

**СПРАВКА**  
«О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В КОМИТЕТЕ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА  
ЗА 2021 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2020 ГОДОМ»

За 2021 год в комитет по строительству администрации города Мурманска поступила сумма разделов из 92 обращений от граждан, по сравнению с 2020 годом **рост** обращений граждан составил 14,13 %.

В обращениях содержалось 112 вопросов по различным тематикам.

**I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 2021 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2020 ГОДОМ**

**Динамика обращений граждан по типу обращения  
в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

Вид обращения		2020 год			2021 год			Динамика
Всего поступило обращений		Из ООГ	В комите т	Итого	Из ООГ	Непосредственнов комите т	Итого	%
Индивидуальные	59	11	70	71	14	85	17,65	
Коллективные	9	0	9	7	0	7	-22,22	
1	<b>Запросы</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>-6,67</b>
2	<b>Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:</b>	<b>51</b>	<b>10</b>	<b>61</b>	<b>60</b>	<b>12</b>	<b>72</b>	<b>15,28</b>
2.1	<i>Эл. почты, интернет-приемной</i>	7	1	8	19	2	21	61,90
2.2	<i>Письменно</i>	43	2	45	39	4	43	-4,44
2.3	<i>ГИС ЖКХ</i>	1	0	1	2	0	2	50,00
2.4	<i>Письма, уведомления</i>	0	7	7	0	6	6	-14,29
3	<b>Личный прием</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100,00</b>
4	<b>Представления прокуратуры</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-100,00</b>
5	<b>Поручения</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>83,33</b>

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя  
в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

<b>По признаку заявителя</b>	<b>2020 год</b>	<b>2021 год</b>	<b>Динамика %</b>
Инвалиды по общему заболеванию	10	7	-30,00
Пенсионеры	0	1	100,00
Ветераны труда	1	0	-100,00
Многодетные семьи	0	1	100,00
Одинокие матери	0	1	100,00
Прочие категории	68	82	17,07
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>79</b>	<b>92</b>	<b>14,13</b>

**Динамика обращений граждан по адресату  
в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

<b>По адресату</b>	<b>2020 год</b>	<b>2021 год</b>	<b>Динамика %</b>
<b>Всего поступило обращений</b>	<b>142</b>	<b>170</b>	<b>16,47</b>
Администрация города Мурманска	68	78	12,82
Государственная жилищная инспекция	2	5	60,00
Другие адресаты	2	6	66,66
Не указана	27	30	10,00
Непосредственно в комитет	8	9	11,11
Органы прокуратуры	6	5	-16,66
Правительство МО	15	13	-13,33
Совет депутатов города	3	4	25,00
Администрация Президента РФ	4	2	-50,00
Минтрудсоцразвития Мурманской области	0	2	100,00
Минстрой МО	3	1	-66,66
Минэнерго и ЖКХ МО	0	2	100,00
Мурманская областная Дума	0	1	100,00
Отдел надзорной деятельности	1	3	66,66
Управление Роспотребнадзора	0	5	100,00
Общественная приемная	1	0	0,00
Общественная приемная	2	0	-100,00
Главное управление	0	1	100,00
Минэнерго и ЖКХ Мурманской области	0	2	100,00

По адресату	2020 год	2021 год	Динамика %
Мурманская межрайонная	0	1	100,00
Прокуратура Мурманской области	0	1	100,00

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

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	112 вопросов, из них:	100 %:
ВОПРОСЫ АГМ	5	4,46
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	2	1,79
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	13	11,61
ЭКОНОМИКА	46	41,07
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	43	38,39
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	3	2,68

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 43 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 11,63%. Prozentное соотношение с общим количеством вопросов - 38,39 %, из них:**

1.1. По вопросу, связанному с «жилищем», поступило 43 обращений, что составляет 38,39% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 11,63%.

Жилище	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	11,63
Капитальный ремонт общего имущества	1	6	83,33
Муниципальный жилищный фонд	1	0	-100,00
Перебои в водоотведении и канализации	1	0	-100,00
Перебои в водоснабжении	3	2	-33,33
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля)	17	9	-47,06
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	2	0	-100,00
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов	0	2	100,00
Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях	1	0	-100,00

Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного	1	1	0,00
Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда	2	2	0,00
Нежилые помещения	4	16	75,00
Переселение из подвалов, коммуналок, общежитий, аварийных домов	0	1	100,00
Переустройство и перепланировка жилого помещения	1	1	0,00
Правила пользования жилыми помещениями	3	0	-100,00
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору	0	1	100,00
Перевод жилого помещения в нежилое	0	1	100,00
Перевод нежилого помещения в жилое	0	1	100,00
Разрешение жилищных споров	1	0	-100,00

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 13 вопросов, по сравнению с АППГ произошел спад – 43,48 . Процентное соотношение с общим количеством обращений – 11,61 %, из них:**

**2.1. По вопросу «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,89 % от общего количества обращений граждан в 2021 году. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -66,66%.

<b>Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм</b>	<b>2020 год</b>	<b>2021 год</b>	<b>Динамика %</b>
<b>Всего:</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-66,66</b>
Доступность физической культуры и спорта	0	1	100,00
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры	2	0	-100,00
Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	1	0	-100,00

**2.2. По вопросу «Образование. Наука. Культура»** в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -100,00%.

<b>Образование. Наука. Культура</b>	<b>2020 год</b>	<b>2021 год</b>	<b>Динамика %</b>
<b>Всего:</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>-100,00</b>
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	1	0	-100,00

Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	2	0	-100,00
--	---	---	---------

2.3. По вопросу «**Социальное обеспечение и социальное страхование**» в отчётный период поступило 12 обращений, что составляет 10,71% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -29,41%.

Социальное обеспечение и социальное страхование	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>17</b>	<b>12</b>	<b>-29,41</b>
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры	7	5	-28,57
Обеспечение активной жизни инвалидов	9	6	-33,33
Просьба об оказании финансовой помощи	1	1	0,00

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 46 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составил 50,00%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 41,07%, из них:**

3.1. По вопросу «**Информация и информатизация**» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 2,68 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается рост, который составил 100,00%.

Информация и информатизация	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>100,00</b>
Реклама (за исключением в СМИ)	0	3	100,00

3.2. По вопросу «**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 0,89 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ спада и роста не произошло.

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,00</b>
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	1	1	0,00

3.3. По вопросу «Хозяйственная деятельность» в отчётный период поступило 42 обращения, что составляет 37,5 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 47,62%.

<b>Хозяйственная деятельность</b>	<b>2020 год</b>	<b>2021 год</b>	<b>Динамика %</b>
<b>Всего:</b>	<b>22</b>	<b>42</b>	<b>47,62</b>
Градостроительство. архитектура и проектирование	6	6	0,0
Комплексное благоустройство	3	13	76,92
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга	3	4	25,00
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	5	100,00
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	5	6	16,66
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	2	3	33,33
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	1	1	0,00
Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	1	1	0,00
Технологическое присоединение потребителей к системам электро, тепло, газоснабжения	1	0	-100,00
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	0	1	100,00
Выполнение государственных требований при осуществлении строительной	0	1	100,00
Управление в сфере торговли. Правила торговли	0	1	100,00

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет - 60,00 %.**

**Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,79 %, из них:**

4.1. По вопросу «Основы государственного управления» в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 1,79 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил - 33,33%.

Основы государственного управления	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>-33,33</b>
Арендные отношения	0	2	100,00
Привлечение к административной ответственности	1	0	-100,00
Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	1	0	-100,00
Результаты рассмотрения обращения	1	0	-100,00

4.2. По вопросу «**Конституционный строй**» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100,00%.

Конституционный строй	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>-100,00</b>
Деятельность некоммерческих организаций	1	0	-100,00
Административно-территориальное деление РФ	1	0	-100,00

**V Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 60,00 %. Prozentное соотношение с общим количеством обращений – 4,46 %, из них:**

5.1. По вопросу «**Прочие**» в отчётный период поступило 5 обращений, что составляет 4,46 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 60,00%.

Прочие	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>60,00</b>
Административные правонарушения	0	1	100,00
Проект "формирование комфортной городской среды"	1	0	-100,00
Прочие вопросы	0	4	100,00
Проведение собрания собственников	1	0	-100,00

**VI Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 3 вопроса, по сравнению с АППГ рост составил 66,66%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,68%, из них:**

6.1. По вопросу «**Безопасность и охрана правопорядка**» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 2,68 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Безопасность и охрана правопорядка	2020 год	2021 год	Динамика %
<b>Всего:</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>66,66</b>
Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	1	3	66,66

### Показатели

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

### Результаты рассмотрения обращений

Результаты	2020 год	% от общ.кол.	2021 год	% от общ.кол.	Динамика %
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	<b>74</b>	93,67	<b>88</b>	95,65	<b>15,90</b>
Поставлено на контроль	<b>67</b>	84,81	<b>76</b>	82,61	<b>11,84</b>

**Председатель комитета**

**М.Н. Двинина**