**ОБЗОР ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ**

**В КОМИТТЕ ГРАДОСТРОИТЕЛЬСТВА И ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА,**

**за 2 квартал 2015 года**

**Перечень входящих документов,**

**поступивших за 2 квартал 2015 года**

**(по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **из сектора по работе с обращениями граждан** | **непосредственно в структурное подразделение** | **Итого** |
| **Всего поступило обращений** | | 161 | 10 | 171 |
| 1 | письменные обращения | 139 | 10 | 149 |
| 2 | по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 20 | 0 | 20 |
| 3 | принято во время прямого эфира | 0 | 0 | 0 |
| 4 | принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 0 | 0 | 0 |
| 5 | принято по телефону, телефону доверия | 2 | 0 | 2 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 147 | 9 | 156 |
| **Количество коллективных обращений** | | 14 | 1 | 15 |
| **Количество повторных обращений** | | 0 | 1 | 1 |

**Перечень входящих документов,**

**поступивших за 2 квартал 2015 года**

**(по признаку заявителя)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **из сектора по работе с обращениями граждан** | **непосредственно в структурное подразделение** | **Итого** |
| **Всего поступило обращений** | |  | **161** | **10** |
| 1 | Ветераны труда | 2 | 0 | 2 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 1 | 1 | 2 |
| 3 | Многодетные семьи | 3 | 0 | 3 |
| 4 | Пенсионеры | 3 | 0 | 3 |
| 5 | Прочие категории | 152 | 9 | 161 |

**Перечень входящих документов,**

**поступивших за 2 квартал 2015 года**

**(по адресату)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **из сектора по работе с обращениями граждан** | **непосредственно в структурное подразделение** | **Итого** |
| **Всего поступило обращений** | | **225** | **10** | **225** |
| 1 | Администрация города Мурманска | 161 | 0 | 161 |
| 2 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 5 | 0 | 5 |
| 3 | ГЖИ МО | 2 | 1 | 3 |
| 4 | Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | 1 | 0 | 1 |
| 5 | Минэнерго и ЖКХ МО | 1 | 0 | 1 |
| 6 | Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 2 | 0 | 2 |
| 7 | Непосредственно в комитет | 0 | 7 | 7 |
| 8 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 0 | 0 | 0 |
| 9 | Органы прокуратуры | 10 | 0 | 10 |
| 10 | Правительство МО | 25 | 0 | 25 |
| 11 | Росреестр | 0 | 0 | 0 |
| 12 | Северо-Западное управление Ростехнадзора | 0 | 1 | 1 |
| 13 | Совет депутатов города Мурманска | 7 | 0 | 7 |
| 14 | УМВД по городу и области | 0 | 1 | 1 |
| 15 | Управление надзорной деятельности и профилактической работы ГУ другие адресаты по Мурманской области | 1 | 0 | 1 |

**Перечень входящих документов, поступивших за 2 квартал 2015 года**

**(по тематике и вопросам)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредственно в структурное подразделение | Итого |
| **Всего поступило обращений** | **193** | **10** | **203** |
| **Вопросы АГМ** | **8** | **1** | **9** |
| **Прочие** | **8** | **1** | **9** |
| **Прочие** | **8** | **1** | **9** |
| "город чистоты" | 0 | 0 | 0 |
| Проведение собрания собственников | 0 | 0 | 0 |
| Прочие вопросы | 8 | 1 | 9 |
| **Государство, общество, политика** | **6** | **0** | **6** |
| **Конституционный строй** | **4** | **0** | **4** |
| **Конституционный строй** | **4** | **0** | **4** |
| Награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды | 0 | 0 | 0 |
| Обжалование действий (бездействий) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений в административном порядке | 0 | 0 | 0 |
| Право на личные и коллективные обращения граждан | 1 | 0 | 1 |
| Праздники. памятные даты. юбилеи | 2 | 0 | 2 |
| Увековечение памяти выдающихся людей, исторических событий. присвоение имен | 1 | 0 | 1 |
| **Основы государственного управления** | **2** | **0** | **2** |
| **Основы государственного управления** | **2** | **0** | **2** |
| Арендные отношения | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 0 | 1 |
| Несогласие с результатами рассмотрения обращения | 1 | 0 | 1 |
| Развитие предпринимательской деятельности, малый и средний бизнес | 0 | 0 | 0 |
| Социально-экономическое развитие муниципальных образований | 0 | 0 | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | **31** | **1** | **32** |
| **Жилище** | **31** | **1** | **32** |
| **Жилище** | **31** | **1** | **32** |
| Борьба с антисанитарией. уборка мусора | 2 | 0 | 2 |
| Вопросы частного домовладения | 1 | 0 | 1 |
| Индивидуальное жилищное строительство | 1 | 0 | 1 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 2 | 0 | 2 |
| Муниципальный жилищный фонд | 3 | 0 | 3 |
| Нежилые помещения | 7 | 0 | 7 |
| Некачественное выполнение работ по капитальному ремонту | 0 | 0 | 0 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 3 | 0 | 3 |
| Перевод помещений из жилых в нежилые | 5 | 0 | 5 |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 5 | 0 | 5 |
| Строительство жилья экономического класса | 0 | 0 | 0 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 1 | 0 | 1 |
| Ухудшение условий проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 1 | 1 | 2 |
| **Оборона, безопасность, законность** | **0** | **0** | **0** |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | **0** | **0** | **0** |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | **0** | **0** | **0** |
| Конфликты на бытовой почве | 0 | 0 | 0 |
| **Социальная сфера** | **16** | **0** | **16** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **2** | **0** | **2** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **2** | **0** | **2** |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 0 | 0 | 0 |
| Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности | 0 | 0 | 0 |
| Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | 2 | 0 | 2 |
| **Образование. Наука. Культура** | **6** | **0** | **6** |
| **Образование. Наука. Культура** | **6** | **0** | **6** |
| Библиотеки, дома культуры, кинотеатры | 3 | 0 | 3 |
| Памятники архитектуры, истории и культуры | 3 | 0 | 3 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **8** | **0** | **8** |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **8** | **0** | **8** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 6 | 0 | 6 |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 1 | 0 | 1 |
| Создание условий для обеспечения активной жизни людей с ограниченными физическими возможностями. реализация государственной программы «доступная среда на 2011-2015 годы» | 0 | 0 | 0 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 1 | 0 | 1 |
| **Экономика** | **132** | **8** | **140** |
| **Информация и информатизация** | **7** | **4** | **11** |
| **Информация и информатизация** | **7** | **4** | **11** |
| Реклама (за исключением рекламы в сми) | 7 | 4 | 11 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **86** | **1** | **87** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **86** | **1** | **87** |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для безнадзорных животных | 0 | 0 | 0 |
| Земельные споры | 0 | 0 | 0 |
| Землеустройство. землеустроительный процесс. установление границ. мониторинг земель. кадастровая деятельность (деятельность кадастровых инженеров) | 1 | 0 | 1 |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений | 84 | 1 | 85 |
| Строительство и экология | 1 | 0 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | **39** | **3** | **42** |
| **Хозяйственная деятельность** | **39** | **3** | **42** |
| Автостоянки и автопарковки | 2 | 0 | 2 |
| Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий | 20 | 0 | 20 |
| Градостроительные нормативы. градостроительное законодательство российской федерации | 0 | 0 | 0 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 1 | 0 | 1 |
| Дорожное хозяйство | 3 | 0 | 3 |
| Земельные споры (не судебные) | 0 | 0 | 0 |
| Нарушения законодательства, снипов при строительстве | 1 | 3 | 4 |
| Несоответствие выполнения работ и применяемых строительных материалов требованиям технических регламентов и проектов (организация строительной площадки, противопожарная безопасность, соблюдение техники и безопасности строительно-монтажных работ) | 1 | 0 | 1 |
| Предприятия общественного питания | 2 | 0 | 2 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 0 | 0 | 0 |
| Соблюдение органами местного самоуправления законодательства о градостроительной деятельности | 2 | 0 | 2 |
| Строительные недоделки | 2 | 0 | 2 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 1 | 0 | 1 |
| Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек | 3 | 0 | 3 |
| Торговля продовольственными товарами | 0 | 0 | 0 |
| Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок) | 1 | 0 | 1 |
| Управление в сфере торговли | 0 | 0 | 0 |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредственно в структурное подразделение | Итого |
| **Решено положительно** | 0 | 0 | 0 |
| **Даны разъяснения** | 135 | 7 | 142 |
| **Принято к сведению** | 0 | 0 | 0 |
| **Отказано в рассмотрении** | 0 | 0 | 0 |
| **Поставлено на контроль** | 159 | 0 | 159 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 1 | 0 | 1 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 134 | 7 | 141 |
| 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 | 0 | 0 | 0 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 |

В сравнении со 2 кварталом 2014 года из сектора по работе с обращениями граждан и непосредственно в Комитет поступило примерно на 40% меньше обращений. В первую очередь это связано с уменьшением количества жалоб в области правомерности размещения торговых точек (-40%) и предприятий общественного питания (-33,3%), что стало результатом активной работы над жалобами по данным вопросам в течение всего 2014 года, начала 2015 года. Также снизилось количество обращений, связанных с памятниками архитектуры (-87,5%) и охраной окружающей среды (-35,5%), что говорит об улучшении облика города с точки зрения граждан.

В связи с активной социальной сфере во 2 квартале 2015 года наблюдалось уменьшение обращений таких категорий граждан, как инвалиды по общему заболеванию (-60%) и многодетные семьи (-57%). Однако стоит отметить, что количество обращений, связанных с предоставлением льгот для данных категорий, увеличилось. Также стоит отметить уменьшение количества обращений на выделение земельных участков под строительство или благоустройство территории (-35,6%), что связано с вступлением в силу изменений в Земельный кодекс Российской Федерации.

Во 2 квартале 2015 года резко уменьшилось количество обращений, переданных через удаленные каналы связи, такие как телефон (-50%), прямой эфир (-100%), и интернет приемная (-90%). Количество письменных обращения граждан уменьшилось на (-30%) , однако на фоне общего уменьшения количества обращений, поступающих в Комитет (-40%), данные изменения можно считать незначительными.