СПРАВКА

«О работе по рассмотрению обращений граждан

в **Комитете по экономическому развитию администрации города Мурманска**

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

За 3 квартал 2019 года в комитет по экономическому развитию поступило 18 обращений от граждан по следующим разделам: «Экономическое развитие», «Социальная сфера», «Государство, общество, политика» и «Жилищно-коммунальная сфера». По сравнению с 3 кварталом 2018 года (70 обращений) спад обращений граждан составил 74%.

В обращениях содержалось 26 вопросов по различным тематикам, таким как:

* Сельское хозяйство. Торговля. Осуществление хозяйственной деятельности предприятий. Общественное питание;
* Социальное обеспечение и социальное страхование;
* Семья;
* Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья;
* Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда;
* Оплата строительства, содержание и ремонт жилья;
* Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений и иные вопросы;
* Природные ресурсы, охрана окружающей природной среды, гуманное отношение к животным.

Кроме того, в комитет поступают заявления молодых и многодетных семей, которые регистрируются в журнале регистрации заявлений семей, желающих принять участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей г. Мурманска» на 2018-2024 годы отдела анализа и тарифного регулирования муниципального сектора экономики. За 3 квартал 2019 года в комитет по экономическому развитию администрации города Мурманска поступило **23 заявления от молодых и многодетных семей** города Мурманска, желающих принять участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2018-2024 годы и государственной программе Мурманской области «Обеспечение комфортной среды проживания населения региона» и **2 заявления** от молодых семей поступили через МФЦ на участие государственной программе Мурманской области «Обеспечение комфортной среды проживания населения региона», из которых:

**- 2** заявления принято и удовлетворено от молодых семей на участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2018-2024 годы;

**- 1** заявление принято и удовлетворено от многодетной семьи на участие в подпрограмме «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2018-2024 годы;

**- 20** заявлений принято от молодых семей участников государственной программы Мурманской области «Обеспечение комфортной среды проживания населения региона», из них **18** заявлений удовлетворено по включению в данную программу, по **1** – отказано, **1** заявление находится на стадии рассмотрения.

Специалистами комитета ежедневно проводится консультирование семей желающих принять участие в программах по улучшению жилищных условий.

По сравнению с аналогичным периодом 2018 года наблюдается незначительный рост количества заявлений от семей г. Мурманска, который составил 27% (в 3 квартале 2018 года зарегистрировано 19 заявлений).

Увеличение количества заявлений от семей города Мурманска связано с повышенным интересом молодых семей участвовать в государственной программе Мурманской области «Обеспечение комфортной среды проживания населения региона».

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **3 квартал 2018 года** | | | | **3 квартал 2019 года** | | | **Динамика %** |
| **Всего поступило обращений** | | **Из ООГ** | **В комитет** | | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредст**  **венно в комитет** | **Итого** |
| Индивидуальные | | 34 | 34 | | 68 | 13 | 4 | 17 | -75 |
| Коллективные | | 2 | 0 | | 2 | 1 | 0 | 1 | -50 |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | 5 | | 1 | 6 | 1 | 0 | 1 | -83 |
| 2 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | 29 | | 33 | 62 | 13 | 4 | 17 | -72 |
| 2.1. | Эл. почты, интернет-приемной | 19 | | 1 | 20 | 5 | 0 | 5 | -75 |
| 2.2. | Письменно | 10 | | 29 | 39 | 8 | 4 | 12 | -69 |
| 2.3. | Письма, уведомления | 0 | | 3 | 3 | 0 | 0 | 0 | -100 |
| 3 | Личный прием граждан | 0 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика %** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | 0 | 0 | 0 |
| Ветераны труда | 0 | 0 | 0 |
| Пенсионеры | 1 | 0 | -100 |
| Многодетная семья | 0 | 2 | 100 |
| Одинокая мать | 2 | 0 | 0 |
| Прочие категории | 67 | 16 | -76 |

**Динамика обращений граждан по адресанту**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресанту** | **3 квартал 2018 года** | **3 квартал 2019 года** | **Динамика %** |
| Правительство МО | 10 | 1 | -90 |
| Органы прокуратуры | 1 | 0 | 100 |
| Администрация Президента РФ | 5 | 1 | -80 |
| Государственная Дума РФ | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума | 0 | 0 | 0 |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | 0 | 1 | 100 |
| Министерство социального развития Мурманской области | 0 | 0 | 0 |
| Непосредственно в Администрацию | 35 | 1 | -97 |
| Непосредственно в комитет | 34 | 1 | -97 |
| УМВД по городу и области | 0 | 0 | 0 |
| Управление надзорной деятельности и профилактической работы ГУ другие адресаты по Мурманской области | 0 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по защите прав предпринимателей при Губернаторе Мурманской области | 0 | 0 | 0 |
| Прочие адресанты | 17 | 1 | -94 |

**Качественный анализ обращений граждан, поступивших в 3 квартале 2019 года**

Основными разделами, к которым относятся обращения, поступающие от граждан в структурное подразделение, являются «Экономическое развитие», «Социальная сфера», «Государство, общество, политика» и «Жилищно-коммунальная сфера».

По разделу **«Экономическое развитие»** в отчётный период поступило 5 **обращений** (из них **5 вопросов** по тематике «Сельское хозяйство. Торговля. Осуществление хозяйственной деятельности предприятий. Общественное питание», **2 вопроса** по тематике «Природные ресурсы, охрана окружающей природной среды, гуманное отношение к животным», **1 вопрос** - «Иные вопросы»).

По разделу **«Социальная сфера»** - **8 обращений** (из них **4 вопроса** по тематике «Социальное обеспечение и социальное страхование», **3 вопроса** по тематике «Семья», **1 вопрос** - «Иные вопросы»).

По подразделу **«Государство, общество, политика»** поступило **2 обращения,** из нихпо тематике «Работа государственных органов и органов местного самоуправления с письменными и устными обращениями, рассмотрение ранее направленных обращений» содержался **1 вопрос,** и по тематике «Иные вопросы» - **2 вопроса**.

По разделу **«Жилищно-коммунальная сфера»** в отчётный период поступило **3 обращения** (из них **4 вопроса** по тематике «Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, расселение ветхого и аварийного жилья», **2 вопроса** по тематике «Содержание и обеспечение коммунальными услугами жилого фонда», **1 вопрос** по тематике «Оплата строительства, содержание и ремонт жилья»).

Количество обращений по вопросам торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения уменьшилось на 20%. Основным вопросом в обращениях остаётся: открытие в многоквартирных домах предприятий, оказывающих услуги общественного питания (закусочных, баров, кафе), работающих в круглосуточном режиме и реализующих алкогольную продукцию с нарушением требований законодательства. Надзорные функции за соблюдением обязательных требований федерального законодательства в области производства и оборота алкогольной продукции осуществляют в пределах своей компетенции Управление по лицензированию Мурманской области и УМВД России по Мурманской области. В соответствии с действующим законодательством органы местного самоуправления не вправе регулировать или понуждать хозяйствующих субъектов к осуществлению торговой деятельности определённой группой товаров, закрытию или открытию торговых объектов по конкретным адресам.

При рассмотрении обращений специалистами отдела потребительского рынка осуществляются выезды на место. В 3 квартале 2019 года осуществлено 10 выездов.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **3 квартал 2018 года** | **% от общего количества** | **3 квартал 2019 года** | **% от общего количества** | **Динамика %** |
| Решено положительно | 17 | 24 | 1 | 94 | 74 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 59 | 84 | 15 | 16 | -80 |
| Поставлено на контроль | 51 | 73 | 14 | 22 | -70 |
| Принято к сведению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 8 | | 10 | | 25 |

Все обращения рассмотрены в установленные сроки, заявителям даны разъяснения.