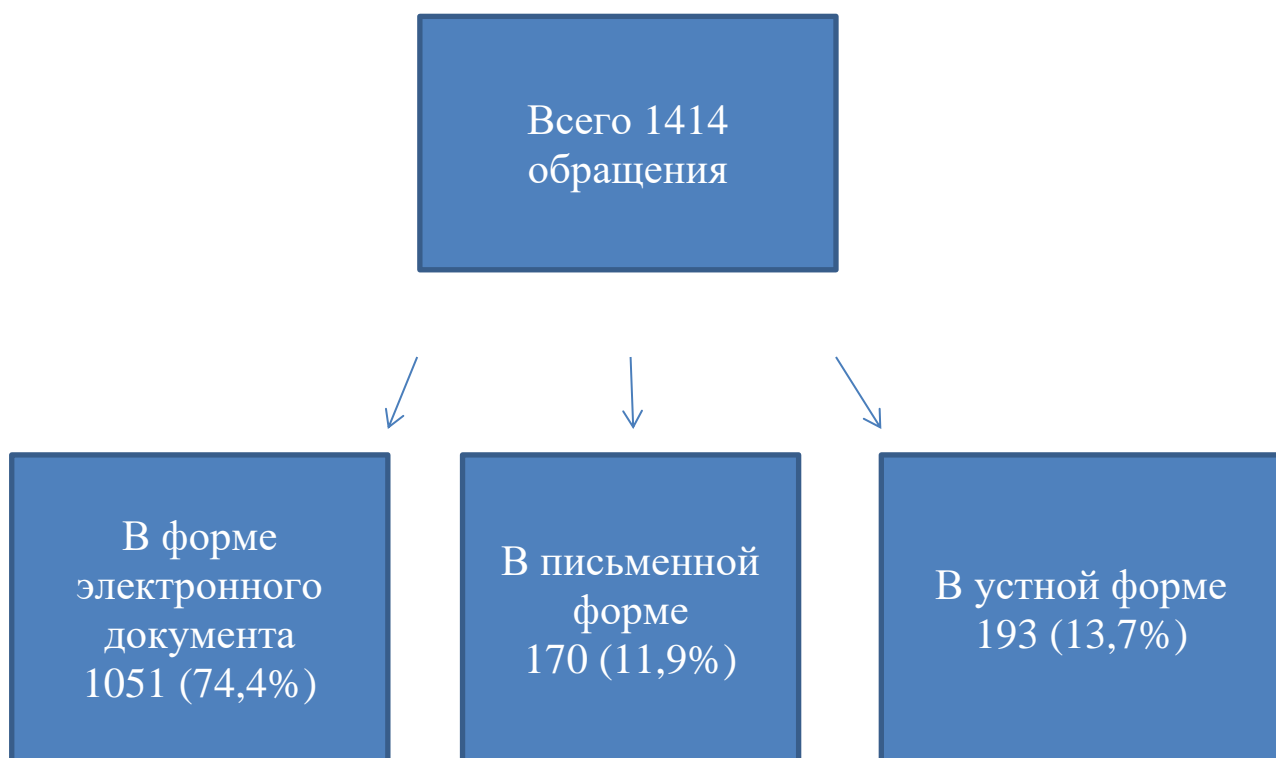


## Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Североморск за 2021 год

За период с 1 января 2021 по 31 декабря 2021 гг. в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано 1221 письменное обращение граждан, 193 – в ходе приема граждан по личным вопросам, в которых содержится 1434 вопроса, что на 10% меньше, чем в 2020 году (1585 вопросов).

По способу передачи все обращения распределились следующим образом:



<b>Кол-во поступивших обращений граждан за 2021 год:</b>	
➤ всего поступило обращений граждан;	1414
➤ в том числе коллективных обращений.	24
➤ всего вопросов, содержащихся в обращениях	1434
<b>Результативность рассмотрения обращений:</b>	

➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1414 (1434 вопроса)
➤ оставлено без рассмотрения (ед.);	5
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	68
➤ решено положительно (ед.);	513
➤ даны разъяснения (ед.);	674
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	171
➤ переписка прекращена (ед.).	3

<b>Распределение обращений граждан по муниципальным образованиям Мурманской области за 2021 год:</b>	
--	--

➤ г.Североморск (ед.)	968
➤ пгт.Сафоново (ед.)	225
➤ нп.Щук-озеро	11
➤ нп.Североморск-3	23
➤ из других населенных пунктов	187

Традиционно основная часть обращений, содержит вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере – 708 (0,49): неудовлетворительная работа обслуживающих организаций. Особое место занимают вопросы, связанные с вывозом снега из дворов, неудовлетворительным состоянием ливневых канализаций. На особом контроле остаются вопросы предотвращения возможных паводковых явлений. Также УК настоятельно рекомендовано обратить внимание на своевременную уборку кровель и козырьков от снежных глыб, наледи и сосулек. Отдельная тема для обсуждения – содержание контейнерных площадок.

С наступлением устойчивых положительных температур ежегодно учащаются жалобы жителей на жару в квартирах. Однако по техническим причинам понизить температуру батарей можно далеко не во всех домах. Особое место занимают вопросы, связанные с ремонтом дорог и дворовых территорий, содержании и ремонте детских площадок.

С изменением погодных условий (дожди) появляется больше обращений по вопросам ремонта кровли и межпанельных швов.

В 2021 году много обращений поступало в администрацию ЗАТО г.Североморск в связи с проводимыми АО «МЭС» «Североморская теплосеть» капитальными ремонтными работами на ул.Комсомольской.

Второе место занимают вопросы экономического развития – 368 (0,26): обновление общественных территорий в рамках инициативного бюджетирования (сквер на улице Советской), комплексное благоустройство территории блоков многоквартирных домов, снос аварийных зданий и незаконно установленных гаражей в пгт.Сафоново, нп-Североморск-3 и нп.Щукозеро. В прошлом году Североморск выиграл во Всероссийском конкурсе лучших проектов развития общественных пространств «Малые города и исторические поселения». Согласно проекту изменения коснулись ул.Сафонова и Приморской площади. В связи с проводимыми работами поступает большое количество обращений. Также много обращений поступает в связи с проводимыми ремонтными работами на трапах города. На капитальном ремонте находится виадук на ул.Душенова. Жителей, главным образом, волнуют сроки окончания работ по вышеперечисленным проводимым мероприятиям.

В марте 2021 года в администрацию ЗАТО г.Североморск поступило коллективное обращение граждан, подписанное 500 жителями пгт.Сафоново, по вопросу строительства нового кладбища. О том, что в Североморске серьезно обозначилась проблема с местами для захоронения, говорили не первый год. Несмотря на проведенное ранее расширение, кладбище в Росляково, которое североморцы используют сегодня, практически исчерпало свои ресурсы. Выход из сложившейся ситуации только один – строить новое. Новое место захоронения будет соответствовать всем современным требованиям. Его территория около 20 га. Строительство будет вестись несколькими этапами. Первый – самый затратный, его стоимость оценена в 103 миллиона рублей. Для минимизации рисков негативного восприятия места захоронения, учитывая обеспокоенность жителей, будет рассмотрен вопрос о внесении изменений в проектно-сметную документацию в части изменения типа ограждения, дополнительного озеленения прилегающей территории (со стороны дороги) и т.п.

В своих обращениях граждане поднимали вопросы, касающиеся обороны, безопасности, законности 166 (0,11): 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.

Актуальны в обращениях вопросы социальной сферы 122 (0,09): о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения, работе учреждений здравоохранения, образования. Активно обсуждались вопросы и поступали обращения относительно строительства лицея. Граждане были обеспокоены сроками окончания работ и датой открытия нового лицея, и, как следствие, вопросами доставки детей в Авиагородок в первый корпус Лицея № 1.

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;
- ежеквартально направлялась информация о количестве обращений граждан, поступивших в администрацию ЗАТО г.Североморск, в адрес аппарата Правительства Мурманской области;
- ежемесячно размещаются отчеты о работе с обращениями граждан в Управление делами Президента Российской Федерации на официальном сайте Сетевого справочного телефонного узла (далее ССТУ.РФ).

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:

<b>Тематика обращений граждан (по отраслям права):</b>	<b>2021</b>	<b>доля</b>	<b>2020</b>	<b>доля</b>
Государство, общество, политика.	70	0,05	102	0,06
Социальная сфера.	122	0,09	159	0,09
Экономика.	368	0,26	361	0,23
Оборона, безопасность,	166	0,11	218	0,14







законность.				
Жилищно-коммунальная сфера.	708	0,49	768	0.48

Показатели рассмотрения обращений граждан:

<b>Результативность рассмотрения обращений:</b>	<b>Количество вопросов</b>	<b>доля от общего количества вопросов</b>
➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1434 вопроса	
➤ оставлено без рассмотрения (ед.);	5	
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	68	
➤ решено положительно (ед. );	513	
➤ даны разъяснения (ед.);	674	
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	171	
➤ переписка прекращена (ед.).	3	

На диаграмме соотношение показателей рассмотрения обращения граждан распределилось следующим образом.



-  - даны разъяснения
-  - решено положительно
-  - находятся на рассмотрении
-  - 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 встречи Главы с жителями в онлайн-формате.

Все обращения (239) , 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. Это работа управляющих организаций, проблемы благоустройства города, содержание придомовой территории и др. За 2021 год в «Инцидент Менеджмент» поступило **2275** сообщения от граждан ЗАТО г.Североморск. Так же проводится работа по формированию сообщений в рамках проекта SMS-Главе.

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».

С 2022 года в целях организации работы с обращениями граждан, поступившими в рамках пресс-конференции Президента РФ 30.06.2021 года от жителей Мурманской области (конкретно ЗАТО г.Североморск) в отделе по работе ведется работа на информационном ресурсе «ОНФ. Помощь». Так, в 2021 году поступило и было обработано 37 обращений.