О**тчёт**

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

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

**за 2 квартал 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года»**

За **2** квартал **2020** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **370** обращений от граждан, по сравнению со **2** кварталом **2019** года (**700** обращения) спад обращений граждан составил **47,14** %.

В обращениях содержится **416** вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 2 квартал 2020 года**

**в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**во 2 квартале 2020 года в динамике со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2019 год** | **2020 год** | **Динами****ка****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **197** | **503** | **700** | **140** | **230** | **370** | **- 47,14** |
| Индивидуальные | **185** | **498** | **683** | **134** | **229** | **363** | **- 46,85** |
| Коллективные  | **12** | **5** | **17** | **6** | **1** | **7** | **- 58,82** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **44** | **2** | **46** | **35** | **2** | **37** | **- 19,57** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **133** | **457** | **590** | **104** | **227** | **331** | **- 43,90** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **35** | **19** | **54** | **57** | **102** | **159** |  **66,04** |
| 3.2. | Письменно | **98** | **438** | **536** | **47** | **125** | **172** | **- 67,91** |
| 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** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **1** | **0** | **1** | **1** | **0** | **1** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **19** | **44** | **63** | **0** | **1** | **1** | **- 98,41** |
| 6.1. | Председателем КИО | **0** | **8** | **8** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО | **0** | **36** | **36** | **0** | **1** | **1** | **- 97,22** |

Во **2** квартале **2020** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению со **2** кварталом **2019** года на **47,14** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **61** | **27** | **- 55,74** |
| Администрация Президента РФ | **20** | **19** | **- 5,00** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **19** | **1** | **- 94,74** |
| Прокуратура | **25** | **28** | **10,71** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **12** | **5** | **- 58,33** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **11** | **4** | **- 63,64** |
| ГЖИ | **17** | **5** | **- 70,59** |
| Непосредственно в Администрацию | **200** | **150** | **- 25,00** |
| Непосредственно в КИО | **446** | **210** | **- 52,91** |
| Прочие адресаты | **74** | **74** | **0** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветераны труда | **3** | **3** | **0** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **25** | **13** | **- 48,00** |
| Пенсионеры  | **35** | **12** | **- 65,71** |
| Многодетная семья | **27** | **11** | **- 59,26** |
| Одинокая мать | **4** | **1** | **- 75,00** |
| Сироты | **11** | **11** | **0** |
| Прочие категории | **594** | **319** | **- 46,30** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет во 2 квартале 2020 года**

1.Во **2** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **303** обращения, что составляет **81,89** % от общего количества поступивших обращений, а во 2 квартале **2019** года поступило **536** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **43,47** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**61,89** % от общего количества), поступивших в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** Во **2** квартале **2020** года их поступило **229**, во 2 квартале **2019** года - **428**. Наблюдается спад, он составляет **46,49** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **428** | **229** | **- 46,49** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **16** | **21** | **23,81** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **21** | **14** | **- 33,33** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **153** | **53** | **- 65,36** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **16** | **10** | **- 37,50** |
| Служебные жилые помещения | **17** | **15** | **- 11,76** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **108** | **51** | **- 52,78** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **42** | **52** | **19,23** |
| Другие вопросы:  | **55** | **13** | **- 76,36** |

1.2. По вопросам **«Коммунального хозяйства»** в Комитет во **2** квартале **2020** года поступило **22** обращения, что составляет **5,95** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2019** года наблюдается спад, он составляет **63,33** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020****год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **60** | **22** | **- 63,33** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **38** | **9** | **- 76,31** |
| Другие вопросы:  | **22** | **13** | **- 40,90** |

1.3. По вопросу «**Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (ГЖС)»** в Комитет во **2** квартале **2020** года поступило **21** обращение, что составляет **5,68** % от общего количества поступивших обращений. Во **2** квартале **2019** года поступило **25** обращений. Наблюдается спад, он составляет **16,00** %.

 1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило во **2** квартале **2020** года **30** обращений, что составляет **8,11** % от общего количества поступивших обращений, а во **2** квартале **2019** года поступило **22** обращения. Наблюдается рост, он составляет **26,67** %.

2.Во **2** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **17** обращений, что составляет **4,6** % от общего количества поступивших обращений, а во **2** квартале **2019** года поступило **32** обращения. Наблюдается спад, он составляет **46,88** %.

 3. Во **2** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **53** обращения, что составляет **14,32** % от общего количества поступивших обращений, а во **2** квартале **2019** года - **163** обращения. Наблюдается спад, он составляет **67,48** %. 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). Во **2** квартале **2020** года поступило - **43** обращения, что составило **11,62** **%** от общего количества обращений, а во **2** квартале **2019** года - **115** обращений. Наблюдается спад, он составляет **62,61** %.

4.Во **2** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **34** обращения, что составляет **9,19** % от общего количества поступивших обращений, а во **2** квартале **2019** года поступило **55** обращений. Наблюдается спад, он составляет **38,18** %. Наибольшее количество обращений касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им».**

Во **2** квартале **2020** года поступило - **21** обращение, что составило **5,68** **%** от общего количества обращений, а во **2** квартале **2019** года - **36** обращений. Наблюдается спад, он составляет **41,67** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **55** | **34** | **- 38,18** |
| Основы государственного управления  | **16** | **11** | **- 31,25** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **36** | **21** | **- 41,67** |
| Другие вопросы: | **3** | **2** | **- 33,33** |

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. Во 2 квартале 2020 года 137 положительно рассмотренных обращений, что составляет 37,03 % от общего количества обращений. Кроме этого, во 2 квартале 2020 года по 181 обращению 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.