

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

Организация работы с обращениями граждан и качество их рассмотрения является одним из важнейших критериев оценки деятельности главы муниципального образования город Мурманск, которая направлена в первую очередь на защиту прав и интересов населения, проживающего на территории муниципального образования город Мурманск.

В течение 2023 года в соответствии с нормами, установленными Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», зарегистрировано 191 обращение от граждан и организаций, в том числе 9 коллективных, поступивших в адрес главы муниципального образования и Совета депутатов города Мурманска.

Все обращения, поступившие в отчетный период, рассмотрены в нормативные сроки, при необходимости проведены проверки, по итогам которых представлены разъяснения, даны ответы заявителям.

Значительная часть обращений (54) касалась жилищно-коммунальной сферы, в частности, это жалобы на нарушение обязательных требований при осуществлении деятельности по управлению многоквартирными домами:

- отсутствие систематической уборки от снега и наледи придомовой территории, наружных площадок у входных дверей в зимний период;
- непринятие мер по обеспечению искусственным светом кабин лифтов, лестничных клеток;
- переоборудование и перепланировка жилых домов и квартир (комнат), ведущие к нарушению в работе инженерных систем, прочности несущих конструкций здания, ухудшению сохранности и внешнего вида фасадов;
- беспрепятственный доступ посторонних лиц на кровлю, в подвальные помещения;
- нарушение порядка начисления платы за коммунальные услуги по холодному водоснабжению, горячему водоснабжению, электроснабжению, предоставленные на общедомовые нужды в многоквартирном доме;
- непредоставление информации по запросам (обращениям) собственников и пользователей помещений в многоквартирном доме, ответов на запросы (обращения).

Актуальными среди обращений продолжают оставаться вопросы комплексного благоустройства придомовых и общественных территорий: организация наружного освещения, установка светофорных объектов и дорожных знаков в жилых зонах и внутриквартальных проездах, малых архитектурных форм, ландшафтная организация и санитарное содержание территорий.

Значительное количество обращений граждан поступают по вопросу парковки автотранспортных средств в неустановленных местах. В рамках полномочий по организации вывоза препятствующих уборке территорий

разукомплектованных автотранспортных средств, при содействии районных подразделений полиции, была организована работа по их выявлению и перемещению.

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, признания жилых помещений непригодными для проживания и многоквартирных домов аварийными и подлежащими сносу или реконструкции, переселения из них.

Также были рассмотрены обращения (24), касающиеся реализации мер социальной поддержки: улучшения жилищных условий с использованием средств социальной выплаты или иной формы государственной поддержки, оказания адресной социальной помощи отдельным категориям граждан и малоимущим семьям, организация оказания медицинской помощи учреждениями здравоохранения, лекарственного обеспечения.

Наряду с вопросами коммунального хозяйства, порядка и очередности предоставления жилых помещений гражданам, состоящим на учете в качестве нуждающихся, в течение 2023 года поступали обращения по вопросам обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения к объектам инженерной, транспортной и социальной инфраструктур. На сегодняшний день уже реализуются мероприятия, направленные на устранение существующих ограничений и барьеров, формирование условий для беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам для инвалидов.

В отчетный период увеличилось количество вопросов, касающихся образовательных стандартов и требований к образовательному процессу, условий проведения образовательного процесса, деятельности центров дополнительного образования. Актуальными темами обращений стали: реализация инновационных образовательных программ, вариативность дополнительного образования для всех категорий обучающихся, патриотическое воспитание, безопасность образовательных организаций.

По сравнению с аналогичным периодом года, предшествующего отчетному, сократилось количество обращений по вопросам труда и занятости, предоставления отдельным категориям граждан компенсаций и субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг, содействия обеспечению социальных гарантий, санитарно-эпидемиологического благополучия населения.

Были рассмотрены обращения, содержащие вопросы порядка внесения представлений о награждении знаками отличия, присвоения почетных званий, иных видов поощрения граждан, организаций и общественных объединений за достижения 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 установленном законодательством порядке 137 из поступивших обращений были направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Все обращения были своевременно рассмотрены, по 51 из них были даны разъяснения норм действующего законодательства по существу поставленных в обращениях вопросов. По 11 обращениям вопросы, поставленные в них, были решены положительно.

Работа с обращениями граждан является одним из приоритетных направлений деятельности и в значительной мере способствует удовлетворению нужд и запросов заявителей, реализации и защите гарантированных законодательством прав, свобод и законных интересов.

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 для взаимодействия с органами власти. В отчетный период посредством публичной страницы в социальной сети «ВКонтакте» и телеграм-канала поступило более 150 вопросов и предложений от мурманчан. Большинство из них касались взаимодействия с управляющими организациями, коммунальной сферы – уличного освещения, состояния контейнерных площадок, остановок общественного транспорта, ремонта дворов. Целый блок вопросов был связан с началом отопительного сезона. Также жителей Мурманска интересовали вопросы вариантов проведения досуга для пожилых людей. От инициативных мурманчан поступали предложения по проведению мероприятий в городе. Все обращения были рассмотрены в рабочем порядке.

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.

Личный прием граждан проводится в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан, обеспечения непрерывного и взаимного обмена информацией в практике работы с населением. Такая форма работы способствует более тесному взаимодействию в решении возникающих проблем.

В 2023 году в ходе личных приемов было принято 15 человек. Уменьшение числа поступивших в отчетном периоде личных обращений связано с регулярным проведением выездных коллективных встреч с

жителями.

Вопросы коммунально-бытового обслуживания, благоустройства территорий, социальной поддержки и защиты населения остаются одними из самых актуальных и волнующих граждан.

В своих обращениях граждане также затрагивали вопросы содействия в улучшении жилищных условий, переселения из ветхого и аварийного жилья, предоставления жилья по договорам социального найма, обеспечения безопасности дорожного движения, организации вывоза автотранспортных средств, препятствующих уборке территорий.

Приём граждан – это живой диалог. Он позволяет узнать о наиболее острых проблемах мурманчан и оперативно на них реагировать.

По итогам рассмотрения обращений заявителям представлены разъяснения о результатах принятых мер по существу поставленных вопросов на основании норм действующего законодательства, оказана консультативная помощь. Все обращения граждан в обязательном порядке отрабатываются с соответствующими органами.

Встречи с жителями в онлайн-формате играют большую роль во взаимодействии с мурманчанами. За год совместно с главой администрации города Мурманска было организовано 3 таких встречи – с жителями Ленинского, Первомайского и Октябрьского административных округов города Мурманска.

Количество вопросов, заданных в течение одной встречи, доходило до 50. Большинство вопросов, заданных в ходе встреч, традиционно касались 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.

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. Обратная связь помогает двигаться дальше, общими усилиями развивать наш родной город.