работами на трапах города. На территории ЗАТО г.Североморск находится более 60 трапов. Данные объекты были построены в советское время. При реконструкции или капитальном ремонте учитываются действующие нормы, в том числе и для лиц с ограниченными возможностями.

На капитальном ремонте находился виадук на ул.Душенова. Жителей, главным образом, волновали сроки окончания работ по вышеперечисленным проводимым мероприятиям. К Новому году ремонтные работы были выполнены.

Неоднократно жители города обращались в различные органы власти с вопросом закрытия подземного перехода на пересечении улиц Северная Застава и Советская и проведении его капитального ремонта. Данный объект является объектом капитального строительства. В 2023 году запланирована разработка проектно-сметной документации с дальнейшим получением положительной экспертизы на его ремонт.

Часть обращений касалась ремонта автодороги Североморск – Североморск-3. Работы проводились в рамках реализации национального проекта «Безопасные качественные дороги». В нормативное состояние приведен участок общей протяженностью 7 км. Подрядной организацией ООО «Управляющая компания Мурманское дорожное управление» обновлено дорожное покрытие, проведена

планировка обочин с добавлением связного материала, установлено барьерное ограждение и нанесена горизонтальная разметка.

Регулярно поступают заявления от граждан о разрешении на въезд в ЗАТО г.Североморск.

Актуальны в обращениях вопросы социальной сферы: о работе учреждений здравоохранения, образования.

21 марта 2022 года в Североморске открылся новый корпус детского сада №15 на ул. Матросской. Детский сад рассчитан на 220 мест. Его построили в рамках нацпроекта «Демография». С открытием этого садика обеспечивается стопроцентная доступность дошкольного образования в Североморске. Вопросы, касающиеся открытия детского сада, его обеспечения, наполняемости групп, нашли свое отражение в обращениях граждан.

В конце 2022 года стали поступать обращения от родителей МБОУСОШ № 11 и МБОУ «Североморская школа полного дня». Заявители были обеспокоены с появившимися слухами об объединении этих двух школ. В настоящее время этот вопрос не имеет окончательного решения и находится в стадии рассмотрения.

При проведении приема граждан по личным вопросам поднимаются, главным образом, вопросы предоставления жилья, (социальный найм, служебный найм, коммерческий найм).

Специалистами отдела:

- проводился ежемесячный, ежеквартальный анализ (количество, характер) обращений, составлены соответствующие отчеты;
- ежемесячно размещаются отчеты о работе с обращениями граждан в Управление делами Президента Российской Федерации на официальном сайте Сетевого справочного телефонного узла (далее ССТУ.РФ).
- ежеквартально направлялась информация о количестве обращений граждан, поступивших в администрацию ЗАТО г.Североморск, в Министерство цифрового развития Мурманской области по запросу министерств Мурманской области и Центра управления регионом Мурманской области.

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 2021 год по сравнению с 2020 годом отражена в таблице:

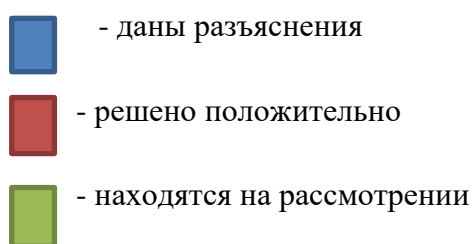
Тематика обращений граждан (по отраслям права):	2022	доля	2021	доля
Государство, общество, политика.	55	0,05	70	0,05
Социальная сфера.	106	0,09	122	0,09
Экономика.	420	0,36	368	0,26
Оборона, безопасность, законность.	163	0,14	166	0,11




Жилищно-коммунальная сфера.	410	0,36	708	0,49
-----------------------------	-----	------	-----	------

Показатели рассмотрения обращений граждан:

Результативность рассмотрения обращений:	Количество вопросов	доля от общего количества вопросов
➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1154 вопроса	
➤ оставлено без рассмотрения (ед.);	1	0,008
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	60	0,052
➤ решено положительно (ед.);	333	0,28
➤ даны разъяснения (ед.);	588	0,5
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	171	0,14
➤ переписка прекращена (ед.).	3	0,02

На диаграмме соотношение показателей рассмотрения обращения граждан распределилось следующим образом.



-  - переадресовано по принадлежности
-  - оставлено без рассмотрения
-  - переписка прекращена

В период с 01.01.2021 года по 31.12.2021 г. было организовано и проведено 12 ежемесячных встреч Главы с жителями. Из них 5 в онлайн-формате, 7 – очно.

Все обращения (172) , поступившие в ходе встречи, поставлены на контроль. Результаты исполнения поручений передаются в Правительство Мурманской области и публикуются в газете «Североморские вести».

Начиная с октября 2018 года, в отделе ежедневно ведется работа по приему обработке вопросов, сообщений и жалоб жителей Североморска - пользователей социальных сетей, поступивших через программу «Инцидент Менеджмент», что также позволяет снять напряженность среди населения по актуальным вопросам, как правило, коммунального характера, благоустройство города, содержание придомовой территории и др. За 2022 год в «Инцидент Менеджмент» поступило **2327** сообщения от граждан ЗАТО г.Североморск.

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», в мессенджерах.