**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан**

**в Комитете имущественных отношений города** М**урманска**

**за** 1 **квартал** 2016 **года**

В1 квартале 2016 года в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 1547 обращений граждан, а в 1 квартале 2015 года - 1781 обращений, т.е. наблюдается спад поступления обращений граждан, который составил 13 **%.**

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 1 квартал 2016 года в сравнении с 1 кварталом 2015 года.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2015  год | %  от общего  количества обращений | 2016  год | %  от общего количества обращений | Динамика  % |
| Всего зарегистрировано обращений граждан: | 1781 |  | 1547 |  | - 13 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 999 | 56,09 | 809 | 52,29 | - 19 |

II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчётный период в Комитет имущественных отношений города Мурманска.

C октября 2013 года учет обращений граждан ведётся в БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes.

Процентное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

Большинство обращений граждан, поступивших и рассмотренных в 1 квартале 2016 года, касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы (1388). Это обращения по вопросам найма жилого помещения (272), улучшения жилищных условий (204), приватизации муниципального жилищного фонда (249), переселения из аварийных домов, общежитий, коммуналок (203) и т.д. Кроме этого, зарегистрировано 321 обращение, касающееся вопросов предоставления в собственность, аренду земельных участков, а также предоставления расчетов по арендной плате за землю.

По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост количества обращений по вопросам жилищно-коммунальной сферы на 10,01%.

В 1 квартале 2016 года поступали и были рассмотрены 809 обращений граждан в рамках предоставления услуг, среди них, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 197, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 57, предоставление жилых помещений в общежитиях - 70, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 128, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет – 33 и т.д. Письменные подробные ответы на данные обращения, а также запрашиваемые документы были направлены в адрес заявителей в сроки, предусмотренные для оказания соответствующих муниципальных услуг.

1. Показатели.

Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Результаты | 2015 год | % от  общего  кол-ва | 2016 год | % от  общего  кол-ва | Динамика  % |
| Решено положительно | 403 | 34,15 | 763 | 54,54 | 89,33 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 392 | 33,22 | 457 | 32,67 | 14 |

Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приёме руководителем структурного подразделения и его заместителями.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015 год | 2016 год | Динамика  в % |
| Личный приём: | | | |
| - председатель комитета имущественных отношений города Мурманска | 13 | 10 | - 23,08 |
| - заместители председателя комитета имущественных отношений города Мурманска | 24 | 27 | 12,5 |

На личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассматривались вопросы переселения из аварийного и ветхого жилфонда, продления договоров коммерческого найма, предоставления жилья по договору найма для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, предоставления в собственность, аренду, продления договоров земельных участков, а также предоставления расчетов по арендной плате за земельные участки. За 1 квартал 2016 года на личном приеме граждан было принято 37 человека (10 – председателем, 27 - заместителями). Заявителям даны полные и квалифицированные разъяснения по указанным вопросам. К участию в личном приеме привлекались специалисты профильных структурных подразделений Комитета, которыми заявителям была оказана помощь при оформлении необходимых документов.

В отчетном периоде отсутствуют обращения, исполненные с нарушением срока. Комитетом продолжается работа по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.