О**тчёт**

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

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

**за 1 квартал 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года»**

За **1** квартал **2019** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **663** обращения от граждан, по сравнению с **1** кварталом **2018** года (**902** обращения) спад обращений граждан составил **26,50** %.

В обращениях содержится **730** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 1 квартал 2019 года**

**в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 квартале 2019 года в динамике с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **2019 год** | **Динами****ка****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **333** | **569** | **902** | **143** | **520** | **663** | **- 26,50** |
| Индивидуальные | **313** | **550** | **863** | **134** | **516** | **650** | **- 24,68** |
| Коллективные  | **20** | **19** | **39** | **9** | **4** | **13** | **- 66,67** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **74** | **8** | **82** | **21** | **5** | **26** | **- 68,29** |
| 2 | Представления прокуратуры | **2** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **231** | **502** | **733** | **106** | **476** | **582** | **- 20,60** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **72** | **20** | **92** | **31** | **19** | **50** | **- 45,65** |
| 3.2. | Письменно | **155** | **482** | **637** | **75** | **457** | **532** | **- 16,48** |
| 3.3. | Тел. звонка, тел. доверия | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 3.4. | Прессы, социальных сетей | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 3.5. | Во время прямого эфира | **2** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 3.6. | ГИС ЖКХ | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 4. | Письма | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **26** | **59** | **85** | **16** | **39** | **55** | **- 35,29** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **10** |  |  | **8** |  | **- 20,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **49** |  |  | **31** |  | **- 36,73** |

В **1** квартале **2019** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с **1** кварталом **2018** года на **26,50** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **101** | **34** | **- 66,34** |
| Администрация Президента РФ | **51** | **19** | **- 62,75** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **20** | **12** | **- 40,00** |
| Прокуратура | **51** | **19** | **- 64,00** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **11** | **3** | **- 72,72** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **15** | **5** | **- 66,67** |
| Непосредственно в Администрацию | **395** | **171** | **- 56,71** |
| Непосредственно в КИО | **518** | **489** | **- 5,60** |
| Прочие адресаты | **65** | **44** | **- 32,31** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2019 года в сравнении с 1 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **2** | **0** | **- 100,00** |
| Ветераны труда | **15** | **12** | **- 20,00** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **33** | **23** | **- 30,30** |
| Пенсионеры  | **45** | **49** | **8,16** |
| Многодетная семья | **78** | **16** | **- 79,49** |
| Одинокая мать | **7** | **1** | **- 85,71** |
| Сироты | **6** | **8** | **25,00** |
| Прочие категории | **716** | **554** | **- 22,63** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 1 квартале 2019 года**

1.В **1** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **466** обращений, что составляет **70,29** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило **710** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **34,37** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**54,15** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **1** квартале **2019** года их поступило **359**, в **1** квартале **2018** года - **495**. Наблюдается спад, он составляет **27,47** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **495** | **359** | **- 27,47** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **9** | **13** | **30,77** |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | **16** | **5** | **- 68,75** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **161** | **103** | **- 36,02** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **37** | **35** | **- 5,41** |
| Служебные жилые помещения | **17** | **19** | **10,53** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **112** | **85** | **- 24,11** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **72** | **32** | **- 55,56** |
| Другие вопросы:  | **71** | **67** | **- 5,63** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в **1** квартале **2019** года поступило **55** обращений, что составляет **8,30** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2018** года наблюдается спад, он составляет **59,56** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **136** | **55** | **- 59,56** |
| Муниципальный жилищный фонд | **33** | **3** | **- 90,91** |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы |  |  |  |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | **12** | **2** | **- 83,33** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **68** | **26** | **- 61,76** |
| Другие вопросы:  | **23** | **24** | **4,17** |

1.3. По вопросу «**Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (ГЖС, кредиты, компенсации, субсидии, льготы)»** в Комитет в **1** квартале **2019** года поступило **43** обращения, что составляет **6,49** % от общего количества поступивших обращений. В **1** квартале **2018** года поступило **46** обращений. Наблюдается спад, он составляет **6,52** %.

 1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило в **1** квартале **2019** года **9** обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило **33** обращения. Наблюдается спад, он составляет **72,72** %.

2.В **1** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **13** обращений, что составляет **1,96** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило **110** обращений. Наблюдается спад, он составляет **88,18** %.

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **110** | **13** | **- 88,18** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **68** | **6** | **- 91,18** |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | **7** | **1** | **- 85,71** |
| Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи | **5** | **3** | **- 40,00** |
| Другие вопросы:  | **30** | **3** | **- 90,00** |

 3. В **1** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **190** обращений, что составляет **28,66** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2018** года - **214** обращений. Наблюдается спад, он составляет **11,21** %.

 Из них:

3.1. По вопросам **использования и охраны земель** (арендные отношения в области землепользования, полномочия государственных и органов местного самоуправления в области земельных отношений) в **1** квартале **2019** года поступило **155** обращений, что составило **23,38** **%** от общего количества обращений, а в **1** квартале **2018** года - **144** обращения. Наблюдается рост, он составляет **7,10** %.

3.2. По вопросам **информационных ресурсов** в **1** квартале **2019** года поступило **13** обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило 7 обращений. Наблюдается рост, он составляет **53,85** %.

3.3. Кроме того, в разделе **«Экономика»** (по вопросам «Градостроительство и архитектура», «Использование и охрана вод», «Налоги и сборы», «Строительство», «Общественное питание», «Общие вопросы охраны окружающей природной среды», «Сельское хозяйство», «Торговля») в **1** квартале **2019** года поступило **22** обращения, а в **1** квартале **2018** года поступило **63** обращения. Наблюдается спад, который составил **34,92** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **214** | **190** | **- 11,21** |
| **Использование и охрана земель,** в том числе: | **144** | **155** | **7,10** |
| Арендные отношения в области землепользования | **4** | **19** | **78,95** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений  | **135** | **129** | **- 4,44** |
| **Информационные ресурсы** | **7** | **13** | **53,85** |
| Другие вопросы: | **63** | **22** | **- 34,92** |

4.В **1** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **53** обращения, что составляет **7,99** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило **47** обращений. Наблюдается рост, он составляет **11,32** %. Наибольшее количество обращений (**34**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **64,15** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **47** | **53** | **11,32** |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | **24** | **4** | **- 83,33** |
| Общие вопросы государственного управления  | **5** | **11** | **54,55** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **10** | **34** | **70,59** |
| Другие вопросы: | **8** | **4** | **- 50,00** |

5. В **1** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило **8** обращений, что составляет **1,21** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2018** года поступило **11** обращений. Наблюдается спад, он составляет **27,27** %.

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **11** | **8** | **- 27,27** |
| Безопасность личности | **1** | **2** | **50,00** |
| Безопасность общества | **6** | **2** | **- 66,67** |
| Органы юстиции  | **2** | **4** | **50,00** |
| Статус военнослужащих  | **2** | **0** | **- 100,00** |

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 1 квартале 2019 года наблюдается рост положительно рассмотренных обращений граждан, он составляет 35,70 %. Отчёт по результатам рассмотрения обращений, выгруженный из БД «Обращения граждан» прилагается.

2. Комитетом проводятся мероприятия по усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.