**ОБЗОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

**В КОМИТТЕ ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА,**

**за 1 квартал 2015 года**

За 1 квартал 2015 года в комитет градостроительства и территориального развития администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | | | **Отчетный период** | | |
| 1 квартал 2015 г. | | |
| из сектора по работе с обращениями граждан | непосредственно в структурное подразделение | Итого |
| **Всего поступило обращений:** | | | 125 | 10 | 135 |
| В том числе: | письменные обращения | | 113 | 9 | 122 |
| принято по телефону, телефону доверия | | 1 |  | 1 |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 9 |  | 9 |
| принято во время встречи с жителями | | 1 |  | 1 |
| принято во время прямого эфира | |  |  |  |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | |  | 1 | 1 |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | |  |  |  |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | |  |  |  |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 1 |  | 1 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 118 | 6 | 124 |
| **Количество коллективных обращений** | | | 7 | 4 | 11 |
| **Количество повторных обращений** | | |  |  |  |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | **Отчетный период** | | **Итого** |
|  | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредственно в структурное подразделение |  |
| Участники, ветераны, инвалиды ВОВ |  |  |  |
| Инвалиды по общему заболеванию |  |  |  |
| Многодетные семьи | 1 |  | 1 |
| Пенсионеры |  |  |  |
| Одинокие матери |  |  |  |
| Сироты |  |  |  |
| Прочие категории | 124 | 10 | 134 |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 5 |  | 5 |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО |  |  |  |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 |  | 1 |
| Губернатор МО |  |  |  |
| Правительство МО | 18 |  | 18 |
| Министерство здравоохранения МО |  |  |  |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО |  |  |  |
| Минтерразвития МО | 2 |  | 2 |
| Минэнерго и ЖКХ МО |  |  |  |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 4 |  | 4 |
| Органы прокуратуры | 6 |  | 6 |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО |  |  |  |
| Государственная жилищная инспекция МО | 2 |  | 2 |
| Уполномоченный по правам ребенка |  |  |  |
| Уполномоченный по правам человека |  |  |  |
| УМВД России по МО, по г. Мурманску |  |  |  |
| другие адресаты | 87 | 10 | 97 |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | из АГМ | непосредственно в структурное подразделение |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 105 | 7 |
| Количество поступивших жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) |  |  |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) |  |  |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признанных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) |  |  |
| Направлено по принадлежности | 3 | |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | |
| Благодарности | 0 | |

В сравнении с 1 кварталом 2014 года из сектора по работе с обращениями граждан и непосредственно в Комитет поступило примерно на 20% меньше обращений. В первую очередь это связано с уменьшением количества жалоб на ненадлежащее содержание общего имущества (-71,4%) и на ухудшение условий проживания в связи со строительством или производством работ (-85,7%), что стало результатом активной работы над жалобами по данным вопросам в течение всего 2014 года. Также снизилось количество обращений, связанных с памятниками архитектуры (-60%) и охраной окружающей среды (-23,7%), что говорит об улучшении облика города с точки зрения граждан.

В связи с активной социальной политикой последних лет наблюдается увеличение обращений в социальной сфере по вопросам предоставления льгот отдельным категориям граждан (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям) и создания условий для обеспечения активной жизни инвалидов. Также стоит отметить увеличение количества обращений на выделение земельных участков под строительство и благоустройство территории (90,9%), что говорит об активном развитии города и его инфраструктуры.

В течение 2014 года наблюдалась тенденция к увеличению числа обращений, полученных через удаленные каналы связи (телефон, электронная почта). В 1 квартале 2015 года число их резко снизилось (с 25-30 обращений до 9), однако можно отметить, что в процентном соотношении показатель изменился незначительно: с 8,77% в 4 квартале 2014 года до 8% в 1 квартале 2015 года.