О**тчёт**

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

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

**за 4 квартал 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года»**

За **4** квартал **2020** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **555** обращений от граждан, по сравнению с **4** кварталом **2019** года (**749** обращений) спад обращений граждан составил **25,90** %.

В обращениях содержится **616** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 4 квартал 2020 года**

**в сравнении с 4 кварталом 2019 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 4 квартале 2020 года в динамике с 4 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2019 год** | | | **2020 год** | | | | **Динами**  **ка**  **(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | | **229** | **520** | **749** | **192** | | **363** | **555** | **- 25,90** |
| Индивидуальные | | **217** | **515** | **732** | **181** | | **362** | **543** | **- 25,82** |
| Коллективные | | **12** | **5** | **17** | **11** | | **1** | **12** | **- 29,41** |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **59** | **5** | **64** | **38** | **1** | | **39** | **- 39,06** |
| 2 | Представления прокуратуры | **1** | **0** | **1** | **2** | **0** | | **2** | **50,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **144** | **467** | **611** | **150** | **361** | | **511** | **- 16,37** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **66** | **25** | **91** | **46** | **124** | | **170** | **46,47** |
| 3.2. | Письменно | **78** | **442** | **520** | **101** | **237** | | **338** | **- 35,00** |
| 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 | **0** | **0** | **0** | **2** | **0** | | **2** | **100,00** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | | **1** | **100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **0** | **0** | **0** | **0** | **1** | | **1** | **100,00** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **25** | **48** | **73** | **2** | **0** | | **2** | **- 97,26** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **18** |  |  | **0** | |  | **- 100,00** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **30** |  |  | **0** | |  | **- 100,00** |

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **61** | **47** | **- 22,95** |
| Администрация Президента РФ | **22** | **26** | **18,18** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **12** | **2** | **- 83,33** |
| Прокуратура | **26** | **24** | **- 7,69** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **19** | **5** | **- 73,68** |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **11** | **5** | **- 54,55** |
| Минстрой МО | **6** | **4** | **- 33,33** |
| ГЖИ | **11** | **10** | **- 9,09** |
| Непосредственно в Администрацию | **229** | **193** | **- 15,72** |
| Непосредственно в КИО | **481** | **342** | **- 28,90** |
| Прочие адресаты | **82** | **87** | **6,10** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 4 квартале 2020 года в сравнении с 4 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **(%)** |
| Ветераны труда | **8** | **1** | **- 87,50** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **26** | **19** | **- 26,92** |
| Пенсионеры | **40** | **20** | **- 50,00** |
| Многодетная семья | **19** | **15** | **- 21,05** |
| Одинокая мать | **5** | **1** | **- 80,00** |
| Сироты | **15** | **18** | **16,67** |
| Прочие категории | **636** | **481** | **- 24,37** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 4 квартале 2020 года**

1.В **4** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **429** обращений, что составляет **77,30** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года поступило **534** обращения. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **19,66** %.

Из них:

1.1. Большая часть обращений (**59,82** % от общего количества), поступивших в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **4** квартале **2020** года их поступило **332**, в **4** квартале **2019** года - **456**. Наблюдается спад, он составляет **27,19** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **456** | **332** | **- 27,19** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **19** | **26** | **36,84** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **35** | **19** | **- 45,71** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **137** | **82** | **- 40,15** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **38** | **27** | **- 28,95** |
| Служебные жилые помещения | **20** | **23** | **13,04** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **108** | **77** | **- 28,70** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **68** | **58** | **- 14,71** |
| Другие вопросы: | **31** | **20** | **- 35,48** |

1.2. По вопросам **«Коммунального хозяйства»** в Комитет в **4** квартале **2020** года поступило **53** обращений, что составляет **9,55** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2019** года наблюдается спад, он составляет **3,64** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019 год** | **2020**  **год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **55** | **53** | **- 3,64** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **27** | **18** | **- 33,33** |
| Муниципальный жилищный фонд | **13** | **8** | **- 38,46** |
| Другие вопросы: | **15** | **27** | **80,00** |

1.3. По вопросу «**Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)»** в Комитет в **4** квартале **2020** года поступило **15** обращений, что составляет **2,70** % от общего количества поступивших обращений. В **4** квартале **2019** года поступило **17** обращений. Наблюдается спад, он составляет **11,76** %.

1.4. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, ГЖС) поступило в **4** квартале **2020** года **29** обращений, что составляет **5,23** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года поступило **6** обращений. Наблюдается рост, он составляет **79,31** %.

2.В **4** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **8** обращений, что составляет **1,44** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года поступило **12** обращений. Наблюдается спад, он составляет **33,33** %.

3. В **4** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **111** обращений, что составляет **20,00** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года - **205** обращений. Наблюдается спад, он составляет **45,85** %. 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 **4** квартале **2020** года поступило - **83** обращения, что составило **14,95** **%** от общего количества обращений, а в **4** квартале **2019** года - **173** обращения. Наблюдается спад, он составляет **52,02** %.

4.В **4** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **47** обращений, что составляет **8,47** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года поступило **61** обращение. Наблюдается спад, он составляет **22,95** %. Наибольшее количество обращений касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им».** В **4** квартале **2020** года поступило - **31** обращение, что составило **5,59** **%** от общего количества обращений, а в **4** квартале **2019** года - **41** обращение. Наблюдается спад, он составляет **24,39** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **61** | **47** | **- 22,95** |
| Основы государственного управления | **16** | **15** | **- 6,25** |
| Право собственности и другие вещные права, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **41** | **31** | **- 24,39** |
| Другие вопросы: | **4** | **1** | **- 75,00** |

5. В **4** квартале **2020** года в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность.»** поступило **17** обращений, что составляет **3,06** % от общего количества поступивших обращений, а в **4** квартале **2019** года поступило **8** обращений. Наблюдается рост, он составляет **52,94** %.

**III. Показатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 4 квартале 2020 года 222 положительно рассмотренных обращений, что составляет 40,00 % от общего количества обращений. Кроме этого, в 4 квартале 2020 года по 267 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.