

СПРАВКА

«О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КОМИТЕТЕ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА ЗА III КВАРТАЛ 2019 ГОДА В СРАВНЕНИИ С III КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА»

За III квартал 2019 года в комитет по строительству администрации города Мурманска поступила сумма разделов из 30 обращений от граждан, по сравнению со III кварталом 2018 года (обращение) **рост** обращений граждан составил – 86,67 %.

В обращениях содержалось 39 вопросов по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В III КВАРТАЛЕ ЗА 2019 ГОД В СРАВНЕНИИ С III КВАРТАЛОМ 2018 ГОДА

Динамика обращений граждан по типу обращения в III квартале 2019 года в динамике с III кварталом 2018 года

Вид обращения	III квартал 2018 год			III квартал 2019 год			Динамика
	Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитете	Итого	
Всего поступило обращений							
Индивидуальные	3	1	4	22	6	28	85,71
Коллективные	0	0	0	2	0	2	100,00
Из них:							
1 Запросы	0	0	0	2	0	2	100,00
2 Представления прокуратуры							
3 Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	1	1	2	22	6	28	92,86
3.1 Эл. почты, интернет-приемной	0	1	1	11	1	12	91,67
3.2 Письменно	1	0	1	10	2	12	91,67
3.3 Тел. звонка, тел. доверия							
3.4 Прессы, социальных сетей							
3.5 Во время прямого эфира							

Вид обращения		III квартал 2018 год			III квартал 2019 год			Динамика
Всего поступило обращений		Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитете	Итого	%
3.6 .	ГИС ЖКХ							
3.7 .	Письма, уведомления	0	0	0	1	3	4	100,00
5.	Предложения, резюме, благодарности, приглашения							
6.	Личный прием граждан, из него:	2	0	2	0	0	0	-100,00
6.1 .	Руководителем структ..подразделения							
6.2 .	Заместителями руководителя структ..подразделения							

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
во III квартале 2019 года в сравнении со III кварталом 2018 годом**

По признаку заявителя	III квартал 2018 год	III квартал 2019 год	Динамика %
Прочие категории	1	11	90,90

**Динамика обращений граждан по адресату
во III квартале 2019 года в сравнении со III кварталом 2018 года**

По адресату	III квартал 2018 год	III квартал 2019 год	Динамика %
Всего поступило обращений	5	51	90,19
Администрация города Мурманска	3	24	87,5
Государственная жилищная инспекция	0	4	100,00
Другие адресаты	1	2	50,00
Не указана	0	8	100,00
Непосредственно в комитет	0	4	100,00
Органы прокуратуры	0	1	100,00
Правительство МО	1	7	85,71
Совет депутатов города	0	1	100,00

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

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	39 вопросов, из них:	100 %:
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	01	2,56
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	02	5,13
ЭКОНОМИКА	11	28,20
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	25	64,10

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 25 вопросов.
По сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 88%. Процентное
соотношение с общим количеством обращений – 64,10 %,
из них:**

1.1. По вопросу связанным с «жилищем», поступило 25 обращений, что составляет 64,10 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Жилище	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	25	100,00
Капитальный ремонт общего имущества	0	4	100,00
Нежилые помещения	0	1	100,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	0	1	100,00
Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы	0	1	100,00
Перебои в электроснабжении	0	1	100,00
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов	0	1	100,00
Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям	0	1	100,00
Приватизация жилищного фонда. Деприватизация	0	1	100,00
Содержание общего имущества (канализация, кровля..)	0	11	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 имущества	0	1	100,00

1.2. Вопросы **коммунального хозяйства** отсутствуют (0 обращений), что составляет 0 % процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет: - 100 %

Коммунальное хозяйство	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	3	0	- 100,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля)	2	0	-100,00
Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда	1	0	-100,00

II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 50%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,13 %, из них:

2.1. По вопросу **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 2,56 % процента от общего количества обращений граждан в III квартале 2019 года. По сравнению с АППГ наблюдается рост, который составил 100%.

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100
Доступность физической культуры и спорта	0	1	100,00

2.2. По вопросу **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 2,56 % процента от

общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Социальное обеспечение и социальное страхование	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	1	100,00

2.3. Вопросы «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием» отсутствуют (0 обращений), что составляет 0 % процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100%.

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	1	0	-100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	0	-100,00

III. Раздел «Экономика» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 100%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 28,20 %, из них:

3.1. По вопросу «Природные ресурсы и охрана окружающей среды» в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 5,12% процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Природные ресурсы и охрана окружающей среды	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	2	100,00
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	0	2	100,00

3.2. По вопросу «Хозяйственная деятельность» в отчётный период поступило 9 обращений, что составляет 23,08 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Градостроительство и архитектура	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	9	100
Градостроительство. архитектура и проектирование	0	1	100,00
Деятельность в сфере строительства, сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	3	100,00
Комплексное благоустройство	0	4	100,00
Уличное освещение	0	1	100,00

IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 100 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,56 %, из них:

4.1. По вопросу «Основы государственного управления» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 2,56 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Основы государственного управления	III квартал 2018 года	III квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Арендные отношения	0	1	100,00

Показатели

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

Результаты рассмотрения обращений

Результаты	III квартал 2018 года	% от общ.кол.	III квартал 2019 года	% от общ.кол.	Динамика %
Решено положительно	0	0	0	0	0
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	4	100,00	26	66,66	84,62
Поставлено на контроль	3	75,00	29	74,36	89,65

**Исполняющий обязанности
председателя комитета
Соловьева**

Т.В.