**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан**

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

**за 3 квартал** 2016 **года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года.**

В **3** квартале 2016 года в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 1568 обращений граждан, а во 2 квартале 2015 года - 1282 обращения, т.е. наблюдается увеличение количества обращений граждан, которое составило 286 обращений (18 **%).**

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 3 квартал 2016 года в сравнении с 3 кварталом 2015 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015  год | 2016  год | Разница |
| Всего зарегистрировано обращений граждан | 1079 | 1389 | 310 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 446 | 711 | 265 |

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.

Процентное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

Большинство обращений граждан, поступивших и рассмотренных в 3 квартале 2016 года, касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы (1072). Это обращения по вопросам найма жилого помещения (235), улучшения жилищных условий (164), приватизации муниципального жилищного фонда (160), переселения из аварийных домов, общежитий, коммуналок (144) и т.д. Кроме этого, зарегистрировано 301 обращения, касающиеся вопросов предоставления в собственность, аренду земельных участков, а также предоставления расчетов по арендной плате за землю.

По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост количества обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы на 30,04%.

В 3 квартале 2016 года поступали и были рассмотрены 711 обращений граждан в рамках предоставления услуг, среди них, признание граждан нуждающимися в жилых помещениях – 78, прием заявлений, документов и постановка на учет в качестве нуждающихся – 33, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 131, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 45, предоставление жилых помещений в общежитиях - 67, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 122, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет – 38 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.

1. Показатели.

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результаты | 2015 год | 2016 год | Разница |
| Решено положительно | 236 | 601 | 365 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 385 | 441 | 56 |

Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приёме руководителем структурного подразделения и его заместителями.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2015 год | 2016 год |
| Личный прием : | | |
| - председатель комитета имущественных отношений города Мурманска | 4 | 13 |
| - заместители председателя комитета имущественных отношений города Мурманска | 41 | 22 |

На личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассматривались вопросы переселения из аварийного и ветхого жилфонда, получения постоянной регистрации в общежитии, продления договоров коммерческого найма, восстановления в очереди на получение жилого помещения, предоставления вне очереди жилого помещения по договору социального найма, выкупа комнат, предоставления в собственность земельных участков. За 3 квартал 2016 года на личном приеме граждан было принято 35 человек (13 – председателем, 22 - заместителями). Заявителям даны полные и квалифицированные разъяснения по указанным вопросам. К участию в личном приеме привлекались специалисты профильных структурных подразделений Комитета, которыми заявителям была оказана помощь при оформлении необходимых документов.

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.