**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан**

**в Комитете имущественных отношений города** М**урманска**

**в целом за 2017 год в сравнении с аналогичным периодом 2016 года.**

Всего в 2017 году в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 5663 обращения граждан, а в 2016 году - 6379 обращений**.** Из нихна личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассмотрено в 2017 году 119 обращений, а в 2016 году - 167.

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 2017 год в сравнении с 2016 годом.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016  год | 2017  год |
| Всего зарегистрировано обращений граждан | 6379 | 5663 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 3161 | 2891 |

II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчётный период в Комитет имущественных отношений города Мурманска.

C октября 2013 года учет обращений граждан ведётся в БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes.

Количественное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

Большинство обращений граждан, поступивших и рассмотренных в 2017 году, касались вопросов жилищно-коммунальной сферы - 4715. Среди них : обращения по вопросам найма жилого помещения - 905, переселения из бараков, коммуналок, аварийных домов, ветхого жилья - 745, улучшения жилищных условий, предоставления жилых помещений по договорам социального найма - 663, приватизации муниципального жилищного фонда - 552, выделения жилья молодым семья – 411, обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей - 241. Кроме этого, зарегистрировано 1534 обращения, касающиеся вопросов предоставления в собственность, аренду земельных участков, а также предоставления расчетов по арендной плате за землю.

В 2017 году поступали и были рассмотрены 2891 обращение граждан в рамках предоставления услуг, а в 2016 году - 3161. Среди них, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 510, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 466, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 156, признание граждан нуждающимися в жилых помещениях - 403, прием заявлений, документов и постановка на учет в качестве нуждающихся - 165, заключение договоров социального найма жилых помещений - 192, предоставление жилых помещений в общежитиях - 213, предоставление жилых помещений маневренного фонда – 289, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет - 99 и т.д. Письменные подробные ответы на данные обращения, а также запрашиваемые документы были направлены в адрес заявителей в сроки, предусмотренные для оказания соответствующих муниципальных услуг.

IV. Показатели.

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Результаты | 2016 год | 2017 год |
| Решено положительно | 1293 | 1096 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 2154 | 1538 |
| Услуга предоставлена | 2369 | 2219 |

Комитетом продолжается работа по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.