

СПРАВКА

«О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА ЗА 2019 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2018 ГОДОМ»

За 2019 год в комитет по строительству администрации города Мурманска поступила сумма разделов из 85 обращений от граждан, по сравнению с 2018 годом **рост** обращений граждан составил – 74,12 %.

В обращениях содержалось 115 вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 2019 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2018 ГОДОМ

Динамика обращений граждан по типу обращения в 2019 году в сравнении с 2018 годом

Вид обращения	2018 год			2019 год			Динамика %	
	Из ООГ	В комите т	Итого	Из ООГ	Непос редств енно в комите т	Итого		
Индивидуальные	19	2	21	64	13	77	72,73	
Коллективные	1	0	1	8	0	8	87,50	
Из них:								
1	Запросы	<u>1</u>	<u>0</u>	<u>1</u>	<u>13</u>	<u>3</u>	<u>16</u>	<u>93,75</u>
2	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	<u>16</u>	<u>1</u>	<u>17</u>	<u>55</u>	<u>9</u>	<u>64</u>	<u>73,44</u>
2.1	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	6	1	7	22	1	23	69,57
2.2	<i>Письменно</i>	10	0	10	29	4	33	69,70
2.3	<i>ГИС ЖКХ</i>	0	0	0	1	0	1	100,00
2.4	<i>Письма, уведомления</i>	0	0	0	3	4	7	100,00
3	Личный прием граждан, из него:	<u>3</u>	<u>1</u>	<u>4</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>5</u>	<u>20,00</u>

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

По признаку заявителя	2018 год	2019 год	Динамика %
Инвалиды по общему заболеванию	1	4	75,00
Пенсионеры	1	2	50,00
Прочие категории	20	79	74,68
Всего поступило обращений	22	85	74,11

**Динамика обращений граждан по адресату
в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

По адресату	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего поступило обращений	38	142	73,24
Администрация города Мурманска	21	69	69,56
Государственная жилищная инспекция	1	5	80,00
Другие адресаты	1	3	66,66
Не указана	5	19	73,68
Непосредственно в комитет	1	12	91,66
Органы прокуратуры	1	3	66,66
Правительство МО	4	16	75,00
Совет депутатов города	0	2	100,00
Администрация Президента РФ	2	2	0,00
Государственная Дума РФ	0	1	100,00
Министерство образования	0	1	100,00
Минсоцразвития Мурманской области	0	2	100,00
Минстрой МО	0	2	100,00
Минэнерго и ЖКХ МО	0	3	100,00
Мурманская областная Дума	1	1	0,00
Отдел надзорной деятельности	1	0	-100,00
Управление Роспотребнадзора	0	1	100,00

**II. КАЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
ПОСТУПИВШИХ В ОТЧЁТНЫЙ ПЕРИОД В КОМИТЕТ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ
АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА**

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	115 вопросов, из них:	100 %:
ВОПРОСЫ АГМ	3	2,6
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	3	2,6
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	23	20,00
ЭКОНОМИКА	43	37,40
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	42	36,53
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	1	0,87

I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 42 вопроса. По сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 59,52%. Процентное соотношение с общим количеством вопросов – 36,53 %, из них:

1.1. По вопросу, связанному с «**жилищем**», поступило 37 обращений, что составляет 32,17 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Жилище	2018 года	2019 года	Динамика %
Всего:	0	37	100,00
Приватизация жилищного фонда. Деприватизация	0	1	100,00
Капитальный ремонт общего имущества	0	5	100,00
Муниципальный жилищный фонд	0	1	100,00
Оплата коммунальных услуг, электроэнергии, в т.ч льготы	0	1	100,00
Перебои в электроснабжении	0	1	100,00
Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям	0	1	100,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля)	0	14	100,00
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов	0	1	100,00
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях	0	1	100,00
Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного	0	2	100,00

Нежилые помещения	0	5	100,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	0	2	100,00
Переселение из подвалов, коммуналок, общежитий, аварийных домов	0	2	100,00

1.2. По вопросу, связанному с «**коммунальным хозяйством**» поступило 2 обращения, что составляет 1,73 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет - 87,5 %

Коммунальное хозяйство	2018 года	2019 года	Динамика %
Всего:	16	2	- 87,5
Капитальный ремонт общего имущества	4	0	-100,00
Перебои в теплоснабжении	0	1	100,00
Перебои в электроснабжении	2	0	-100,00
Содержание общего имущества	8	1	-87,5
Условия проживания в связи со строительством и работой объектов	1	0	-100,00
Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда	1	0	-100,00

1.3. По вопросу, связанному с «**нежилыми помещениями. Административными зданиями (в жилищном фонде)**» поступило 1 обращение, что составляет 0,86% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост, который составил 100%.

Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Нежилые помещения	0	1	100,0

1.4. По вопросу, связанному с «**Обеспечением граждан жилищем, пользованием жилищным фондом, социальными гарантиями в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)**» поступило 2 обращения, что составляет 1,73% от общего количества

обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост, который составил 50%.

Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	1	2	50,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	0	1	100,00
Правила пользования жилыми помещениями	1	0	-100,00
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору	0	1	100,00

II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 23 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 82,60%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 20,00 %, из них:

2.1. По вопросу **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 1,73 % от общего количества обращений граждан в 2019 году. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	2	100
Доступность физической культуры и спорта	0	1	100,00
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры	0	1	100,00

2.2. По вопросу **«Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100
Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных ситуаций	0	1	100,00

2.3. По вопросу «**Образование. Наука. Культура**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Условия проведения образовательного процесса	0	1	100,00

2.4. По вопросу «**Социальное обеспечение и социальное страхование**» в отчётный период поступило 7 обращений, что составляет 6,09% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Социальное обеспечение и социальное страхование	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	7	100,00
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры	0	6	100,00
Обеспечение активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями	0	1	100,00

2.5. По вопросу «**Управление социальным обеспечением и социальным страхованием**» в отчётный период поступило 12 обращений, что составляет 10,43% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	4	12	66,66
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры для лиц с ограниченными физическими возможностями	2	6	66,66
Обеспечение активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями	2	6	66,66

III. Раздел «Экономика» включает в себя 43 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 83,72%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 37,39%, из них:

3.1. По вопросу «**Геология. Геодезия и картография**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86% процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Геология. Геодезия и картография	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Нецелевое использование земельных участков	0	1	100,00

3.2. По вопросу «**Градостроительство и архитектура**» в отчётный период поступило 9 обращений, что составляет 7,82 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 33,33%.

Градостроительство и архитектура	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	6	9	33,33
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	0	1	100,00
Градостроительство. архитектура и проектирование	2	0	-100,00
Комплексное благоустройство	2	5	60,00
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	1	0	-100,00
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	3	100,00
Уличное освещение	1	0	-100,00

3.3. По вопросу «**Информация и информатизация**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Информация и информатизация	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Реклама (за исключением в СМИ)	0	1	100,00

3.4. По вопросу «**Общественное питание**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Информация и информатизация	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Предприятия общественного питания	0	1	100,00

3.5. По вопросу «**Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)**» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 2,61 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Информация и информатизация	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	1	3	66,66
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	0	1	100,00
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	1	2	50,00

3.6. По вопросу «**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды**» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 2,61 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:			
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	0	3	100,00

3.7. По вопросу «**Торговля**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Торговля	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	1	100,00

3.8. По вопросу «**Хозяйственная деятельность**» в отчётный период поступило 20 обращений, что составляет 17,39 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Хозяйственная деятельность	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	20	100,00
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	2	100,00

Комплексное благоустройство	0	6	100,00
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	1	100,00
Уличное освещение	0	1	100,00
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	5	100,00
Согласование строительства	0	1	100,00
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	3	100,00
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	1	100,00

3.9. По вопросу «**Строительство**» в отчётный период поступило 4 обращения, что составляет 3,48 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Хозяйственная деятельность	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	20	100,00
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	2	100,00
Согласование строительства	0	2	100,00

IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 3 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 100 %.

Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,31 %,

из них:

4.1. По вопросу «**Административные правонарушения и административная ответственность**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Административные правонарушения и административная ответственность	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Привлечение к административной ответственности	0	1	100,00

4.2. По вопросу «**Обращения, заявления и жалобы граждан**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Обращения, заявления и жалобы граждан	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Результаты рассмотрения обращения	0	1	100,00

4.3. По вопросу «**Основы государственного управления**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Обращения, заявления и жалобы граждан	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Арендные отношения	0	1	100,00

V Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 3 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 100 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,31 %,

из них:

4.1. По вопросу «**Прочие**» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 2,61 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Административные правонарушения и административная ответственность	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	1	3	66,66
Административные правонарушения	0	1	100,00
Проект "формирование комфортной городской среды"	1	0	-100,00
Прочие вопросы	0	2	100,00

**VI Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 100 %.
Процентное соотношение с общим количеством обращений – 0,86 %, из них:**

6.1. По вопросу «**Безопасность общества**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,86 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Безопасность общества	2018 год	2019 год	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	0	1	100,00

Показатели

Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2018 год	% от общ.кол.	2019 год	% от общ.кол.	Динамика %
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	22	100,00	77	90,59	71,43
Поставлено на контроль	21	95,45	82	96,47	74,39

Председатель комитета

М.Н. Двинаина