

СПРАВКА
«О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В КОМИТЕТЕ ПО СТРОИТЕЛЬСТВУ АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА МУРМАНСКА
ЗА 2020 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2019 ГОДОМ»

За 2020 год в комитет по строительству администрации города Мурманска поступила сумма разделов из 79 обращений от граждан, по сравнению с 2019 годом **спад** обращений граждан составил – 5,95 %.

В обращениях содержалось 92 вопроса по различным тематикам.

I. ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН ЗА 2020 ГОД В СРАВНЕНИИ С 2019 ГОДОМ

**Динамика обращений граждан по типу обращения
в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

Вид обращения		2019 год			2020 год			Динамика
Всего поступило обращений		Из ООГ	В комите т	Итого	Из ООГ	Непос редств енно в комите т	Итого	%
Индивидуальные	63	13	76	59	11	70		-7,89
Коллективные	8	0	8	9	0	9		11,11
Из них:								
1	Запросы	12	3	15	14	1	15	0,00
2	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	55	9	64	51	10	61	-4,69
2.1	Эл. почты, интернет-приемной	27	1	28	7	1	8	-71,43
2.2	Письменно	24	4	28	43	2	45	37,78
2.3	ГИС ЖКХ	1	0	1	1	0	1	0,00
2.4	Письма, уведомления	3	4	7	0	7	7	0,00
3	Личный прием	4	1	5	1	0	1	-80,00
4	Представления прокуратуры	0	0	0	1	0	1	100,00
5	Поручения	0	0	0	1	0	1	100,00

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

По признаку заявителя	2019 год	2020 год	Динамика %
Инвалиды по общему заболеванию	4	10	60,00
Пенсионеры	2	0	-100,00
Ветераны труда	0	1	100,00
Прочие категории	78	68	-12,82
Всего поступило обращений	84	79	-5,95

**Динамика обращений граждан по адресату
в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

По адресату	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего поступило обращений	139	142	2,11
Администрация города Мурманска	68	68	0,00
Государственная жилищная инспекция	5	2	-60,00
Другие адресаты	3	2	-33,33
Не указана	19	27	29,63
Непосредственно в комитет	12	8	-33,33
Органы прокуратуры	3	6	50,00
Правительство МО	15	15	0,00
Совет депутатов города	2	3	33,33
Администрация Президента РФ	1	4	75,00
Государственная Дума РФ	1	0	-100,00
Министерство образования	1	0	-100,00
Минсоцразвития Мурманской области	2	0	-100,00
Минстрой МО	2	3	33,33
Минэнерго и ЖКХ МО	3	0	-100,00
Мурманская областная Дума	1	0	-100,00
Отдел надзорной деятельности	0	1	100,00
Управление Роспотребнадзора	1	0	-100,00
Общественная приемная	0	3	100,00

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

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	92 вопроса, из них:	100 %:
ВОПРОСЫ АГМ	2	2,18
ГОСУДАРСТВО, ОБЩЕСТВО, ПОЛИТИКА	5	5,44
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	23	24,99
ЭКОНОМИКА	23	24,99
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	38	41,30
ОБОРОНА, БЕЗОПАСНОСТЬ, ЗАКОННОСТЬ	1	1,1

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 38 вопросов.
По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет -7,32%.
Процентное соотношение с общим количеством вопросов – 41,30 %,
из них:**

1.1. По вопросу, связанному с «жилищем», поступило 38 обращений, что составляет 41,30 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 2,63%.

Жилище	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	37	38	2,63
Приватизация жилищного фонда.	1	0	-100,00
Деприватизация			
Капитальный ремонт общего имущества	5	1	-80,00
Муниципальный жилищный фонд	1	1	0,00
Оплата коммунальных услуг, электроэнергии, в т.ч льготы	1	0	-100,00
Перебои в водоотведении и канализации	0	1	100,00
Перебои в водоснабжении	0	3	100,00
Перебои в электроснабжении	1	0	-100,00
Подключение индивидуальных жилых домов к централизованным сетям	1	0	-100,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля)	14	17	17,64
Ремонт и эксплуатация ливневой канализации	0	2	100,00
Условия проживания в связи со строительством или работой объектов	1	0	-100,00

Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях	1	1	0
Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного	2	1	-50,00
Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда	0	2	100,00
Нежилые помещения	5	4	-20,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	2	0	-100,00
Переселение из подвалов, коммуналок, общежитий, аварийных домов	2	0	-100,00
Переустройство и перепланировка жилого помещения	0	1	100,00
Правила пользования жилыми помещениями	0	3	100,00
Разрешение жилищных споров	0	1	100,00

1.2. По вопросу, связанному с **«коммунальным хозяйством»** поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет - 100,00 %

Коммунальное хозяйство	2019 года	2020 года	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Содержание общего имущества	1	0	-100,00

1.3. По вопросу, связанному с **«нежилыми помещениями. Административными зданиями (в жилищном фонде)»** поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -100%.

Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Нежилые помещения	1	0	-100,0

1.4. По вопросу, связанному с **«Обеспечением граждан жильем, пользованием жилищным фондом, социальными гарантиями в жилищной сфере** поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -100%.

Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	2	0	-100,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания	1	0	-100,00
Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору	1	0	-100,00

II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 23 вопроса, по сравнению с АППГ роста и спада не произошло. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 24,99 %, из них:

2.1. По вопросу «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 3,26 % от общего количества обращений граждан в 2020 году. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 33,33%.

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	2	3	33,33
Доступность физической культуры и спорта	1	0	-100,00
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры	1	2	50,00
Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения	0	1	100,00

2.2. По вопросу «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100,00%.

Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных ситуаций	1	0	-100,00

2.3. По вопросу «Образование. Наука. Культура» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 3,26% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Образование. Наука. Культура	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	3	66,66
Условия проведения образовательного процесса	1	0	-100,00
Создание, реорганизация и ликвидация образовательных организаций	0	2	100,00
Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса	0	1	100,00

2.4. По вопросу «**Социальное обеспечение и социальное страхование**» в отчётный период поступило 17 обращений, что составляет 18,48% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 58,82%.

Социальное обеспечение и социальное страхование	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	7	17	58,82
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры	6	7	14,28
Обеспечение активной жизни инвалидов	1	9	88,88
Просьба об оказании финансовой помощи	0	1	100,00

2.5. По вопросу «**Управление социальным обеспечением и социальным страхованием**» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00% от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100,00%.

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	12	0	-100,00
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры для лиц с ограниченными физическими возможностями	6	0	-100,00
Обеспечение активной жизни инвалидов	6	0	-100,00

III. Раздел «Экономика» включает в себя 23 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -46,51%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 24,99%, из них:

3.1. По вопросу «**Геология. Геодезия и картография**» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00% процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил - 100,00%.

Геология. Геодезия и картография	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Нецелевое использование земельных участков	1	0	-100,00

3.2. По вопросу «**Градостроительство и архитектура**» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % процентов от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил - 100,00%.

Градостроительство и архитектура	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	9	0	-100,00
Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров	1	0	-100,00
Комплексное благоустройство	5	0	-100,00
Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов	3	0	-100,00

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

Информация и информатизация	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Реклама (за исключением в СМИ)	1	0	-100,00

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

Общественное питание	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Предприятия общественного питания	1	0	-100,00

3.5. По вопросу «**Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)**» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100,00%.

Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	3	0	-100,00
Загрязнение окружающей среды, сбросы, выбросы, отходы	1	0	-100,00
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	2	0	-100,00

3.6. По вопросу «**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 1,09 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -66,66%.

Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	3	1	-66,66
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	3	1	-66,66

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

Торговля	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	1	0	-100,00

3.8. По вопросу «**Хозяйственная деятельность**» в отчётный период поступило 22 обращения, что составляет 23,91 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 9,09%.

Хозяйственная деятельность	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	20	22	9,09

Градостроительство. архитектура и проектирование	2	6	66,66
Комплексное благоустройство	6	3	-50,00
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга	0	3	100,00
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	1	0	-100,00
Уличное освещение	1	0	-100,00
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	5	5	0,00
Согласование строительства	1	0	-100,00
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	3	2	-33,33
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	1	0	-100,00
Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог	0	1	100,00
Борьба с аварийностью. Безопасность дорожного движения	0	1	100,00
Технологическое присоединение потребителей к системам электро, тепло, газоснабжения	0	1	100,00

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

Строительство	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	4	0	-100,00
Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства	2	0	-100,00
Согласование строительства	2	0	-100,00

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 40 %.
Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,44 %, из них:**

4.1. По вопросу «Административные правонарушения и административная ответственность» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -100,00%.

Административные правонарушения и административная ответственность	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Привлечение к административной ответственности	1	0	-100,00

4.2. По вопросу «Обращения, заявления и жалобы граждан» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100,00%.

Обращения, заявления и жалобы граждан	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Результаты рассмотрения обращения	1	0	-100,00

4.3. По вопросу «Основы государственного управления» в отчётный период поступило 3 обращения, что составляет 3,26 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 66,66%.

Основы государственного управления	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	3	66,66
Арендные отношения	1	0	-100,00
Привлечение к административной ответственности	0	1	100,00
Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления	0	1	100,00
Результаты рассмотрения обращения	0	1	100,00

4.4. По вопросу «Конституционный строй» в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 2,17 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100,00%.

Конституционный строй	2019 год	2020 год	Динамика %

Всего:	0	2	100,00
Деятельность некоммерческих организаций	0	1	100,00
Административно-территориальное деление РФ	0	1	100,00

V Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет -33,33 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 2,18 %, из них:

4.1. По вопросу «Прочие» в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 2,17 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -33,33%.

Прочие	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	3	2	-33,33
Административные правонарушения	1	0	-100,00
Проект "формирование комфортной городской среды"	0	1	100,00
Прочие вопросы	2	0	-100,00
Проведение собрания собственников	0	1	100,00

VI Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с АППГ рост и спад не наблюдается. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1,1 %, из них:

6.1. По вопросу «Безопасность общества» в отчётный период поступило 0 обращений, что составляет 0,00 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составил -100,00%.

Безопасность общества	2019 год	2020 год	Динамика %
Всего:	1	0	-100,00
Противопожарная служба, соблюдение норм противопожарной безопасности	1	0	-100,00

6.2. По вопросу «Безопасность и охрана правопорядка» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 1,1 % процента от общего

количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100,00%.

Безопасность и охрана правопорядка	2019 год	2020 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	2019 год	% от общ.кол.	2020 год	% от общ.кол.	Динамика %
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	84	100,00	71	89,87	-15,48
Поставлено на контроль	81	96,43	67	84,81	-17,28

Председатель комитета

М.Н. Двинина