**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан**

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

**за 4 квартал** 2016 **года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года.**

В **4** квартале 2016 года в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 1875 обращений граждан, а в 4 квартале 2015 года - 1681 обращение, т.е. наблюдается увеличение количества обращений граждан, которое составило 194 обращения (10 **%).**

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 4 квартал 2016 года в сравнении с 4 кварталом 2015 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 4 кв. 2015  года | 4 кв. 2016  года | Разница |
| Всего зарегистрировано обращений граждан | 1681 | 1875 | 194 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 715 | 938 | 223 |

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 4 квартале 2016 года, касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы (1284). Это обращения по вопросам найма жилого помещения (299), улучшения жилищных условий (197), приватизации муниципального жилищного фонда (257), переселения из аварийных домов, общежитий, коммуналок (104) и т.д. Кроме этого, зарегистрировано 556 обращений, 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 11,06%.

В 4 квартале 2016 года поступали и были рассмотрены 938 обращений граждан в рамках предоставления услуг, среди них, признание граждан нуждающимися в жилых помещениях – 105, прием заявлений, документов и постановка на учет в качестве нуждающихся – 59, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 197, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 71, предоставление жилых помещений в общежитиях - 52, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 232, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет – 43 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 | 4 кв.  2015 года | 4 кв.  2016 года | Разница |
| Решено положительно | 443 | 980 | 537 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 434 | 514 | 80 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 4 кв.  2015 года | 4 кв.  2016 года |
| Личный прием : | | |
| - председатель комитета имущественных отношений города Мурманска | 6 | 12 |
| - заместители председателя комитета имущественных отношений города Мурманска | 46 | 34 |

На личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассматривались вопросы предоставления в собственность земельных участков, расчетов по арендной плате за земельные участки, получение постоянной регистрации, улучшения жилищных условий и получения отдельного жилья, сроков переселения из аварийного и ветхого жилфонда, а также приватизации жилья. За 4 квартал 2016 года на личном приеме граждан было принято 46 человека (12 – председателем, 34 - 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.