О**тчёт**

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

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

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом»**

За **2020** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **1934** обращения от граждан, по сравнению с **2019** годом (**2731** обращений) спад обращений граждан составил **29,18** %.

В обращениях содержится **2137** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 2020 год**

**в сравнении с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2019 год** | **2020 год** | **Дина-****мика****(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | **822** | **1909** | **2731** | **656** | **1278** | **1934** | **- 29,18** |
| Индивидуальные | **768** | **1886** | **2654** | **627** | **1273** | **1900** | **- 28,41** |
| Коллективные  | **54** | **23** | **77** | **29** | **5** | **34** | **- 55,84** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **169** | **17** | **186** | **145** | **3** | **148** | **- 20,43** |
| 2 | Представления прокуратуры | **4** | **0** | **4** | **2** | **0** | **2** | **- 50,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **566** | **1719** | **2285** | **479** | **1239** | **1718** | **- 24,81** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **185** | **83** | **268** | **189** | **354** | **543** | **50,64** |
| 3.2. | Письменно | **381** | **1636** | **2017** | **283** | **885** | **1168** | **- 42,09** |
| 3.3. | Тел.звонка, тел.доверия | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.4. | Прессы, социальных сетей | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.5. | Во время прямого эфира | **0** | **0** | **0** | **3** | **0** | **3** | **100,00** |
| 3.6. | ГИС ЖКХ | **0** | **0** | **0** | **3** | **0** | **3** | **100,00** |
| 4. | Письма | **0** | **0** | **0** | **1** | **0** | **1** | **100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **2** | **1** | **3** | **1** | **1** | **2** | **-33,33** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **81** | **172** | **253** | **21** | **35** | **56** | **- 77,87** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **48** |  |  | **6** |  | **- 87,50** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **124** |  |  | **29** |  | **- 76,61** |

В **2020** году наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с **2019** годом на **29,18** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **280** | **169** | **- 39,64** |
| Администрация Президента РФ | **88** | **68** | **- 21,95** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **58** | **11** | **- 81,03** |
| Прокуратура | **106** | **82** | **- 22,64** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **51** | **26** | **- 49,02** |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **33** | **14** | **- 57,58** |
| Государственная жилищная инспекция МО  | **42** | **26** | **- 38,10** |
| Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | **7** | **10** | **30,00** |
| Минстрой МО | **24** | **21** | **- 12,50** |
| Непосредственно в Администрацию | **831** | **671** | **- 19,25** |
| Непосредственно в КИО | **1740** | **1186** | **- 31,84** |
| Прочие адресаты | **237** | **268** | **11,57** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **2** | **4** | **50,00** |
| Ветераны труда | **29** | **14** | **- 51,72** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **97** | **72** | **- 25,77** |
| Пенсионеры  | **154** | **77** | **- 50,00** |
| Многодетная семья | **86** | **66** | **- 23,26** |
| Одинокая мать | **17** | **5** | **- 70,59** |
| Сироты | **43** | **59** | **27,12** |
| Прочие категории | **2303** | **1637** | **- 28,92** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 2020 году**

1.В **2020** году в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **1545** обращений, что составляет **79,89** % от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году поступило **1996** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **22,60** %.

 Из них:

1.1. Большая часть обращений (**61,89** % от общего количества), поступивших в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **2020** году их поступило **1197**, в **2019** году - **1632**. Наблюдается спад, он составляет **26,65** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **1632** | **1197** | **- 26,65** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **62** | **91** | **31,87** |
| Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | **20** | **11** | **- 45,00** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **109** | **68** | **- 37,61** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **524** | **306** |  **- 41,60** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **107** | **77** | **- 28,04** |
| Служебные жилые помещения | **76** | **78** | **2,56** |
| Выселение из жилища | **36** | **25** | **- 30,56** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **378** | **258** | **- 31,75** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **219** | **217** | **- 0,91** |
| Другие вопросы:  | **101** | **66** | **- 34,65** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в **2020** году поступило **167** обращений, что составляет **8,63** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2019** года наблюдается спад, он составляет **22,69** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2019****год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **216** | **167** | **- 22,69** |
| Муниципальный жилищный фонд | **30** | **31** | **3,23** |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фонда | **18** | **26** | **30,77** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **119** | **72** | **- 39,50** |
| Другие вопросы:  | **49** | **38** | **- 22,45** |

 1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения, ГЖС и т.д.) поступило в **2020** году **181** обращение, что составляет **9,36 %** от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году поступило **148** обращений. Наблюдается рост, он составляет **18,23** %.

2.В **2020** году в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **42** обращения, что составляет **2,17** % от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году поступило **85** обращений. Наблюдается спад, он составляет **50,59** %.

 Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **85** | **42** | **- 50,59** |
| Семья (в том числе многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи и др.) | **19** | **14** | **- 26,32** |
| Социальное обеспечение и социальное страхование (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **55** | **21** | **- 61,82** |
| Другие вопросы:  | **11** | **7** | **- 36,36** |

3. В **2020** году в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **343** обращения, что составляет **17,74** % от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году - **716** обращений. Наблюдается спад, он составляет **52,09** %.

 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 **2020** году поступило **274** обращения, что составило **14,17** **%** от общего количества обращений, а в **2019** году - **571** обращение. Наблюдается спад, он составляет **52,01** %.

3.2. По вопросам **хозяйственной деятельности** в **2020** году поступило **57** обращений, а в **2019** году поступило **86** обращений. Наблюдается спад, он составляет **33,72** %. Из них, по вопросам **«Градостроительство и архитектура»** в **2020** году поступило **28** обращений, а в **2019** году поступило **34** обращения. Наблюдается спад, который составил **17,65** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2019 год** | **2020год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **716** | **343** | **- 52,09** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды,** в том числе: | **571** | **274** | **- 52,01** |
| Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | **12** | **15** | **20,00** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений  | **502** | **250** | **- 50,20** |
| **Хозяйственная деятельность**, в том числе | **86** | **57** | **- 33,72** |
| Градостроительство и архитектура | **34** | **28** | **- 17,65** |
| **Финансы,** в том числе возврат или зачет излишне уплаченных сборов, взносов и т.д. | **37** | **7** | **- 81,08** |
| **Другие вопросы**: | **22** | **5** | **- 77,27** |

4.В **2020** году в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **161** обращение, что составляет **8,32** % от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году поступило **214** обращений. Наблюдается спад, он составляет **24,77** %. Наибольшее количество обращений (**108**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в том числе обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **67,08** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2019 год** | **2020 год** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | **214** | **161** | **- 24,77** |
| Гражданское право, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **134** | **108** | **- 19,40** |
| Основы государственного управления, в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан | **68** | **46** | **- 32,35** |
| Другие вопросы: | **12** | **7** | **- 41,67** |

5. В **2020** году в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило **27** обращений, что составляет **1,40** % от общего количества поступивших обращений, а в **2019** году поступило **31** обращение. Наблюдается спад, он составляет **12,90** %.

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 2020 году 793 положительно рассмотренных обращений, что составляет 41 % от общего количества обращений, поступивших в 2020 году, а в 2019 году – 1761, что составляло 64,48 % от общего количества обращений, поступивших в 2019 году.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2019****год** | **% от общ.кол.-ва** | **2020****год** | **% от общ.кол.-ва** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **1761** | **64,48** | **793** | **41** | **- 54,97** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **960** | **35,15** | **1064** | **55,02** | **9,77** |
| **Поставлено на контроль** | **2680** | **98,13** | **1921** | **99,33** | **- 28,32** |