

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

В течение 2022 года в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", зарегистрировано 303 обращения от граждан и организаций, в том числе 10 коллективных, поступивших в адрес главы муниципального образования и Совета депутатов города Мурманска.

Значительная часть обращений (128) касалась жилищно-коммунальной сферы, в частности, это жалобы, связанные с начислением платы за жилищно-коммунальные услуги, потребляемые при использовании и содержании общего имущества в многоквартирных домах, на отсутствие или ненадлежащее качество предоставления коммунальных услуг, неудовлетворительную работу управляющих организаций (удаление снежно-ледяных образований и валов с придомовых территорий многоквартирных домов, очистка кровель от снега и наледей, уборка контейнерных площадок и крылец при входных группах).

Особую обеспокоенность горожан вызывают вопросы благоустройства придомовых территорий: размещение и содержание малых архитектурных форм, организация наружного освещения, реконструкция и проектирование детских игровых и физкультурно-оздоровительных площадок, включение дворов в программу «Формирование комфортной городской среды», установка светофорных объектов и дорожных знаков в жилых зонах и внутриквартальных проездах. Традиционно большое количество обращений по вопросу содействия в организации перемещения (сбора, эвакуации) брошенных транспортных средств, частей разукomплектованных транспортных средств.

Еще один блок обращений связан с вопросами улучшения жилищных условий, а именно: предоставление в пользование жилых помещений муниципального маневренного фонда, специализированных жилых помещений муниципального жилищного фонда по снованиям, установленным жилищным законодательством Российской Федерации, признания жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, переселения из них.

Также были рассмотрены обращения (45), касавшиеся реализации мер социальной поддержки: улучшение жилищных условий с использованием средств социальной выплаты или иной формы государственной поддержки, содействие обеспечению социальных гарантий в вопросах организации занятости, прохождения профессионального обучения и получения дополнительного профессионального образования, оказание адресной социальной помощи отдельным категориям граждан и малоимущим семьям, обеспечение условий доступности социальных объектов для маломобильных групп населения, предоставления отдельным категориям граждан компенсаций и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, возмещение расходов по приобретению технических средств реабилитации.

Наряду с вопросами коммунального хозяйства, порядка и очередности

предоставления жилых помещений гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся, в течение 2022 года поступали обращения о качестве оказания услуг медицинскими организациями в амбулаторных и стационарных условиях, о нарушении предельных сроков ожидания медицинской помощи в плановой и неотложной (экстренной) формах, об организации оказания первичной медико-санитарной помощи в образовательных организациях.

Кроме того, были рассмотрены обращения, содержавшие вопросы порядка внесения представлений о награждении знаками отличия, присвоения почетных званий, иных видов поощрения граждан, организаций и общественных объединений в социальной сфере и экономике города, муниципальном управлении, общественной деятельности, иных сферах, направленных на развитие муниципального образования город Мурманск, а также благодарности в адрес депутатов Совета и главы муниципального образования за своевременное решение содержащихся в обращениях вопросов.

В отчетный период поступили предложения о ходе реализации плана законопроектной деятельности в отношении отдельных законодательных актов, в том числе регулирующих соблюдение требований выгула домашних животных в местах и на территориях общего пользования.

Практически отсутствовали обращения по вопросам организации транспортного обслуживания населения по муниципальным маршрутам регулярных перевозок, приема на обучение в реализующие образовательные программы дошкольного образования муниципальные дошкольные организации.

В установленном законодательством порядке 209 из поступивших обращений были направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

92 обращения были своевременно рассмотрены, по 77 из них были даны разъяснения норм действующего законодательства по существу поставленных в обращениях вопросов. По 12 обращениям вопросы, поставленные в них, были решены положительно, 5 находятся на стадиях исполнения и согласования.

Взаимодействие с жителями заполярной столицы не ограничивается рассмотрением обращений, поступивших на официальный почтовый адрес главы муниципального образования либо посредством интернет-приемной. Мурманчане охотно пользуются социальными сетями и мессенджерами для взаимодействия с органами власти. Посредством публичной страницы в социальной сети "Вконтакте" и телеграм-канала регулярно поступают вопросы, просьбы и пожелания в личных сообщениях и комментариях.

В отчетный период в личные сообщения поступило 85 обращений граждан. Все они 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.

В социальных сетях, как и в прочих каналах поступления обращений,

основная масса вопросов связана с благоустройством территорий, ремонтом и содержанием дорог. Мурманчане обращают внимание на качество выполненного ремонта, срок выполнения работ, уточняют график ремонтов на перспективу.

Много вопросов вызвала реализация программы "Формирование комфортной городской среды": включена ли дворовая территория в программу, как стать участником. Не все жители дворов-участников программы ознакомились с дизайн-проектом до начала работ, в связи с этим в адрес главы муниципального образования были направлены жалобы и предложения. По этому поводу были даны соответствующие разъяснения и рекомендации.

Большое количество обращений связано со сферой жилищно-коммунальных услуг. Мурманчане просили помощи во взаимодействии с управляющими организациями, в случае, если уборка подъездов и дворовых территорий оказывалась неудовлетворительной, возникали проблемы с кровлей или водоснабжением. На все обращения были даны ответы по существу поставленных вопросов.

Актуальной темой, интересующей мурманчан, остаётся проблема 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.

В личные сообщения активно поступали предложения как по улучшению качества жизни в Мурманске, внешнему виду нашего города, организации порядка, так и по подсвечиванию в информационном поле тех или иных важных для мурманчан событий. Так в соцсетях главы муниципального образования появилась рубрика #мурманчане, посредством которой глава муниципального образования делится информацией о достижениях учителей, спортсменов, юных учёных и других талантливых северян.

Большое количество обращений поступает в комментариях к постам в социальных сетях. Это простой и доступный для мурманчан способ взаимодействия, который наиболее красноречиво отражает их отношение к деятельности городских властей. За год жители написали 442 комментария. 25% из них содержат вопросы и жалобы по работе коммунальных служб и реализации в Мурманске нацпроектов, 7% - предложения по улучшению в Мурманске качества жизни.

Проведение главой муниципального образования город Мурманск личного приема граждан и встреч с населением

С целью эффективного прямого диалога с населением в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и статьей 3 Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-01-ЗМО "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращения

в Мурманской области", главой муниципального образования город Мурманск проводился личный прием граждан.

Жители областного центра приходили на прием с различными вопросами. Как правило, они касались жилищно-коммунального хозяйства, социальной сферы, обновления общественных пространств. Мурманчан волновали вопросы ремонта дворовых территорий, доступности городской среды для маломобильных групп населения. Горожане высказывали предложения по благоустройству города.

Личный прием граждан – лучший способ оперативно отреагировать на наиболее острые проблемы и выявлять общественно-полезные инициативы.

Все обращения держатся на контроле. Стоит отметить, что благодаря улучшению эпидемиологической обстановки такие приемы снова проводятся регулярно.

В отчетном периоде было принято 25 человек. Уменьшение числа поступивших в отчетном периоде личных обращений связано с регулярным проведением выездных коллективных встреч с жителями.

За год совместно с администрацией города Мурманска было организовано три таких встречи – с жителями Ленинского, Первомайского и Октябрьского административных округов города Мурманска. Также глава муниципального образования совместно с главой администрации города приняли участие во встречах губернатора Мурманской области Андрея Чибиса с жителями Ленинского и Октябрьского административных округов.

Количество вопросов, заданных в течение одной встречи, доходило до 50. Живой диалог позволяет некоторые из них решить на месте. По остальным вопросам определяются пути решения вместе с профильными структурами администрации города Мурманска.

Большинство вопросов, заданных в ходе встреч, традиционно касаются сферы ЖКХ и благоустройства. Важный блок таких встреч – предложения мурманчан по модернизации объектов городской инфраструктуры: ремонт зданий, городских дорог и лестниц, реконструкция общественных территорий, организация социально ориентированных учреждений, изменение расписания движения городского общественного транспорта. Важно услышать не только то, что хотят видеть мурманчане на улицах города, но и то, чего они видеть не хотят. Так, строительство продовольственного магазина на улице Саши Ковалёва вызвало резко негативный отклик у жителей района – на встречу пришла целая группа инициативных граждан. В результате вопрос со строительством магазина удалось решить в интересах мурманчан.

Конструктивный, а главное, откровенный диалог с горожанами – основное в работе муниципальных властей. На личных встречах с жителями в режиме реального времени удастся вместе обсудить насущные проблемы и ключевые проекты. Обратная связь помогает двигаться дальше, общими усилиями развивать наш родной город.