**Отчет о работе с обращениями граждан, организаций, общественных объединений за 1 квартал 2022 года**

За 1 квартал 2022 года в комитет по экономическому развитию поступило 21 обращение от граждан по следующим разделам: «Жилищно-коммунальная сфера», «Социальная сфера», «Экономическое развитие» и «Государство, общество, политика». По сравнению с 1 кварталом 2021 года (35 обращений) наблюдается спад обращений граждан, который составил 40%.

В обращениях содержалось 24 вопроса по различным тематикам, таким как:

* Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья;
* Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище);
* Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях
* Социальное обеспечение и социальное страхование;
* Семья;
* Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства.

Кроме того, в комитет поступают заявления молодых и многодетных семей, которые регистрируются в журнале регистрации заявлений семей, желающих принять участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей г. Мурманска» на 2018-2024 годы отдела муниципального сектора экономики и демографической политики. За 1 квартал 2022 года в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска поступило 35 заявлений от молодых и многодетных семей города Мурманска, желающих принять участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2018-2024 годы (далее – муниципальная Программа) и мероприятие по обеспечению жильем молодых семей ведомственной целевой программы "Оказание государственной поддержки гражданам в обеспечении жильем и оплате жилищно-коммунальных услуг" государственной программы Российской Федерации "Обеспечение доступным и комфортным жильем и коммунальными услугами граждан Российской Федерации" (далее – государственная Программа) и 24 заявления от молодых семей поступили через МФЦ на участие государственной Программе из которых:

- 26 заявлений принято и удовлетворено от молодых семей на участие в муниципальной Программе;

- 7 заявлений принято и удовлетворено от многодетных семей на участие в муниципальной Программе;

- 26 заявлений принято от молодых семей участников государственной программы, из них 24 заявления удовлетворено по включению в данную программу, по 2 – отказано.

Специалистами комитета ежедневно проводится консультирование молодых и многодетных семей, желающих принять участие в программах по улучшению жилищных условий.

По сравнению с аналогичным периодом 2021 года наблюдается увеличение количества принятых заявлений от семей г. Мурманска на 23 % (в 1 квартале 2021 года зарегистрировано 48 заявлений).

Увеличение количества заявлений от молодых и многодетных семей города Мурманска связано с популяризацией программ среди семей и возросшим спросом на приобретение недвижимости.

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал 2022 года** | **Динамика %** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредст****венно в комитет** | **Итого** |
| Индивидуальные | 21 | 14 | 35 | 12 | 9 | 21 | -40 |
| Коллективные | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | 1 | 6 | 7 | 0 | 2 | 2 | -71 |
| 2 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 20 | 8 | 28 | 11 | 7 | 18 | -36 |
| 2.1. | Эл. почты, интернет-приемной | 9 | 4 | 13 | 10 | 6 | 16 | 19 |
| 2.2. | Письменно | 11 | 2 | 13 | 1 | 1 | 2 | -85 |
| 2.3 | Письма, уведомления | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | -100 |
| 3 | Личный прием граждан | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 100 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал 2022 года** | **Динамика %** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | 1 | 0 | -100 |
| Ветераны труда | 0 | 0 | 0 |
| Пенсионеры  | 0 | 0 | 0 |
| Многодетная семья | 0 | 0 | 0 |
| Одинокая мать | 0 | 0 | 0 |
| Прочие категории | 34 | 20 | -41 |

**Динамика обращений граждан по адресанту**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресанту** | **1 квартал 2021 года** | **1 квартал 2022 года** | **Динамика %** |
| Правительство МО | 2 | 0 | -100 |
| Органы прокуратуры | 2 | 0 | -100 |
| Администрация Президента РФ | 0 | 0 | 0 |
| Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 0 | 0 | 0 |
| Государственная Дума РФ | 0 | 0 | 0 |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | 0 | 0 | 0 |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | 1 | 0 | -100 |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | 0 | 0 | 0 |
| Министерство строительства Мурманской области | 3 | 0 | -100 |
| Комитет по тарифному регулированию МО | 0 | 0 | 0 |
| Министерство развития Арктики и экономики Мурманской области | 0 | 0 | 0 |
| Управление Роспотребнадзора | 0 | 0 | 0 |
| Непосредственно в Администрацию | 23 | 12 | -48 |
| Непосредственно в комитет | 11 | 9 | -18 |
| Фракция Либерально-демократическая партия России | 0 | 0 | 0 |
| Прочие адресанты | 11 | 8 | -27 |

**Качественный анализ обращений граждан, поступивших в 1 квартале 2022 года**

Основными разделами, к которым относятся обращения, поступающие от граждан в структурное подразделение, являются «Жилищно-коммунальная сфера», «Экономическое развитие» и «Социальная сфера».

По разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** в отчётный период поступило **6 обращений** (из которых **2 вопроса** по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья**, 1 вопрос** по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере», **5 вопросов** по тематике «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях» ).

По разделу **«Социальная сфера»** - **12 обращений** (из них **12 вопросов** по тематике «Семья», **1 вопрос** - «Социальное обеспечение и социальное страхование»).

По разделу **«Государство, общество, политика»** - **3 обращения** (из них **3 вопроса** по тематике «Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства»).

Количество обращений по вопросам торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения уменьшилось на 60% по сравнению с аналогичным периодом 2021 года.

За 1 квартал текущего года на рассмотрение в отдел потребительского рынка комитета поступило 4 обращения (за аналогичный период 2021 года – 10 обращений). Основными вопросами в обращениях является отсутствие товаров в магазинах (сахар). При рассмотрении обращений специалистами отдела осуществляются выезды на место. В 1 квартале 2022 года осуществлено 4 выезда.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 квартал 2021 года** | **% от общего количества** | **1 квартал 2022 года** | **% от общего количества** | **Динамика %** |
| Решено положительно | 1 | 3 | 1 | 5 | 0 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 31 | 89 | 20 | 95 | -35 |
| Поставлено на контроль | 23 | 66 | 16 | 76 | -30 |
| Принято к сведению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 4 | 4 | 0 |

 Все обращения рассмотрены в установленные сроки, заявителям даны разъяснения.