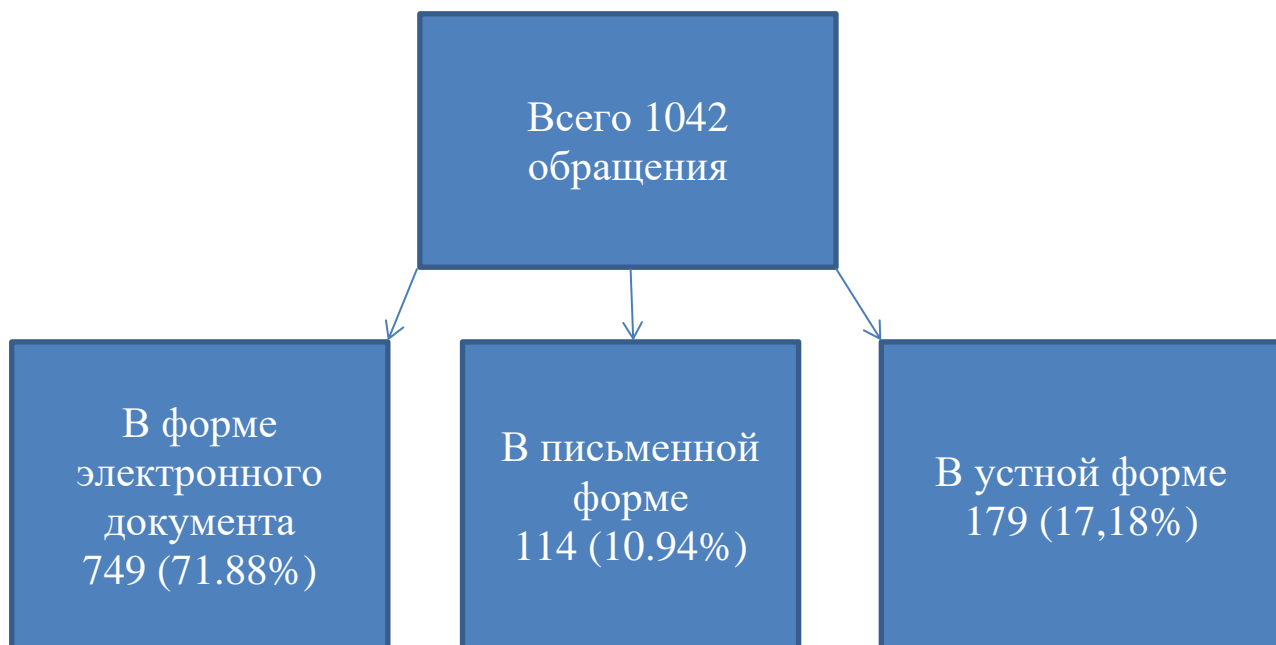


Информационно-аналитическая справка о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации ЗАТО г.Североморск за 2023 год

За период с 1 января 2023 по 31 декабря 2023 гг. в отделе по работе с гражданами администрации ЗАТО г.Североморск зарегистрировано 863 письменных обращения граждан, 179 – в ходе приема граждан по личным вопросам, в которых содержится 1065 вопросов.

По способу передачи все обращения распределились следующим образом:



Кол-во поступивших обращений граждан за 2023 год:	
➤ всего поступило обращений граждан;	1042 (1065 вопросов)
➤ в том числе коллективных обращений.	12
➤ всего вопросов, содержащихся в обращениях	1061
Результативность рассмотрения обращений:	
➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1042 (1065 вопроса)
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	62
➤ решено положительно (ед.);	296
➤ даны разъяснения (ед.);	520
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	161
➤ возвращено (ед.).	1

Распределение обращений граждан по муниципальным образованиям Мурманской области за 2021 год:	
➤ ЗАТО г.Североморск (ед.), в том числе	814
г.Североморск	623
пгт.Сафоново (ед.)	164
нп.Щук-озеро	11
нп.Североморск-3	16

➤ из других населенных пунктов	228
--------------------------------	-----

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 2023 год по сравнению с 2022 годом отражена в таблице:

Тематика обращений граждан (по отраслям права):	2022	доля	2023	доля
Государство, общество, политика.	55	0,05	62	0,06
Социальная сфера.	106	0,09	82	0,08
Экономика.	420	0,36	319	0,3
Оборона, безопасность, законность.	163	0,14	153	0,14
Жилищно-коммунальная сфера.	410	0,36	449	0,42

42,1% обращений, содержит вопросы, относящиеся к жилищно-коммунальной сфере: о неудовлетворительной работе обслуживающих организаций, перерасчете за услуги ЖКХ. Традиционно особое место занимают вопросы, связанные с вывозом снега из дворов в зимний период; ремонта асфальтового покрытия во дворах домов в летний период; вопросы подключения отопления с началом отопительного сезона.

Много обращений поступает от жителей ЗАТО г.Североморск с жалобами на ненадлежащее содержание общедомового имущества многоквартирных домов.

Вопросы предоставления жилья, как правило, занимают лидирующее место при проведении приема граждан по личным вопросам (социальный найм, служебный найм, коммерческий найм).

Второе место занимают вопросы экономического развития: ремонт дорог, благоустройство населенных пунктов, работа пассажирского транспорта, охрана окружающей среды, предпринимательская и хозяйственная деятельность предприятий.

Традиционно много поступает вопросов по ремонту дороги.

На ул. Душенова (от Мурманского шоссе до ул. Душенова, 28, ул. Пикуля) заменили асфальт на проезжей части и тротуарах, установили новые опоры освещения.

В 2023 году завершены работы на ул. Северная Застава, ул. Вице-адмирала Падорина (от ул. Советская до ул. Комсомольская), на ул. Саши Ковалева (от ул. Душенова до ул. Сизова, на ул. Комсомольская (от ул. Вице-адмирала Падорина до ул. Флотских Строителей), на участке дороги (от ул. Падорина д.21 до ул. Инженерная д.7). Все эти территории были озвучены заявителями в своих обращениях.

Много вопросов поступало от жителей по вопросам благоустройства детских площадок. Североморцы могли отдать свой голос за одну из семи территорий. В голосовании также участвовали детская площадка на улице Душенова,13, детская площадка на улице Комсомольская, 1-9, общественная территория на улице Северная, общественная территория рядом с ТЦ «Авиатор» и др.

Часто задавали вопросы по оборудованию детской и спортивных площадок на улице Полярной.

Много внимания жители города обращают на Городской парк, наведении в нем порядка. В этом году проект благоустройства Городского парка принял участие во Всероссийском конкурсе малых городов и исторических поселений.

В своих обращениях граждане поднимали вопросы, касающиеся разрешения на въезд в ЗАТО г.Североморск.

Показатели рассмотрения обращений граждан:

Результативность рассмотрения обращений:	Количество вопросов	доля от общего количества вопросов
➤ всего рассмотрено обращений (ед.);	1042 (1065 вопросов)	
➤ переадресовано по принадлежности (ед.);	62	0,06
➤ решено положительно (ед.);	296	0,28
➤ даны разъяснения (ед.);	520	0,49
➤ находятся на рассмотрении (ед.)	161	0,15
➤ возвращено (ед.).	1	0,02

На диаграмме соотношение показателей рассмотрения обращения граждан распределилось следующим образом.



В период с 01.01.2023 года по 31.12.2023 г. было организовано и проведено 12 ежемесячных встреч Главы с жителями.

Все обращения (105) , 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 2023 год в «Инцидент Менеджмент» поступило **6692** 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.