О**тчёт**

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

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

**за 4 квартал 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года»**

За 4 квартал **2019** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **749** обращений от граждан, по сравнению с **4** кварталом **2018** года (**797** обращений) спад обращений граждан составил **6,02** %.

В обращениях содержится **820** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 4 квартал 2019 года**

**в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **2019 год** | **Дина-****мика****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **281** | **516** | **797** | **229** | **520** | **749** | **- 6,02** |
| Индивидуальные | **248** | **503** | **751** | **217** | **515** | **732** | **- 2,53** |
| Коллективные  | **33** | **13** | **46** | **12** | **5** | **17** | **- 63,04** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **56** | **4** | **60** | **59** | **5** | **64** | **6,25** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **1** | **100,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **191** | **459** | **650** | **144** | **467** | **611** | **- 6,00** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **48** | **11** | **59** | **48** | **25** | **73** | **19,18** |
| 3.2. | Письменно | **141** | **448** | **589** | **96** | **442** | **538** | **- 8,66** |
| 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 | **2** | **0** | **2** | **0** | **0** | **0** | **- 100,00** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **34** | **53** | **87** | **25** | **48** | **73** | **- 16,09** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **18** |  |  | **18** |  | **0** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **35** |  |  | **30** |  | **- 14,29** |

В 4 квартале **2019** года наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с 4 кварталом **2018** года на **6,02** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **58** | **61** | **4,92** |
| Администрация Президента РФ | **29** | **22** | **- 24,14** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **10** | **12** | **16,67** |
| Прокуратура | **49** | **26** | **- 46,94** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **18** | **19** | **5,26** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **7** | **11** | **36,36** |
| Государственная жилищная инспекция МО  | **14** | **11** | **- 21,43** |
| Непосредственно в Администрацию | **282** | **229** | **- 18,79** |
| Непосредственно в КИО | **483** | **481** | **- 0,41** |
| Прочие адресаты | **75** | **88** | **- 11,54** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **1** | **0** | **- 100,00** |
| Ветераны труда | **12** | **8** | **- 33,33** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **19** | **26** | **26,92** |
| Пенсионеры  | **20** | **40** | **50,00** |
| Многодетная семья | **32** | **19** | **- 40,63** |
| Одинокая мать | **0** | **5** | **100,00** |
| Сироты | **10** | **15** | **33,33** |
| Прочие категории | **703** | **636** | **- 9,53** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

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

1.В 4 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **534** обращения, что составляет **71,30** % от общего количества поступивших обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило **546** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **2,20** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**60,88** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В 4квартале **2019** года их поступило **456**, в 4 квартале **2018** года - **443**. Наблюдается рост, он составляет **2,85** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **443** | **456** | **2,85** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **13** | **19** | **31,58** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **23** | **35** | **34,29** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **144** | **137** |  **- 4,86** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **33** | **38** | **13,16** |
| Служебные жилые помещения | **12** | **20** | **40,00** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **97** | **108** | **10,19** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **76** | **68** | **- 10,53** |
| Другие вопросы:  | **45** | **31** | **- 31,11** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в 4квартале **2019** года поступило **55** обращений, что составляет **7,34** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2018** года наблюдается спад, он составляет **26,67** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **75** | **55** | **- 26,67** |
| Муниципальный жилищный фонд | **4** | **13** | **69,23** |
| 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) | **46** | **27** | **- 41,30** |
| Другие вопросы:  | **24** | **10** | **- 58,33** |

 1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения, перевод помещений из жилых в нежилые и т.д.) поступило в 4квартале **2019** года **23** обращений, что составляет **3,07 %** от общего количества поступивших обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило **28** обращений. Наблюдается спад, он составляет **17,86** %.

2.В 4 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **12** обращений, что составляет **1,60** % от общего количества поступивших обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило **37** обращений. Наблюдается спад, он составляет **67,57** %.

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **37** | **12** | **- 67,57** |
| Семья (в том числе многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи и др.) | **6** | **1** | **- 83,33** |
| Социальное обеспечение и социальное страхование (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **25** | **9** | **- 64,00** |
| Другие вопросы:  | **6** | **2** | **- 66,67** |

3. В 4 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **205** обращений, что составляет **27,37** % от общего количества поступивших обращений, а в 4 квартале **2018** года - **236** обращений. Наблюдается спад, он составляет **13,14** %.

 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 4 квартале **2019** года поступило **173** обращения, что составило **23,10** **%** от общего количества обращений, а в 4 квартале **2018** года - **152** обращения. Наблюдается рост, он составляет **12,14** %.

3.2. По вопросам **хозяйственной деятельности** в 4 квартале **2019** года поступило 27обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило 55 обращений. Наблюдается спад, он составляет **50,91** %. Из них, по вопросам **«Градостроительство и архитектура»** в 4 квартале **2019** года поступило **12** обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило **19** обращений. Наблюдается спад, который составил **36,84** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **236** | **205** | **- 13,14** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды,** в том числе: | **152** | **173** | **12,14** |
| Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | **7** | **3** | **- 57,14** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений  | **140** | **164** | **14,63** |
| **Хозяйственная деятельность**, в том числе | **55** | **27** | **- 50,91** |
| Градостроительство и архитектура | **19** | **12** | **- 36,84** |
| **Другие вопросы**: | **29** | **5** | **- 82,76** |

4.В 4 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **61** обращение, что составляет **8,14** % от общего количества поступивших обращений, а в 4 квартале **2018** года поступило **89** обращений. Наблюдается спад, он составляет **31,46** %. Наибольшее количество обращений (**41**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в том числе обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **67,21** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **89** | **61** | **- 31,46** |
| Гражданское право, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **55** | **42** | **- 23,64** |
| Основы государственного управления, в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан | **31** | **16** | **- 48,39** |
| Другие вопросы: | **3** | **3** | **0** |

5. В 4 квартале **2019** года в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило 8 обращений, что составляет **0,95** % от общего количества поступивших обращений, а в 4квартале **2018** года поступило **17** обращений. Наблюдается спад, он составляет **52,94** %.

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 4 квартале 2019 года 416 положительно рассмотренных обращения, что составляет 55,54 % от общего количества обращений, поступивших в 2019 году, а в 4 квартале 2018 года – 650, что составляло 81,56 % 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** | **650** | **81,56** | **416** | **55,54** | **- 36,00** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **117** | **14,68** | **288** | **38,45** | **40,63** |
| **Поставлено на контроль** | **766** | **96,11** | **738** | **98,53** | **- 3,66** |

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