О**тчёт**

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

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

**за 3 квартал 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года»**

За **3** квартал **2020** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **452** обращения от граждан, по сравнению с **3** кварталом **2019** года (**620** обращений) спад обращений граждан составил **27,10** %.

В обращениях содержится **496** вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 3 квартал 2020 года**

**в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 3 квартале 2020 года в динамике с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | **2020 год** | | | | **Динами**  **ка**  **(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | | **253** | **367** | **620** | **142** | | **310** | **452** | **- 27,10** |
| Индивидуальные | | **232** | **358** | **590** | **137** | | **309** | **446** | **- 24,41** |
| Коллективные | | **21** | **9** | **30** | **5** | | **1** | **6** | **- 80,00** |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **45** | **5** | **50** | **21** | **0** | | **21** | **- 58,00** |
| 2 | Представления прокуратуры | **3** | **0** | **3** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **183** | **320** | **503** | **121** | **310** | | **431** | **- 14,31** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **50** | **20** | **70** | **8** | **111** | | **119** | **41,18** |
| 3.2. | Письменно | **133** | **300** | **433** | **113** | **199** | | **312** | **- 27,94** |
| 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** | **1** | **2** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **21** | **41** | **62** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **14** |  |  | **0** | |  | **- 100,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **27** |  |  | **0** | |  | **- 100,00** |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **93** | **40** | **- 56,99** |
| Администрация Президента РФ | **23** | **7** | **- 69,57** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **14** | **2** | **- 85,71** |
| Прокуратура | **34** | **16** | **- 52,94** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **17** | **8** | **- 52,94** |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **6** | **0** | **- 100,00** |
| Минстрой МО | **10** | **5** | **- 50,00** |
| ГЖИ | **7** | **6** | **- 14,29** |
| Непосредственно в Администрацию | **259** | **144** | **- 44,40** |
| Непосредственно в КИО | **325** | **286** | **- 12,00** |
| Прочие адресаты | **69** | **73** | **- 5,48** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 3 квартале 2020 года в сравнении с 3 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **(%)** |
| Ветераны труда | **6** | **7** | **14,29** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **23** | **16** | **- 30,43** |
| Пенсионеры | **30** | **15** | **- 50,00** |
| Многодетная семья | **24** | **13** | **- 45,83** |
| Одинокая мать | **7** | **1** | **- 85,71** |
| Сироты | **8** | **12** | **33,33** |
| Прочие категории | **522** | **388** | **- 25,67** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 3 квартале 2020 года**

1.В **3** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **351** обращение, что составляет **77,65** % от общего количества поступивших обращений, а в **3** квартале **2019** года поступило **462** обращения. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **24,03** %.

Из них:

1.1. Большая часть обращений (**62,17** % от общего количества), поступивших в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **3** квартале **2020** года их поступило **281**, в **3** квартале **2019** года - **390**. Наблюдается спад, он составляет **27,95** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **390** | **281** | **- 27,95** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **14** | **15** | **6,67** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **27** | **17** | **- 37,04** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **131** | **69** | **- 47,33** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **18** | **10** | **- 44,44** |
| Служебные жилые помещения | **20** | **23** | **13,04** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **77** | **76** | **- 1,30** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **77** | **51** | **- 33,77** |
| Другие вопросы: | **26** | **20** | **- 23,08** |

1.2. По вопросам **«Коммунального хозяйства»** в Комитет в **3** квартале **2020** года поступило **40** обращений, что составляет **8,85** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2019** года наблюдается спад, он составляет **13,04** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **46** | **40** | **- 13,04** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **28** | **14** | **- 50,00** |
| Муниципальный жилищный фонд | **6** | **12** | **50,00** |
| Другие вопросы: | **12** | **14** | **14,29** |

1.3. По вопросу «**Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)»** в Комитет в **3** квартале **2020** года поступило **15** обращений, что составляет **3,32** % от общего количества поступивших обращений. В **3** квартале **2019** года поступило **16** обращений. Наблюдается спад, он составляет **6,25** %.

1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, ГЖС) поступило в **3** квартале **2020** года **15** обращений, что составляет **3,32** % от общего количества поступивших обращений, а в **3** квартале **2019** года поступило **10** обращений. Наблюдается спад, он составляет **33,33** %.

2.В **3** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **11** обращений, что составляет **2,43** % от общего количества поступивших обращений, а в **3** квартале **2019** года поступило **28** обращений. Наблюдается спад, он составляет **60,71** %.

3. В **3** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **87** обращений, что составляет **19,25** % от общего количества поступивших обращений, а в **3** квартале **2019** года - **158** обращений. Наблюдается спад, он составляет **44,94** %. 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 **3** квартале **2020** года поступило - **70** обращений, что составило **15,49** **%** от общего количества обращений, а в **3** квартале **2019** года - **123** обращения. Наблюдается спад, он составляет **43,09** %.

4.В **3** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **35** обращений, что составляет **7,74** % от общего количества поступивших обращений, а в **3** квартале **2019** года поступило **44** обращения. Наблюдается спад, он составляет **20,45** %. Наибольшее количество обращений касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им».** В **3** квартале **2020** года поступило - **28** обращений, что составило **6,19** **%** от общего количества обращений, а в **3** квартале **2019** года - **21** обращение. Наблюдается спад, он составляет **25,00** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **44** | **35** | **- 20,45** |
| Основы государственного управления | **19** | **6** | **- 68,42** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **21** | **28** | **25,00** |
| Другие вопросы: | **4** | **1** | **- 75,00** |

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 3 квартале 2020 года 178 положительно рассмотренных обращений, что составляет 39,38 % от общего количества обращений. Кроме этого, в 3 квартале 2020 года по 199 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.