О**тчёт**

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

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

**за 3 квартал 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года»**

За 3 квартал **2019** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **620** обращений от граждан, по сравнению с **3** кварталом **2018** года (**631** обращение) спад обращений граждан составил **1,74** %.

В обращениях содержится **702** вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 3 квартал 2019 года**

**в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 3 квартале 2019 года в динамике с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2018 год** | | | **2019 год** | | | | **Дина-**  **мика**  **(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | | **205** | **426** | **631** | **253** | | **367** | **620** | **- 1,74** |
| Индивидуальные | | **196** | **418** | **614** | **232** | | **358** | **590** | **- 3,91** |
| Коллективные | | **9** | **8** | **17** | **21** | | **9** | **30** | **43,33** |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **35** | **3** | **38** | **45** | **5** | | **50** | **24,00** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **3** | **0** | | **3** | **100,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **149** | **392** | **541** | **183** | **320** | | **503** | **- 7,02** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **49** | **17** | **66** | **34** | **20** | | **54** | **- 18,18** |
| 3.2. | Письменно | **100** | **375** | **475** | **149** | **300** | | **449** | **- 5,47** |
| 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 | **3** | **0** | **3** | **1** | **1** | | **2** | **- 33,33** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **18** | **31** | **49** | **21** | **41** | | **62** | **20,97** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **7** |  |  | **14** | |  | **50,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **24** |  |  | **27** | |  | **11,11** |

В 3 квартале **2019** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с 3 кварталом **2018** года на **1,74** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **53** | **93** | **43,01** |
| Администрация Президента РФ | **13** | **20** | **35,00** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **15** | **17** | **11,76** |
| Прокуратура | **20** | **34** | **41,18** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **6** | **17** | **64,71** |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **4** | **6** | **33,33** |
| Государственная жилищная инспекция МО | **8** | **7** | **- 12,50** |
| Минстрой МО | **5** | **10** | **50,00** |
| Непосредственно в Администрацию | **209** | **259** | **19,31** |
| Непосредственно в КИО | **390** | **325** | **- 16,67** |
| Прочие адресаты | **78** | **69** | **- 11,54** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 3 квартале 2019 года в сравнении с 3 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **0** | **1** | **100,00** |
| Ветераны труда | **8** | **6** | **- 25,00** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **26** | **23** | **- 11,54** |
| Пенсионеры | **15** | **30** | **50,00** |
| Многодетная семья | **30** | **24** | **- 20,00** |
| Одинокая мать | **6** | **7** | **14,29** |
| Сироты | **12** | **8** | **- 33,33** |
| Прочие категории | **534** | **521** | **- 2,43** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 3 квартале 2019 года**

1.В 3 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **462** обращения, что составляет **74,52** % от общего количества поступивших обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило **464** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **0,43** %.

Из них:

1.1. Большая часть обращений (**62,90** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В 3квартале **2019** года их поступило **390**, в 3 квартале **2018** года - **369**. Наблюдается рост, он составляет **5,38** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **369** | **390** | **5,38** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **14** | **14** | **0** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **19** | **27** | **29,63** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **75** | **132** | **43,18** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **25** | **18** | **- 28,00** |
| Служебные жилые помещения | **19** | **20** | **5,00** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **110** | **77** | **- 30,00** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **59** | **77** | **23,38** |
| Другие вопросы: | **48** | **25** | **- 47,92** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в 3квартале **2019** года поступило **46** обращений, что составляет **7,42** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2018** года наблюдается спад, он составляет **30,30** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **66** | **46** | **- 30,30** |
| Муниципальный жилищный фонд | **8** | **6** | **- 25,00** |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фонда | **1** | **5** | **80,00** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **32** | **28** | **- 12,50** |
| Другие вопросы: | **25** | **7** | **- 72,00** |

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения, ГЖС и т.д.) поступило в 3квартале **2019** года **26** обращений, что составляет **4,19 %** от общего количества поступивших обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило **30** обращений. Наблюдается спад, он составляет **13,33** %.

2.В 3 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **28** обращений, что составляет **4,52** % от общего количества поступивших обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило **43** обращения. Наблюдается спад, он составляет **34,88** %.

Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **43** | **28** | **- 34,88** |
| Семья (в том числе многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи и др.) | **10** | **9** | **- 10,00** |
| Социальное обеспечение и социальное страхование (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **30** | **18** | **- 40,00** |
| Другие вопросы: | **3** | **1** | **- 66,67** |

3. В 3 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **158** обращений, что составляет **25,48** % от общего количества поступивших обращений, а в 3 квартале **2018** года - **168** обращений. Наблюдается спад, он составляет **5,95** %.

Из них:

3.1. По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** (арендные отношения в области землепользования, образование земельных участков, полномочия государственных и органов местного самоуправления в области земельных отношений) в 3 квартале **2019** года поступило **123** обращения, что составило **19,84** **%** от общего количества обращений, а в 3 квартале **2018** года - **112** обращений. Наблюдается рост, он составляет **8,94** %.

3.2. По вопросам **хозяйственной деятельности** в 3 квартале **2019** года поступило 29обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило 36 обращений. Наблюдается рост, он составляет **19,44** %.

3.3. Кроме того, в разделе **«Экономика»** (по вопросам «Информация и информатизация», «Финансы) в 3 квартале **2019** года поступило **6** обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило **20** обращений. Наблюдается спад, который составил **70** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **168** | **158** | **- 5,95** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды,** в том числе: | **112** | **123** | **8,94** |
| Образование земельных участков | **0** | **10** | **100,00** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений | **101** | **106** | **4,72** |
| **Хозяйственная деятельность** | **36** | **29** | **- 19,44** |
| Другие вопросы: | **20** | **6** | **- 70,00** |

4.В 3 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **44** обращения, что составляет **7,10** % от общего количества поступивших обращений, а в 3 квартале **2018** года поступило **48** обращений. Наблюдается спад, он составляет **8,33** %. Наибольшее количество обращений (**21**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в том числе обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **47,73** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **48** | **44** | **- 8,33** |
| Гражданское право, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **16** | **22** | **27,27** |
| Основы государственного управления, в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан | **31** | **19** | **- 38,71** |
| Другие вопросы: | **1** | **3** | **66,67** |

5. В 3 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило 8 обращений, что составляет **1,29** % от общего количества поступивших обращений, а в 3квартале **2018** года поступило **19** обращений. Наблюдается спад, он составляет **57,89** %.

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 3 квартале 2019 года 271 положительно рассмотренных обращения, что составляет 43,71 % от общего количества обращений, поступивших в 2019 году, а в 3 квартале 2018 года – 511, что составляет 80,98 % от общего количества обращений, поступивших в 2018 году.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2018**  **год** | **% от общ.кол.-ва** | **2019**  **год** | **% от общ.кол.-ва** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **511** | **80,98** | **271** | **43,71** | **- 46,97** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **78** | **12,36** | **253** | **40,81** | **69,17** |
| **Поставлено на контроль** | **606** | **96,04** | **613** | **98,87** | **1,14** |

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