О**тчёт**

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

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

**за 2 квартал 2019 года в сравнении с 2 кварталом 2018 года»**

За **2** квартал **2019** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **701** обращение от граждан, по сравнению с **1** кварталом **2018** года (**768** обращений) спад обращений граждан составил **8,72** %.

В обращениях содержится **794** вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 2 квартал 2019 года**

**в сравнении с 2 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**во 2 квартале 2019 года в динамике с 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **2019 год** | **Динами****ка****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **301** | **467** | **768** | **197** | **504** | **701** | **- 8,72** |
| Индивидуальные | **274** | **457** | **731** | **185** | **499** | **684** | **- 6,43** |
| Коллективные  | **27** | **10** | **37** | **12** | **5** | **17** | **- 54,05** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **73** | **7** | **80** | **44** | **2** | **46** | **- 42,50** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **211** | **430** | **641** | **133** | **458** | **591** | **- 7,80** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **62** | **18** | **80** | **32** | **19** | **51** | **- 36,25** |
| 3.2. | Письменно | **148** | **410** | **558** | **101** | **439** | **540** | **- 3,23** |
| 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 | **1** | **2** | **3** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **1** | **100,00** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **17** | **30** | **47** | **19** | **44** | **63** | **25,40** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **10** |  |  | **8** |  | **- 20,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **20** |  |  | **36** |  | **44,44** |

Во 2 квартале **2019** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с 2 кварталом **2018** года на **8,72** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**во 2 квартале 2019 года в сравнении с 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **83** | **61** | **- 26,51** |
| Администрация Президента РФ | **56** | **14** | **- 75,00** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **13** | **24** | **54,17** |
| Прокуратура | **49** | **24** | **- 51,02** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **11** | **12** | **8,33** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **6** | **11** | **54,55** |
| Государственная жилищная инспекция МО  | **10** | **17** | **41,18** |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО  | **4** | **3** | **- 25,00** |
| Непосредственно в Администрацию | **304** | **200** | **- 34,21** |
| Непосредственно в КИО | **427** | **447** | **4,47** |
| Прочие адресаты | **107** | **76** | **- 28,97** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**во 2 квартале 2019 года в сравнении с 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **2** | **1** | **- 50,00** |
| Ветераны труда | **8** | **3** | **- 62,50** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **44** | **25** | **- 43,18** |
| Пенсионеры  | **35** | **35** | **0** |
| Многодетная семья | **29** | **27** | **- 6,90** |
| Одинокая мать | **2** | **4** | **50,00** |
| Сироты | **11** | **11** | **0** |
| Прочие категории | **637** | **595** | **- 6,59** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет во 2 квартале 2019 года**

1.Во **2** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **537** обращений, что составляет **76,60** % от общего количества поступивших обращений, а во 2 квартале **2018** года поступило **591** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **9,14** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**64,34** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** Во 2квартале **2019** года их поступило **451**, во 2 квартале **2018** года - **468**. Наблюдается спад, он составляет **3,63** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **468** | **451** | **- 3,63** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **19** | **16** | **- 15,79** |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | **16** | **1** | **- 93,75** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **138** | **153** |  **9,80** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **25** | **16** | **-36,00** |
| Служебные жилые помещения | **21** | **17** | **- 19,05** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **100** | **108** | **7,41** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **60** | **42** | **- 30,00** |
| Другие вопросы:  | **89** | **98** | **9,18** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет во **2** квартале **2019** года поступило **45** обращений, что составляет **6,42** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2018** года наблюдается спад, он составляет **39,19** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **74** | **45** | **- 39,19** |
| Муниципальный жилищный фонд | **14** | **5** | **- 64,29** |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | **2** | **3** | **33,33** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **40** | **29** | **- 27,50** |
| Другие вопросы:  | **18** | **8** | **- 55,56** |

 1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения, ГЖС) поступило во **2** квартале **2019** года **41** обращение, что составляет **5,85 %** от общего количества поступивших обращений, а во **2** квартале **2018** года поступило **49** обращений. Наблюдается спад, он составляет **16,33** %.

2.Во **2** квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **32** обращения, что составляет **4,56** % от общего количества поступивших обращений, а во 2 квартале **2018** года поступило **44** обращения. Наблюдается спад, он составляет **27,27** %.

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **44** | **32** | **- 27,27** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **15** | **14** | **- 6,67** |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | **5** | **0** | **- 100,00** |
| Многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи | **1** | **4** | **75,00** |
| Трудоустройство и занятость населения | **0** | **5** | **100,00** |
| Другие вопросы:  | **23** | **9** | **- 60,87** |

3. Во 2 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **163** обращения, что составляет **23,25** % от общего количества поступивших обращений, а во 2 квартале **2018** года - **206** обращений. Наблюдается спад, он составляет **20,87** %.

 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) во 2 квартале **2019** года поступило **116** обращений, что составило **16,55** **%** от общего количества обращений, а во 2 квартале **2018** года - **132** обращения. Наблюдается спад, он составляет **12,12** %.

3.2. По вопросам **налогов и сборов** (возврат или зачет излишне уплаченных взысканных сумм)во 2 квартале **2019** года поступило **20** обращений, а во 2 квартале **2018** года поступило **12** обращений. Наблюдается рост, он составляет **40** %.

3.3. Кроме того, в разделе **«Экономика»** (по вопросам «Бытовое обслуживание населения», «Градостроительство и архитектура», «Геология. Геодезия и картография», «Информационные ресурсы», «Использование и охрана вод», «Строительство», «Общественное питание», «Сельское хозяйство», «Хозяйственная деятельность») во 2 квартале **2019** года поступило **22** обращения, а во **2** квартале **2018** года поступило **63** обращения. Наблюдается спад, который составил **34,92** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **206** | **163** | **- 20,87** |
| **Использование и охрана земель,** в том числе: | **132** | **116** | **- 12,12** |
| Арендные отношения в области землепользования | **3** | **5** | **40,00** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений  | **124** | **103** | **- 16,94** |
| **Налоги и сборы** | **12** | **20** | **40,00** |
| Другие вопросы: | **62** | **27** | **- 56,45** |

4.Во 2 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика»** поступило **55** обращений, что составляет **7,85** % от общего количества поступивших обращений, а во 2 квартале **2018** года поступило **71** обращение. Наблюдается спад, он составляет **22,54** %. Наибольшее количество обращений (**33**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в том числе обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **60** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **71** | **55** | **- 22,54** |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | **24** | **8** | **- 66,67** |
| Основы государственного управления  | **0** | **6** | **100,00** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **36** | **33** | **- 8,33** |
| Другие вопросы: | **11** | **8** | **- 27,27** |

5. Во 2 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило **7** обращений, что составляет **0,1** % от общего количества поступивших обращений, а во 2квартале **2018** года поступило **15** обращений. Наблюдается спад, он составляет **53,33** %.

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. Во 2 квартале 2019 года 403 положительно рассмотренных обращения, а во 2 квартале 2018 года – 328. Наблюдается рост. Он составляет 18,61 %.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2018****год** | **% от общ.кол.-ва** | **2019****год** | **% от общ.кол.-ва** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **328** | **42,71** | **403** | **57,49** | **18,61** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **398** | **51,82** | **190** | **27,10** | **- 52,26** |
| **Поставлено на контроль** | **747** | **97,27** | **688** | **98,15** | **- 7,90** |

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