О**тчёт**

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

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

**за 1 квартал 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года»**

За **1** квартал **2021** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **635** обращений от граждан, по сравнению с **1** кварталом **2020** года (5**66** обращений) рост обращений граждан составил **10,87** %.

В обращениях содержится **713** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 1 квартал 2021 года**

**в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 1 квартале 2021 года в динамике с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2020 год** | **2021 год** | **Динами****ка****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **187** | **379** | **566** | **200** | **435** | **635** | **10,87** |
| Индивидуальные | **179** | **377** | **556** | **193** | **429** | **622** | **10,61** |
| Коллективные  | **8** | **2** | **10** | **7** | **6** | **13** | **23,08** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **51** | **0** | **51** | **29** | **0** | **29** | **- 43,14** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **109** | **345** | **454** | **171** | **427** | **598** | **24,08** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **62** | **19** | **81** | **61** | **135** | **196** | **58,67** |
| 3.2. | Письменно | **46** | **326** | **372** | **108** | **292** | **400** | **7,00** |
| 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 | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **2** | **0** | **2** | **100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **19** | **34** | **53** | **0** | **8** | **8** | **- 84,91** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **6** |  |  | **0** |  | **- 100,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **28** |  |  | **8** |  | **- 71,43** |

В **1** квартале **2021** года наблюдается рост количества обращений граждан по сравнению с **1** кварталом **2020** года на **10,87** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **41** | **53** | **22,64** |
| Администрация Президента РФ | **16** | **17** | **5,88** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» в МО | **9** | **7** | **- 22,22** |
| Прокуратура | **15** | **8** | **- 46,67** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **8** | **6** | **- 25,00** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **6** | **3** | **- 50,00** |
| ГЖИ | **5** | **11** | **54,55** |
| Минстрой МО | **5** | **9** | **44,44** |
| Непосредственно в Администрацию | **189** | **203** | **6,90** |
| Непосредственно в КИО | **352** | **405** | **13,09** |
| Прочие адресаты | **83** | **102** | **18,63** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 1 квартале 2021 года в сравнении с 1 кварталом 2020 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветераны труда | **4** | **2** | **- 50,00** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **24** | **11** | **- 54,17** |
| Пенсионеры  | **30** | **29** | **- 3,33** |
| Многодетная семья | **27** | **11** | **- 59,26** |
| Сироты | **18** | **10** | **- 44,44** |
| Прочие категории | **461** | **571** | **19,26** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 1 квартале 2021 года**

1.В **1** квартале **2021** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **483** обращения, что составляет **76,06** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2020** года поступило **467** обращений. Наблюдается рост по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **3,31** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**53,23** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **1** квартале **2021** года их поступило **338**, в **1** квартале **2020** года - **360**. Наблюдается спад, он составляет **6,11** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2020 год** | **2021 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **360** | **338** | **- 6,11** |
| Обеспечение жильем выезжающих северян и жителей ЗАТО | **23** | **2** | **- 91,30** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **29** | **18** | **- 37,93** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **18** | **21** | **14,29** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **105** | **87** | **- 17,14** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **30** | **20** | **- 33,33** |
| Служебные жилые помещения | **17** | **16** | **- 5,88** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **54** | **94** | **42,55** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **57** | **60** | **5,00** |
| Другие вопросы:  | **27** | **20** | **- 25,93** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в **1** квартале **2021** года поступило **70** обращений, что составляет **11,02** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2020** года наблюдается рост, он составляет **25,71** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2020 год** | **2021****год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **52** | **70** | **25,71** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **31** | **23** | **- 25,80** |
| Муниципальный жилищный фонд | **6** | **26** | **76,92** |
| Другие вопросы:  | **15** | **21** | **28,57** |

1.3. По вопросу «**Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (ГЖС)»** в Комитет в **1** квартале **2021** года поступило **42** обращения, что составляет **6,61** % от общего количества поступивших обращений. В **1** квартале **2020** года поступило **25** обращений. Наблюдается рост, он составляет **40,48** %.

 1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило в **1** квартале **2021** года **33** обращения, а в **1** квартале **2020** года поступило **30** обращений. Наблюдается рост, он составляет **9,09** %.

2.В **1** квартале **2021** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **20** обращений, что составляет **3,15** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2020** года поступило **8** обращений. Наблюдается рост, он составляет **60,00** %.

 3. В **1** квартале **2021** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **126** обращений, что составляет **19,84** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2020** года - **97** обращений. Наблюдается рост, он составляет **23,02** %. 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 **2021** года поступило - **109** обращений, что составило **17,17** **%** от общего количества обращений, а в **1** квартале **2020** года - **78** обращений. Наблюдается рост, он составляет **28,44** %.

4.В **1** квартале **2021** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **69** обращений, что составляет **10,87** % от общего количества поступивших обращений, а в **1** квартале **2020** года поступило **45** обращений. Наблюдается рост, он составляет **34,78** %. Наибольшее количество обращений (**42**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им».**

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 1 квартале 2021 года 240 положительно рассмотренных обращений, что составляет 37,80 % от общего количества обращений.

Кроме этого, в 1 квартале 2021 года по 133 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.