

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ СЛУЖБЫ «ОДНОГО ОКНА»

Служба «одного окна» общего отдела Управления делами администрации Петропавловск-Камчатского городского округа осуществляет прием заявлений на оказание 48 муниципальных услуг.

За период с 01.01.2020 по 31.12.2020 специалистами службы «одного окна» зарегистрировано 31753 заявления.

Наиболее значимыми и востребованными муниципальными услугами являются услуги в социальной сфере:

- постановка в очередь на предоставление места в детские дошкольные учреждения - 7310 заявлений, что составляет 23.02% от общего количества принятых заявлений (3545 заявителя обратились лично, 3765 заявителя воспользовались единым порталом государственных и муниципальных услуг);

- выдача архивных справок о стаже работы, заработной плате и т.д. для оформления пенсии – 2829 заявление, что составляет 8,9 % от общего количества принятых заявлений;

- предоставление различных мер социальной поддержки населению – 2246, что составляет 7.1 % от общего количества принятых заявлений.

За указанный период услугами в жилищной сфере (принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма, по договорам коммерческого найма, принятие на учет молодых семей) воспользовались 324 заявителя, что составляет 1.0 % от общего количества принятых заявлений.

За муниципальными услугами в сфере градостроительства и земельных отношений обратилось 2292 заявителя, что составляет 7.2 % от общего количества принятых заявлений.

1. Динамика поступления обращений граждан в адрес Главы Петропавловск-Камчатского городского округа и руководителей органов администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, зарегистрированных службой «одного окна» за 2016 - 2020 гг.

Год	Письменные обращения	Личный приём	Заявления на предоставление муниципальных услуг	Общее количество
2016	14478	698	7478	21956
2017	14490	892	8193	23575
2018	11129	798	10674	22601
2019	9706	662	13858	24226
2020	15281	285	16187	31753

Количество обращений, поступивших по электронной почте

Год	2016	2017	2018	2019	2020
Кол-во обр.	607	813	1190	1410	1598

Графически это выглядит следующим образом:

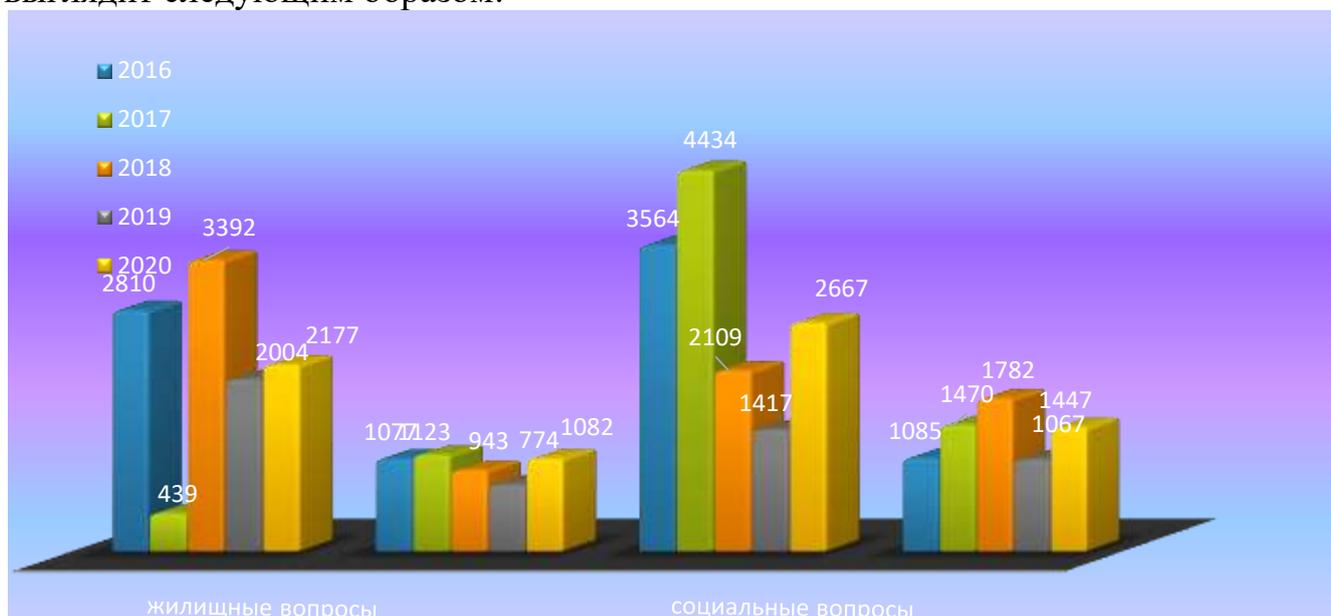


2. Состав и характер вопросов, поднимаемых гражданами в обращениях в адрес администрации Петропавловск-Камчатского городского округа в 2020 году.

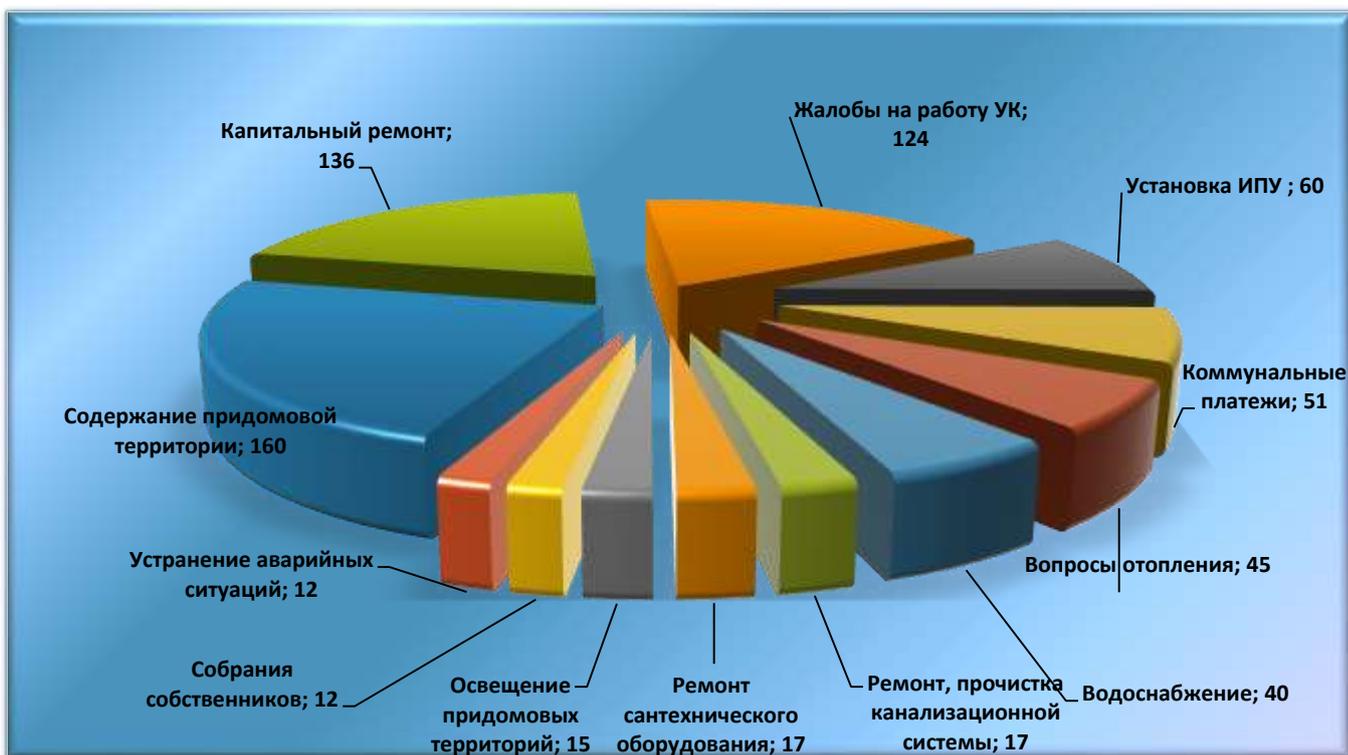
Тематика вопросов, содержащихся в обращениях, условно может быть разделена по следующим категориям:

- жилищные вопросы - **2177**,
- содержание и эксплуатация жилого фонда- **1082**,
- социальные вопросы - **2667**,
- вопросы городского хозяйства - **1447**.

Количественно и графически, в сравнении с предыдущими годами, это выглядит следующим образом:



Количественное соотношение группы вопросов содержания и эксплуатации жилого фонда за 2020 год



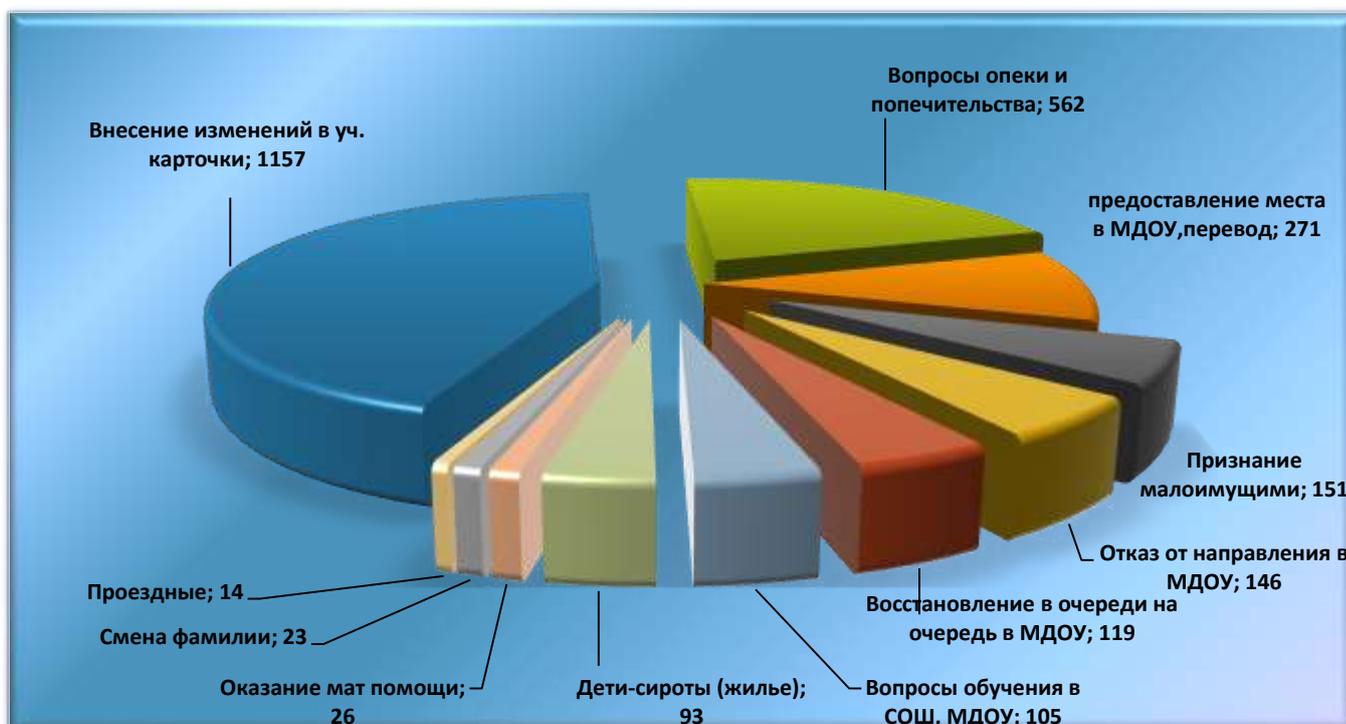
Количественное соотношение группы жилищных вопросов за 2020 год



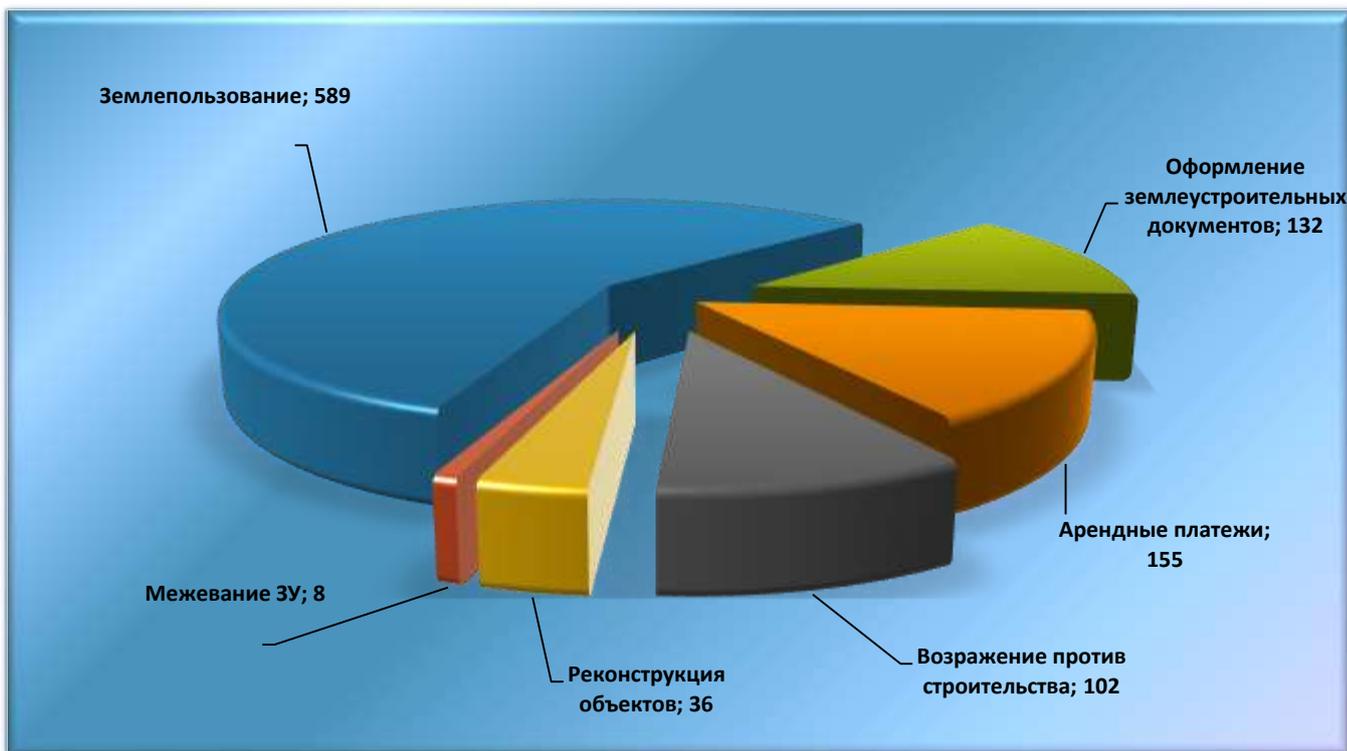
Количественное соотношение группы вопросов городского хозяйства за 2020 год



Количественное соотношение группы социальных вопросов за 2020 год



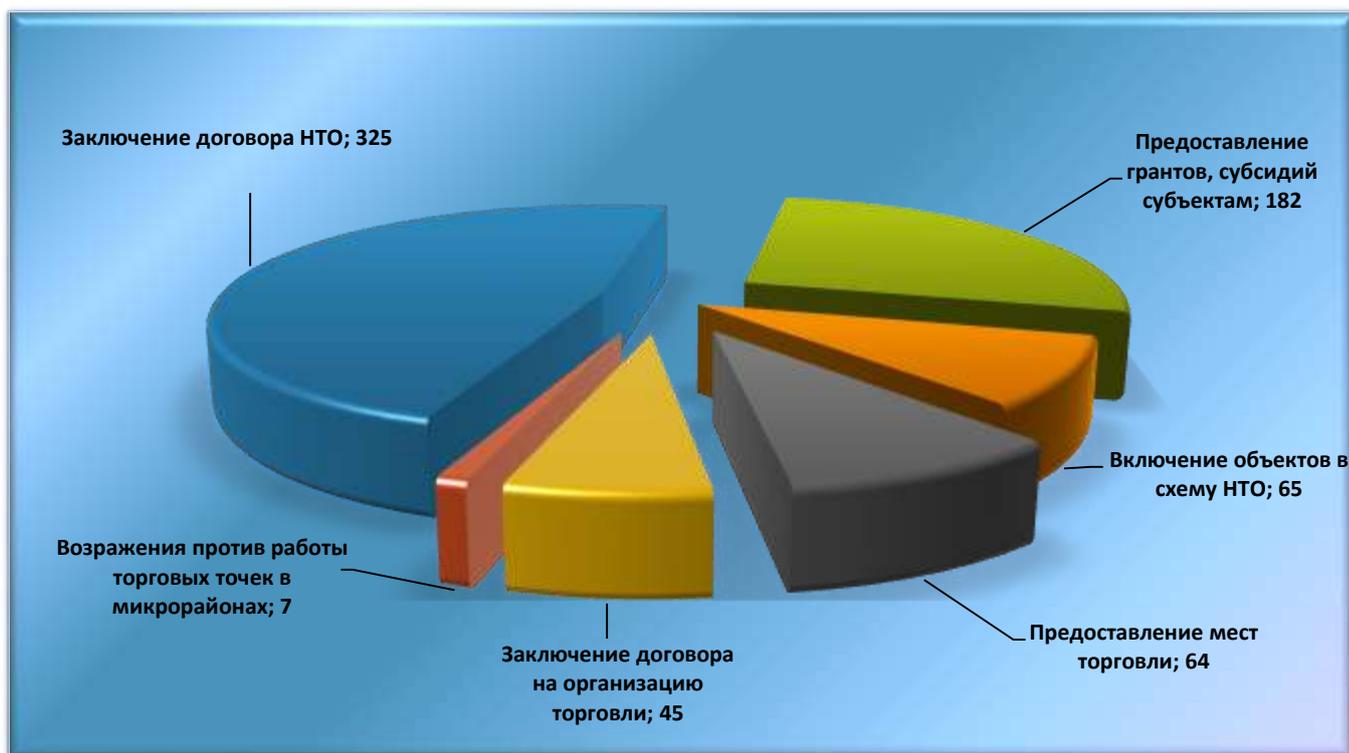
**Количественное соотношение группы вопросов
архитектуры и землепользования
за 2020 год**



**Количественное соотношение группы вопросов общей
деятельности администрации
за 2020 год**



Количественное соотношение группы вопросов поддержки предпринимательства за 2020 год



3. Организация личного приема граждан в 2020 году

Согласно утвержденному плану мероприятий в 2020 году в администрации городского округа специалистами по организации и проведению личных приемов граждан Главой городского округа, заместителями Главы администрации в соответствии с распределениями полномочий организовано и проведено **48** приёмов граждан по личным вопросам. Всего принято **290** человек.

Должность	Количество приемов	Количество принятых граждан
Глава Петропавловск-Камчатского городского округа	20 приемов	65 человек
Первый заместитель Главы администрации	1 прием	2 человека
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа – начальник Управления образования администрации Петропавловск-Камчатского городского округа	17 приемов	195 человек
Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округа	2 приема	5 человек

Заместитель Главы администрации Петропавловск-Камчатского городского округу	8 приемов	23 человека
---	-----------	-------------

4. Количество заявлений на оказание муниципальных услуг в 2020 году.

В 2019 году специалистами службы «одного окна» зарегистрировано **16187** заявлений на предоставление муниципальных услуг.

<i>№ п/п</i>	<i>Наименование муниципальной услуги</i>	<i>Количество обращений</i>
1.	Рассмотрение уведомлений о планируемом строительстве или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	125
2.	Признание молодых семей нуждающимися в улучшении жилищных условий	235
3.	Согласование проведения переустройства и (или) перепланировки помещения в многоквартирном доме	132
4.	Принятие на учет граждан в качестве нуждающихся в жилых помещениях, предоставляемых по договорам социального найма	113
5.	Выдача разрешения на снос зеленых насаждений и продление срока ранее выданного разрешения на снос зеленых насаждений на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	269
6.	Выдача разрешения на выполнение авиационных работ, парашютных прыжков, демонстрационных полетов воздушных судов, полетов беспилотных воздушных судов (за исключением полетов беспилотных воздушных судов с максимальной взлетной массой менее 0,25 килограмма), подъемов привязных аэростатов над территорией Петропавловск-Камчатского городского округа, а также на посадку (взлет) на расположенные в границах территории Петропавловск-Камчатского городского округа площадки, сведения о которых не опубликованы в документах аэронавигационной информации	21
7.	Согласование создания места (площадки) накопления твердых коммунальных отходов на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	27
8.	Включение сведений о месте (площадки) накопления твердых коммунальных отходов в реестр мест (площадок) накопления твердых коммунальных отходов на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	161
9.	Предоставление физическим лицам жилых помещений муниципального жилищного фонда коммерческого использования	89
10.	Предоставление дополнительных мер муниципальной социальной поддержки для отдельных категорий граждан, проживающих на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	393
11.	Предоставление земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или земельных участков, государственная собственность на которые не разграничена, гражданам для индивидуального жилищного строительства, ведения личного подсобного хозяйства и садоводства в границах Петропавловск-Камчатского городского округа	199

12.	Выдача специального разрешения на движение по автомобильным дорогам местного значения в границах Петропавловск-Камчатского городского округа тяжеловесного и (или) крупногабаритного транспортного средства	1
13.	Предоставление бесплатной зубопротезной помощи (за исключением протезов из драгоценных металлов, металлокерамики и других дорогостоящих материалов, и искусственных имплантатов) неработающим пенсионерам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	34
14.	Предоставление мер муниципальной социальной поддержки отдельным категориям граждан на ремонт жилых помещений	66
15.	Признание помещения жилым помещением, жилого помещения непригодным для проживания, многоквартирного дома аварийным и подлежащим сносу или реконструкции	4
16.	Образование земельного участка, на котором расположен многоквартирный дом и иные входящие в состав такого дома объекты недвижимого имущества	4
17.	Выдача разрешения на строительство, реконструкцию объекта капитального строительства	196
18.	Выдача разрешения на ввод объекта в эксплуатацию	80
19.	Присвоение объектам адресации адресов, изменение адресов объектам адресации и аннулирование адресов	54
20.	Предварительное согласование предоставления земельного участка на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	314
21.	Выдача разрешения на использование земель или земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	14
22.	Выдача разрешения на размещение объектов на землях или земельных участках, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, без предоставления земельных участков и установления сервитута, публичного сервитута	233
23.	Принятие решения о проведении аукциона по продаже земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, либо аукциона на право заключения договора аренды земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена	66
24.	Перераспределение земель и (или) земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, и земельных участков, находящихся в частной собственности	129
25.	Установление сервитута в отношении земельных участков, находящихся в муниципальной собственности или государственная собственность на которые не разграничена, на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	144
26.	Выдача ордера на проведение земляных работ на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	139
27.	Рассмотрение уведомлений об окончании строительства или реконструкции объекта индивидуального жилищного строительства или садового дома на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	83
28.	Предоставление мер социальной поддержки почетному гражданину города Петропавловска-Камчатского и предоставлению гарантий при осуществлении погребения умершего почетного гражданина города	3

	Петропавловска-Камчатского	
29.	Выдача разрешения на установку и эксплуатацию рекламной конструкции на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	8
30.	Прием заявлений, постановка на учет для зачисления детей в муниципальные образовательные учреждения Петропавловск-Камчатского городского округа, реализующие основную общеобразовательную программу дошкольного образования	4062
31.	Выдача градостроительного плана земельного участка	196
32.	Утверждение схемы расположения земельного участка или земельных участков на кадастровом плане территории	87
33.	Предоставление дополнительных мер муниципальной социальной поддержки для отдельных категорий семей , проживающих на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	1246
34.	Предоставление дополнительных мер муниципальной социальной поддержки неработающим пенсионерам и (или) инвалидам, проживающим на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	538
35.	Предоставление земельных участков в собственность, аренду, постоянное (бессрочное) пользование либо безвозмездное пользование без проведения торгов	314
36.	Предоставление земельных участков, на которых расположены здания, сооружения, в собственность, аренду или постоянное (бессрочное) пользование	205
37.	Предоставление земельных участков гражданам, имеющим трех и более детей, в собственность	56
38.	Предоставление разрешения на отклонение от предельных параметров разрешенного строительства, реконструкции объекта капитального строительства на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	18
39.	Выдача разрешения на право организации ярмарки на территории Петропавловск-Камчатского городского округа	2
40.	Перевод жилого помещения в нежилое помещение, нежилого помещения в жилое помещение	14
41.	Выдача архивных справок, архивных выписок, копий архивных документов и иных сведений на основе документов архивных фондов Петропавловск-Камчатского городского округа	2829
42.	Выдача копий постановлений распоряжений администрации Петропавловск-Камчатского городского округа, копий постановлений, распоряжений главы Петропавловск-Камчатского городского округа	13
43.	Выдача выписок из похозяйственных книг	3
44.	Выдача выписок из Реестра муниципального имущества Петропавловск-Камчатского городского округа	20
	ИТОГО	16187

5. Реализация интернет-проекта «Нам по пути»

По инициативе администрации Петропавловск-Камчатского городского округа 12 октября 2017 года запущен в работу электронный сервис обратной связи с населением «Нам по пути».

Интернет-портал «Нам по пути» позволяет любому жителю города оперативно направить жалобу, сообщение или предложение в муниципалитет посредством Интернет-связи как с домашнего компьютера, так и со смартфона или иного устройства.

Для нашего региона это первый опыт внедрения подобных интерактивных проектов. В первую очередь, он призван расширить и упростить возможности по направлению обращений граждан в органы местного самоуправления.

В ходе модернизации в 2020 году электронный сервис дополнен разделами «Опросы» и «Инициативы».

Количество сообщений и инициатив, поступивших на Портал «Нам по пути»

Год	2018	2019	2020
Количество сообщений	2349	2539	2036
Количество инициатив	-	107	211

За 2020 год на Портал «Нам по пути» поступило 2036 сообщений, из них:

<i>№ п/п</i>	<i>Тематика сообщений</i>	<i>Количество сообщений</i>
1.	Разное	493
2.	Уборка мусора	416
3.	Расчистка межквартальных и дворовых проездов	371
4.	Содержание и эксплуатация жилого фонда	154
5.	Ремонт межквартальных и дворовых территорий	117
6.	Ремонт дорожного полотна	78
7.	Детские площадки	73
8.	Работа общественного транспорта	53
9.	Дорожные знаки и нарушения правил ПДД	51
10.	Благоустройство придомовой территории	43
11.	Аварийные ситуации (утечка и порывы водоснабжения)	39
12.	Расчистка магистральных дорог	27
13.	Дорожное освещение	24
14.	Расчистка, ремонт ливневой канализации	22
15.	Аварийные ситуации (открытые люки, сломанные деревья)	20

16.	Школы, сады	18
17.	Жалобы на УК	16
18.	Бездомные животные	9
19.	Аварийные ситуации (отключение электроэнергии, оборванные провода)	7
20.	Неисправность канализации	3
21.	Парковка на газонах	2

6. Реализация проекта «Камчатка в порядке»

По инициативе Губернатора Камчатского края 15 июля 2020 года был создан портал «Камчатка в порядке», целью которого является упрощение взаимодействия исполнительных органов власти с жителями городского округа.

В период с 15.07.2020 по 31.12.2020 с делением по тематикам поступило 1558 обращений.

Категория	Тематика	Количество сообщений
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Неубранная контейнерная площадка/Нарушение сроков вывоза мусора	168
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Благоустройство, дворовая инфраструктура\Иное	148
Дороги	Дороги\Иное	95
Дороги	Ремонт дорожного покрытия	86
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Ненадлежащее состояние детских площадок	81
ЖКХ	ЖКХ\Иное	75
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Состояние дорожного покрытия во дворе	56
ЖКХ	Работа управляющей компании/ТСЖ	52
ЖКХ	Отсутствие/неисправность теплоснабжения	42
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Некачественное выполнение работ по благоустройству улиц и	46
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Неухоженные зеленые насаждения/Обрезка кроны деревьев/Аварийные	37
Дороги	Ямы, выбоины на проезжей части/тротуаре	35
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Мусор на придомовой территории	33
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Поврежденные уличные лестницы	30
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Бродячие животные	27
Дороги	Неочищенный снег/гололед на тротуарах	23
ЖКХ	Отсутствие/неисправность водоснабжения	25

ЖКХ	Протечка кровли/труб водо- и теплоснабжения	23
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Неубранная дворовая территория (кроме зимнего периода)	21
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Неправильное размещение мусорных контейнеров	21
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Захламление городской/поселенческой территории	20
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Снег, гололед на тротуарах, дворовых дорогах	19
Общественный порядок	Нарушение покоя граждан и тишины	18
Общественный порядок	Общественный порядок\Иное	19
Образование	Очередь в детский сад/предоставление места в детском саду	17
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Ненадлежащее содержание площадей, парковых зон и зон	16
Дороги	Грейдирование дорожного покрытия	17
Общественный транспорт	Общественный транспорт\Иное	18
ЖКХ	Отсутствие/неисправность электроснабжения	14
ЖКХ	Отсутствие/неисправность водоотведения	14
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Раскопки во дворе	11
Дороги	Некачественно выполненный ремонт дороги	12
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Повреждение ограждений/газонов	12
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Самовольная установка ограждений и шлагбаумов	10
Дороги	Подтопление проезжей части	9
Дороги	Мусор у обочин дорог/на тротуарах	8
Дороги	Открытый люк на дороге/Просадка люка	8
Экология	Несанкционированная свалка	9
Экология	Экология\Иное	8
Дороги	Провал в дороге	8
Дороги	Раскопки на дороге	8
ЖКХ	Неисправность освещения в подъезде	7
Социальная сфера	Социальная сфера\Иное	7
ЖКХ	Неубранный подъезд	6
ЖКХ	Неудовлетворительное содержание подвалов МКД	6
Общественный транспорт	Нарушения правил перевозки пассажиров	6
Общественный транспорт	Отсутствие транспортного сообщения	6
Услуги	Незаконные рекламные конструкции	7
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Открытый люк во дворе	5
Ветеринария	Ответственное обращение с животными	5
Дороги	Стерта/отсутствует разметка на дороге	6

Общественный транспорт	Несоблюдение графика движения общественного транспорта	5
Услуги	Услуги\Иное	7
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Неудовлетворительное состояние знаков, указателей	5
Экология	Незаконная рубка леса, повреждение лесных насаждений	4
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Местное самоуправление, ОИВ субъекта	3
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Ненадлежащее состояние малых архитектурных форм	3
Образование	Материально-техническое оснащение образовательных учреждений	3
Образование	Образование\Иное	3
Общественный транспорт	Грубое обращение с пассажирами общественного транспорта	3
Общественный транспорт	Неудовлетворительное техническое/санитарное состояние	3
Общественный транспорт	Повреждение остановочного павильона	4
ЖКХ	Не проводится дезинсекция подъезда от насекомых и грызунов	2
Контракты	Контракты\Иное	2
Культура	Культура\Иное	2
Молодежная политика	Обеспечение жильем молодых семей	3
Образование	Плохие условия содержания ребенка (дошкольное образование)	2
Сельское хозяйство	Выделение земельных участков для строительства, фермерства,	2
Социальная сфера	Предоставление мер социальной поддержки (пособия на детей,	2
Спорт	Работа спортивных учреждений	2
Спорт	Спорт\Иное	2
Благоустройство, дворовая инфраструктура	Отсутствие урн в положенных местах	1
Дистанционное образование	Дистанционное образование\Иное	1
Дороги	Поврежденные дорожные знаки	1
Дороги	Поврежденные пандусы/отсутствие пандусов	1
ЖКХ	Неисправность входной двери	1
ЖКХ	Поврежденные лестницы подъезда	1
ЖКХ	Поврежденные почтовые ящики	1
ЖКХ	Разбитые окна в подъезде	1
Здравоохранение	Здравоохранение\Иное	1
Здравоохранение	Неисправность/недоступность инфраструктуры медицинских учреждений	1
Здравоохранение	Отсутствие возможности записи на прием к врачу	2
Контракты	Благодарность в отношении реализации контрактов	1

Молодежная политика	Добровольческая деятельность	2
Молодежная политика	Организация и проведение региональных мероприятий в сфере	1
Образование	Отказ от приема документов в образовательном учреждении	1
Образование	Плохое обращение с ребенком	1
Образование	Поступление в образовательные учреждения	1
Образование	Ремонт образовательных учреждений	1
Общественный порядок	Нарушение правил эксплуатации аттракционов	1
Общественный порядок	Семейно-бытовое дебоширство	1
Общественный транспорт	Долгое ожидание транспорта	1
Общественный транспорт	Мусор на остановках общественного транспорта	1
Общественный транспорт	Остановка общественного транспорта в местах, не предусмотренных для	1
Общественный транспорт	Отсутствие информации о расписании движения транспортных средств	1
Пожарная безопасность	Захламление территории горючими отходами, мусором, травой и сухой	1
Пожарная безопасность	Содержание объектов в пожаробезопасном состоянии	1
Социальная сфера	Льготы малоимущим и многодетным семьям	1
Труд и занятость	Труд и занятость\Иное	1
Труд и занятость	Трудоустройство/перепрофилирование/повышение квалификации	1
Туризм	Проблемы на туристических маршрутах	1
Туризм	Туризм\Иное	1
Услуги	Антисанитарные условия в местах предоставления услуги	1
Услуги	Торговля в местах, не отведенных для этих целей	1
Дороги	Ненадлежащее состояние искусственных дорожных сооружений (мосты,	1