О**тчёт**

**«**О **работе по рассмотрению обращений граждан**

**в** К**омитете имущественных отношений города** М**урманска**

**за 1 квартал 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года»**

За **1** квартал **2020** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **566** обращений от граждан, по сравнению с **1** кварталом **2019** года (**662** обращения) спад обращений граждан составил **14,50** %.

В обращениях содержится **622** вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 1 квартал 2020 года**

**в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 квартале 2020 года в динамике с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | **2020 год** | | | | **Динами**  **ка**  **(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | | **143** | **519** | **662** | **187** | | **379** | **566** | **- 14,50** |
| Индивидуальные | | **134** | **515** | **649** | **179** | | **377** | **556** | **- 14,23** |
| Коллективные | | **9** | **4** | **13** | **8** | | **2** | **10** | **- 23,08** |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **21** | **5** | **26** | **51** | **1** | | **52** | **50,00** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **106** | **475** | **581** | **109** | **344** | | **453** | **- 22,03** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **31** | **19** | **50** | **41** | **19** | | **60** | **16,67** |
| 3.2. | Письменно | **75** | **456** | **531** | **67** | **325** | | **392** | **- 26,18** |
| 3.3. | Тел. звонка, тел. доверия | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 3.4. | Прессы, социальных сетей | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 3.5. | Во время прямого эфира | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 3.6. | ГИС ЖКХ | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | | **1** | **100,00** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **16** | **39** | **55** | **19** | **34** | | **53** | **- 3,64** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **8** |  |  | **6** | |  | **- 25,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **31** |  |  | **28** | |  | **- 9,68** |

В **1** квартале **2020** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с **1** кварталом **2019** года на **14,50** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **34** | **41** | **17,07** |
| Администрация Президента РФ | **23** | **16** | **- 30,43** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **12** | **9** | **- 25,00** |
| Прокуратура | **19** | **15** | **- 21,05** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **3** | **8** | **62,50** |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **5** | **6** | **16,67** |
| Непосредственно в Администрацию | **143** | **189** | **24,34** |
| Непосредственно в КИО | **488** | **352** | **- 27,87** |
| Прочие адресаты | **68** | **75** | **9,33** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2020 года в сравнении с 1 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **20189 год** | **2020 год** | **Динамика**  **(%)** |
| Ветераны труда | **12** | **4** | **- 66,67** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **23** | **24** | **4,17** |
| Пенсионеры | **49** | **30** | **- 38,78** |
| Многодетная семья | **16** | **27** | **40,74** |
| Одинокая мать | **1** | **2** | **50,00** |
| Сироты | **9** | **18** | **50,00** |
| Прочие категории | **552** | **461** | **- 16,49** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 1 квартале 2020 года**

1.В **1** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **467** обращений, что составляет **82,51** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2019** года поступило **464** обращения. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **0,64** %.

Из них:

1.1. Большая часть обращений (**63,60** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **1** квартале **2020** года их поступило **360**, в **1** квартале **2019** года - **358**. Наблюдается рост, он составляет **0,56** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **358** | **360** | **0,56** |
| Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей ЗАТО | **3** | **23** | **86,96** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **13** | **29** | **55,17** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **26** | **18** | **- 30,77** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **103** | **105** | **1,90** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **35** | **30** | **- 14,29** |
| Служебные жилые помещения | **19** | **17** | **- 10,53** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **85** | **54** | **- 36,47** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **32** | **57** | **43,86** |
| Другие вопросы: | **42** | **27** | **-35,71** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в **1** квартале **2020** года поступило **52** обращения, что составляет **9,19** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2019** года наблюдается спад, он составляет **5,45** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **55** | **52** | **- 5,45** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **26** | **31** | **16,13** |
| Другие вопросы: | **29** | **21** | **- 27,59** |

1.3. По вопросу «**Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (ГЖС)»** в Комитет в **1** квартале **2020** года поступило **25** обращений, что составляет **4,42** % от общего количества поступивших обращений. В **1** квартале **2019** года поступило **43** обращения. Наблюдается спад, он составляет **41,86** %.

1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило в **1** квартале **2020** года **30** обращений, а в **1** квартале **2019** года поступило **8** обращений. Наблюдается рост, он составляет **73,33** %.

2.В **1** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **8** обращений, что составляет **1,41** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2019** года поступило **13** обращений. Наблюдается спад, он составляет **38,46** %.

3. В **1** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **97** обращений, что составляет **17,14** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2019** года - **190** обращений. Наблюдается спад, он составляет **48,95** %. Наибольшее количество обращений поступило по вопросам **использования и охраны земель** (арендные отношения в области землепользования, полномочия государственных и органов местного самоуправления в области земельных отношений). В **1** квартале **2020** года поступило - **78** обращений, что составило **13,78** **%** от общего количества обращений, а в **1** квартале **2019** года - **155** обращений. Наблюдается спад, он составляет **49,68** %.

4.В **1** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **45** обращений, что составляет **7,95** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2019** года поступило **54** обращения. Наблюдается спад, он составляет **16,67** %. Наибольшее количество обращений (**28**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **62,22** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **54** | **45** | **- 16,67** |
| Основы государственного управления | **17** | **14** | **- 17,65** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **34** | **28** | **- 17,65** |
| Другие вопросы: | **3** | **3** | **0** |

III. П**оказатели**

1.Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 1 квартале 2020 года 210 положительно рассмотренных обращений, что составляет 37,10 % от общего количества обращений. Кроме этого, в 1 квартале 2020 года по 312 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации.

2. Комитетом проводятся мероприятия по усилению контроля за исполнительской дисциплиной при рассмотрении обращений граждан и недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений.