**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан**

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

**за 4 квартал** 2016 **года в сравнении с аналогичным периодом 2015 года**

**и в целом за 2016 год в сравнении с аналогичным периодом 2015 года.**

В **4** квартале 2016 года в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 1875 обращений граждан, а в 4 квартале 2015 года - 1681 обращение, т.е. наблюдается увеличение количества обращений граждан, которое составило 194 обращения (10 **%).**

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 4 квартал 2016 года в сравнении с 4 кварталом 2015 года.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 4 кв. 2015  года | 4 кв. 2016  года | Разница |
| Всего зарегистрировано обращений граждан | 1681 | 1875 | 194 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 715 | 938 | 223 |

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.

Количественное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

Большинство обращений граждан, поступивших и рассмотренных в 4 квартале 2016 года, касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы (1284). Это обращения по вопросам найма жилого помещения (299), улучшения жилищных условий (197), приватизации муниципального жилищного фонда (257), переселения из аварийных домов, общежитий, коммуналок (104) и т.д. Кроме этого, зарегистрировано 556 обращений, касающиеся 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 11,06%.

В 4 квартале 2016 года поступали и были рассмотрены 938 обращений граждан в рамках предоставления услуг, среди них, признание граждан нуждающимися в жилых помещениях – 105, прием заявлений, документов и постановка на учет в качестве нуждающихся – 59, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 197, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 71, предоставление жилых помещений в общежитиях - 52, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 232, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет – 43 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 | 4 кв.  2015 года | 4 кв.  2016 года | Разница |
| Решено положительно | 443 | 980 | 537 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 434 | 514 | 80 |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 4 кв.  2015 года | 4 кв.  2016 года |
| Личный прием : | | |
| - председатель комитета имущественных отношений города Мурманска | 6 | 12 |
| - заместители председателя комитета имущественных отношений города Мурманска | 46 | 34 |

На личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассматривались вопросы предоставления в собственность земельных участков, расчетов по арендной плате за земельные участки, получение постоянной регистрации, улучшения жилищных условий и получения отдельного жилья, сроков переселения из аварийного и ветхого жилфонда, а также приватизации жилья. За 4 квартал 2016 года на личном приеме граждан было принято 46 человека (12 – председателем, 34 - 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.

Всего в 2016 году в Комитете имущественных отношений города Мурманска зарегистрировано 6379 обращений граждан, а в 2015 году - 5823 обращение, т.е. наблюдается увеличение количества обращений граждан, которое составило 556 обращения (8,7 **%).** Из нихна личном приеме граждан председателем Комитета и его заместителями рассмотрено в 2016 году 168 обращений, а в 2015 году – 171.

I. Динамика обращений граждан в Комитете имущественных отношений города Мурманска за 2016 год в сравнении с 2015 годом.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2015  год | 2016  год | Разница |
| Всего зарегистрировано обращений граждан | 5823 | 6379 | 556 |
| Из них обратились за предоставлением государственных и муниципальных услуг | 2659 | 3161 | 502 |

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.

Количественное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

Большинство обращений граждан, поступивших и рассмотренных в 2016 году, касаются вопросов жилищно-коммунальной сферы (4966). Это обращения по вопросам найма жилого помещения (1070), улучшения жилищных условий (731), приватизации муниципального жилищного фонда (811), переселения из аварийных домов, общежитий, коммуналок (593) и т.д. Кроме этого, зарегистрировано 1534 обращения, касающиеся 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 19,25%.

В 2016 году поступали и были рассмотрены 3161 обращение граждан в рамках предоставления услуг, а в 2015 году – 2659. Среди них, признание граждан нуждающимися в жилых помещениях – 311, прием заявлений, документов и постановка на учет в качестве нуждающихся – 172, оформление договоров приватизации, выдача дубликатов - 647, предоставление информации о приватизации жилищного фонда - 215, предоставление жилых помещений в общежитиях - 262, предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков - 599, предоставление выписок из реестра муниципального имущества составляет – 146 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.

IV. Показатели.

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Результаты | 2015 год | 2016 год | Разница |
| Решено положительно | 1449 | 3536 | 2087 |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | 1631 | 2125 | 494 |

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.