

СПРАВКА

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

За IV квартал 2019 года в комитет по строительству администрации города Мурманска поступила сумма разделов из 23 обращений граждан, по сравнению с IV кварталом 2018 года **рост** обращений граждан составил – 47,83 %.

В обращениях содержалось 28 вопросов по различным тематикам.

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

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

Вид обращения		IV квартал 2018 год			IV квартал 2019 год			Динамика
Всего поступило обращений		Из ООГ	В комитет	Итого	Из ООГ	Непосредственно в комитет	Итого	%
Индивидуальные		11	1	12	18	4	22	45,45
Коллективные		0	0	0	1	0	1	100,00
Из них:								
1	Запросы	1	0	1	6	2	8	87,50
2	Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством:	9	0	9	13	1	14	35,71
2.1	Эл. почты, интернет-приемной	4	0	4	4	0	4	0,00
2.2	Письменно	5	0	5	9	1	10	50,00
3	Личный прием граждан	1	1	2	0	1	1	-50,00

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в IV квартале 2019 года в сравнении с IV кварталом 2018 годом**

По признаку заявителя	IV квартал 2018 год	IV квартал 2019 год	Динамика %
Всего поступило обращений	12	23	47,82
Инвалиды по общему заболеванию	0	2	100,00
Прочие категории	12	21	42,86

**Динамика обращений граждан по адресату
в IV квартале 2019 года в сравнении с IV кварталом 2018 года**

По адресату	IV квартал 2018 год	IV квартал 2019 год	Динамика %
Всего поступило обращений	21	41	48,78
Администрация города Мурманска	12	17	29,41
Государственная жилищная инспекция	1	0	-100,00
Другие адресаты	0	1	100,00
Не указана	3	4	25,00
Непосредственно в комитет	1	4	75,00
Органы прокуратуры	1	1	0
Совет депутатов города	0	1	100,00
Правительство Мурманской области	1	6	83,33
Мурманская областная Дума	1	0	-100,00
Минэнерго и ЖКХ Мурманской области	0	3	100,00
Министерство образования и науки	0	1	100,00
Государственная Дума РФ	0	1	100,00
Администрация Президента РФ	1	2	50,00

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

КОЛИЧЕСТВО ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН	28 вопросов, из них:	100 %:
СОЦИАЛЬНАЯ СФЕРА	06	21,43
ЭКОНОМИКА	11	39,29
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНАЯ СФЕРА	09	32,14
ВОПРОСЫ АГМ	02	7,14

I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 9 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет -25 %.

Процентное соотношение с общим количеством обращений – 32,14 %,

из них:

1.1. По вопросу связанным с «**жилищем**», поступило 8 обращений, что составляет 28,57 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100 %.

Жилище	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	8	100,00
Капитальный ремонт общего имущества	0	1	100,00
Муниципальный жилищный фонд	0	1	100,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	0	3	100,00
Нежилые помещения	0	1	100,00
Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье)	0	1	100,00
Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны	0	1	100,00

1.2. По вопросу, связанному с «**коммунальным хозяйством**» поступило 1 обращение, что составляет 3,57 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад, который составляет: - 91,66 %

Коммунальное хозяйство	IV квартал 2018 года	IVквартал 2019 года	Динамика %
Всего:	12	1	- 91,66
Капитальный ремонт общего имущества	4	0	-100,00
Перебои в теплоснабжении	0	1	100,00
Перебои в электроснабжении	2	0	-100,00
Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория)	6	0	-100,00

II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 6 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 50%. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 21,43 %,

из них:

2.1. По вопросу **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 3,57 % от общего количества обращений граждан в IV квартале 2019 года. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100
Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере физической культуры и спорта	0	1	100,00

2.2. По вопросу **«Образование. Наука. Культура»** в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 3,57 % процента от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Образование. Наука. Культура	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100
Условия проведения образовательного процесса	0	1	100,00

2.3. По вопросу **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** поступило 4 обращения, что составляет 14,29 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Социальное обеспечение и социальное страхование	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	1	0	100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	0	4	100,00

2.4. По вопросу «**Управление социальным обеспечением и социальным страхованием**» обращений не поступало, что составляет 0 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **спад**, который составил -100%.

Управление социальным обеспечением и социальным страхованием	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	3	0	-100
Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья	1	0	-100,00
Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья)	2	0	-100,00

III. Раздел «Экономика» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается рост, составляет 72,73 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 39,29 %,

из них:

3.1. По вопросу «**Природные ресурсы и охрана окружающей среды**» в отчётный период поступило 1 обращение, что составляет 3,57 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Природные ресурсы и охрана окружающей среды	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	1	100,00
Ликвидация последствий стихийных бедствий и чрезвычайных происшествий	0	1	100,00

3.2. По вопросу «**Хозяйственная деятельность**» в отчётный период поступило 10 обращений, что составляет 35,71 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Хозяйственная деятельность	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	10	100
Градостроительство, архитектура и проектирование	0	1	100,00
Комплексное благоустройство	0	2	100,00
Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли)	0	1	100,00
Деятельность в сфере строительства, сооружение зданий, объектов капитального строительства	0	2	100,00
Согласование строительства	0	1	100,00
Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли	0	2	100,00
Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки	0	1	100,00

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

Градостроительство и архитектура	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	3	0	-100
Комплексное благоустройство	1	0	-100,00
Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок)	1	0	-100,00
Уличное освещение	1	0	-100,00

IV Раздел «Вопросы АГМ» включает в себя 2 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост, который составляет 100 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 7,14 %, из них:

4.1. По вопросу «Прочие» в отчётный период поступило 2 обращения, что составляет 7,14 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается **рост**, который составил 100%.

Прочие	IV квартал 2018 года	IV квартал 2019 года	Динамика %
Всего:	0	2	100,00
Административные правонарушения	0	1	100,00
Прочие вопросы	0	1	100,00

Показатели

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

Результаты рассмотрения обращений

Результаты	IV квартал 2018 года	% от общ.кол.	IVквартал 2019 года	% от общ.кол.	Динамика %
Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации	12	100,00	19	82,61	36,84
Поставлено на контроль	12	100,00	22	95,65	45,46

Председатель комитета

М.Н. Двинина