

**Работа с обращениями граждан и организаций,
поступающими в адрес главы муниципального образования
город Мурманск и Совета депутатов города Мурманска**

В течение 2020 года в соответствии нормами, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» зарегистрировано 381 (в 2019 году – 401) обращение от граждан и организаций, в том числе 11 коллективных, поступивших в адрес главы муниципального образования и Совета депутатов города Мурманска.

Значительная часть обращений – 155 (в 2019 году – 110) касалась жилищно-коммунальной сферы, в частности это жалобы, связанные с начислением платы за жилищно-коммунальные услуги, жалобы на неудовлетворительную работу управляющих организаций, на отсутствие или ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг в многоквартирном доме, по вопросам включения в программу капитального ремонта, организации общего собрания собственников МКД, вопросы, относящиеся к благоустройству территорий (ремонт лестниц, дорожного покрытия, реконструкция и организация спортивных и детских площадок, оборудование контейнерных площадок, организация освещения), жалобы, касающиеся уборки снега с придомовых территорий, а также расчистки от снега дорог федерального и местного значения в зимний период времени.

Традиционно большое количество обращений содержало просьбу о содействии в эвакуации или перемещении бесхозного и разукомплектованного автотранспорта – 54 обращения.

13 (в 2019 году – 10) обращений касались вопросов улучшения жилищных условий, а именно предоставления жилых помещений по договору социального найма, жилых помещений в муниципальных общежитиях, жилых помещений маневренного фонда, признания жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу, переселения из них.

В 49 обращениях поднимались вопросы социальной сферы: о предоставлении субсидий на оплату коммунальных услуг, компенсации и льготы, получение денежной выплаты многодетной семье, содействие в оказании медицинских услуг, в том числе 4 обращения содержали просьбу о содействии в восстановлении на прежнем месте работы, а также поступило 3 обращения с просьбой об установке пандусов в многоквартирном доме.

Можно выделить также блок обращений, тематика которых обусловлена ситуацией, связанной с пандемией коронавирусной инфекции. В таких обращениях поднимались вопросы ценообразования на средства индивидуальной защиты, оказания услуг на дому, соблюдения масочного режима в общественном транспорте, регулирования правил самоизоляции для моряков и согласования выхода в море, организация услуги фудшерринга в Мурманске, о проблемах при организации обучения в условиях ограничений,

связанных с COVID -19, а также обращения предпринимателей о содействии, в том числе по внесению кода организации в общероссийском классификаторе видов экономической деятельности в перечень отраслей экономики, в наибольшей степени пострадавших в условиях ухудшения ситуации в результате распространения новой коронавирусной инфекции на территории Мурманской области.

Кроме того, в течение года были рассмотрены 12 обращений, содержащих вопросы награждения, присвоения почетных званий, а также благодарности в адрес главы муниципального образования и депутатов Совета за оказанную помощь.

Также были рассмотрены поступившие предложения по организации мероприятий, посвященных 75-летию Победы в Великой Отечественной войне, предложения о внесении законодательной инициативы об изменении нормативных актов в сфере содержания животных, организации массовых мероприятий, по вопросу продления режима ЕНВД (единого налога на вмененный доход) до 2024 года.

Из 381 поступивших обращений 309 обращений были направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

73 обращения были рассмотрены, по 67 из них были даны разъяснения касательно норм законодательства по существу поставленных в обращениях вопросов, в том числе о невозможности решить вопрос положительно в силу норм законодательства. По 6 обращениям вопросы, поставленные в них, были решены положительно.

Кроме письменных обращений и обращений, поступивших через интернет-приемную официального сайта, в течение 2020 года в адрес главы муниципального образования поступили 16 обращений от граждан во время проведения прямой линии газеты «Вечерний Мурманск» и во время прямого эфира на радио ГТРК «Мурман» с участием главы.

Значительная часть обращений касалась жилищно-коммунальной сферы, в частности это жалобы на неудовлетворительную работу управляющих организаций, вопросы, относящиеся к благоустройству территорий (ремонт лестниц, дорожного покрытия, реконструкция и организация спортивных и детских площадок, организация освещения), также поставлены вопросы, касающиеся реализации муниципальной программы «Формирование комфортной городской среды в муниципальном образовании город Мурманск».

Из поступивших в ходе прямой линии и прямого эфира обращений по 3 обращениям вопросы, поставленные в них, были решены положительно, по 4 обращениям вопросы, поставленные в них, решены частично, 1 обращение направлено в УМВД по городу Мурманску для рассмотрения по принадлежности и ответа заявителю.

По остальным обращениям были даны разъяснения касательно норм законодательства по существу поставленных в обращениях вопросов, разъяснения о возможности получения безвозмездной консультативной и методической помощи со стороны МКУ «Новые формы управления» по

вопросам подготовки исковых заявлений в суд для защиты прав собственников, безвозмездной юридической и методической помощи по вопросам проведения общего собрания собственников помещений.

По всем обращениям, содержащим жалобы на неудовлетворительную работу управляющих организаций, сотрудниками МКУ «Новые формы управления» в присутствии заявителей были проведены комиссионные обследования, по результатам которых направлены требования в адрес управляющих организаций об устранении выявленных нарушений.

В период пандемии и связанного с ней режима ограничений общение с мурманчанами в 2020 году проходило в основном в дистанционном формате.

Горожане обращались с вопросами, просьбами и пожеланиями в личных сообщениях и активно высказывались на странице главы в социальной сети «ВКонтакте». За 2020 год в социальной сети «ВКонтакте» в адрес главы муниципального образования поступило около 900 обращений граждан.

Все обращения были своевременно рассмотрены. В случае если обращение, содержало вопросы, решение которых не входит в компетенцию органа местного самоуправления, оно направлялось в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, уполномоченному на решение поставленных в обращении вопросов.

Основная масса вопросов связана с ремонтом и содержанием дорог и благоустройством территорий. Состояние дорог, тротуаров, остановок волнует всех – и пешеходов, и автомобилистов. Мурманчане обращали внимание на качество ремонта дорог, своевременное выполнение работ, уточняли график ремонтов на перспективу. Кроме того, поступало много предложений о благоустройстве городских общественных территорий. Все обращения переданы специалистам для проработки и учета при подготовке проектов благоустройства.

Большое количество обращений касалось реализации программы «Формирование комфортной городской среды»: включена ли дворовая территория в программу, если включена, то на какой год, если нет, то как стать участником программы. Были жалобы и на работы, уже проводимые в рамках программы в 2020 году. Например, коллективная жалоба поступила от жителей домов 7, 9, 11 по ул. Зои Космодемьянской. В ходе ремонта выяснилось, что часть жильцов не устраивает уже согласованный проект реконструкции двора. С ними была проведена личная встреча и даны соответствующие разъяснения и рекомендации.

Еще один блок вопросов связан со сферой жилищно-коммунальных услуг: уборка подъездов и придомовых территорий, протечки кровли, замена бойлеров, взаимодействие с управляющими организациями, корректность начислений за коммунальные услуги. На все обращения были даны ответы по существу поставленных вопросов. При необходимости оказана консультативная юридическая помощь сотрудниками МКУ «Новые формы управления».

Много вопросов поступает по проблеме расселения аварийного и ветхого жилья: сроки переселения, возможность остаться в предоставленном

помещении маневренного фонда, порядок признания дома аварийным. Каждое обращение рассматривается в индивидуальном порядке совместно с уполномоченной структурой городской администрации – комитетом имущественных отношений.

Общение в социальных сетях – это в первую очередь индикатор проблем, волнующих горожан и требующих серьезных организационных решений для выстраивания хорошо отлаженной работы всех служб города без вмешательства власти.

Например, практически отсутствуют жалобы в сфере образования. Так, нет ни одного обращения о некачественном предоставлении образовательных услуг или об отсутствии мест в дошкольных учреждениях. Это реальный показатель эффективной работы комитета по образованию администрации города Мурманска и подведомственных учреждений.

Такая же ситуация в сфере транспортного обслуживания населения. Поступило 4 обращения по данной тематике. 3 из них решены положительно совместно с АО «Электротранспорт».

Горожане со своими потребностями и пожеланиями – главное в нашем городе. И открытое общение с ними – единственный способ выяснить, в правильном ли направлении движется власть. Любое серьезное начинание обсуждается с жителями Мурманска. Этой традиции уже почти десять лет, и всегда такой диалог давал очень хорошие результаты. Только посоветовавшись с горожанами, можно определить те проблемы, которые требуют безотлагательного решения.

Своевременное и качественное разрешение проблем, содержащихся в обращениях, в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов граждан, снятию напряженности в обществе, повышению авторитета органов местного самоуправления.