О**тчёт**

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

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

**за 2019 год в сравнении с 2018 годом»**

За **2019** год в Комитет имущественных отношений города Мурманска (далее - Комитет) поступило **2731** обращение от граждан, по сравнению с **2018** годом (**3098** обращений) спад обращений граждан составил **11,85** %.

В обращениях содержится **3045** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в** К**омитете за 2019 год**

**в сравнении с 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2018 год** | | | **2019 год** | | | | **Дина-**  **мика**  **(%)** |
| **Из ООГ** | **В Комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | | **В Комитет** | **Итого** |  |
| **Всего поступило обращений** | | **1120** | **1978** | **3098** | **822** | | **1909** | **2731** | **- 11,85** |
| Индивидуальные | | **1031** | **1928** | **2959** | **768** | | **1886** | **2654** | **- 10,31** |
| Коллективные | | **89** | **50** | **139** | **54** | | **23** | **77** | **- 44,60** |
| **Из них:** | | | | | | | | |  |
| 1 | Запросы | **238** | **22** | **260** | **169** | **17** | | **186** | **- 28,46** |
| 2 | Представления прокуратуры | **2** | **0** | **2** | **4** | **0** | | **4** | **50,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **782** | **1783** | **2565** | **566** | **1719** | | **2285** | **- 10,92** |
| 3.1. | Эл. почты, интернет-приемной | **231** | **66** | **297** | **145** | **83** | | **228** | **- 23,23** |
| 3.2. | Письменно | **544** | **1715** | **2259** | **421** | **1636** | | **2057** | **- 8,94** |
| 3.3. | Тел. звонка, тел. доверия | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | | **0** | **0** |
| 3.4. | Прессы, социальных сетей | **1** | **0** | **1** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 3.5. | Во время прямого эфира | **2** | **0** | **2** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 3.6. | ГИС ЖКХ | **2** | **0** | **2** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 4. | Письма | **2** | **2** | **4** | **0** | **0** | | **0** | **- 100,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **3** | **0** | **3** | **2** | **1** | | **3** | **0** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **95** | **173** | **268** | **81** | **172** | | **253** | **- 5,60** |
| 6.1. | Председателем КИО |  | **46** |  |  | **48** | |  | **4,17** |
| 6.2. | Заместителями председателя КИО |  | **127** |  |  | **124** | |  | **- 2,36** |

В **2019** году наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с **2018** годом на **11,85** %.

**Динамика обращений граждан по адресату**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **296** | **249** | **- 15,88** |
| Администрация Президента РФ | **169** | **88** | **- 47,93** |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **46** | **58** | **20,69** |
| Прокуратура | **170** | **104** | **- 38,82** |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска | **46** | **51** | **9,80** |
| Мурманская областная Дума,  депутаты МОД | **32** | **33** | **3,03** |
| Государственная жилищная инспекция МО | **38** | **42** | **9,52** |
| Минстрой МО | **24** | **24** | **0** |
| Непосредственно в Администрацию | **1128** | **831** | **- 26,33** |
| Непосредственно в КИО | **1818** | **1740** | **- 4,29** |
| Прочие адресаты | **352** | **277** | **- 21,31** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2019 году в сравнении с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **(%)** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **5** | **2** | **- 60,00** |
| Ветераны труда | **43** | **29** | **- 32,56** |
| Инвалиды по общему заболеванию | **122** | **97** | **- 20,49** |
| Пенсионеры | **115** | **154** | **25,32** |
| Многодетная семья | **169** | **86** | **- 49,11** |
| Одинокая мать | **15** | **17** | **11,76** |
| Сироты | **39** | **43** | **9,30** |
| Прочие категории | **2590** | **2303** | **- 11,08** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в комитет в 2019 году**

1.В **2019** году в Комитет по вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** поступило **1996** обращений, что составляет **73,09** % от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году поступило **2311** обращений. Наблюдается спад по сравнению с аналогичным отчетным периодом, он составляет **13,63** %.

Из них:

1.1. Большая часть обращений (**59,76** % от общего количества), поступивших непосредственно в Комитет, содержит вопросы «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом».** В **2019** году их поступило **1632**, в **2018** году - **1777**. Наблюдается спад, он составляет **8,16** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **1777** | **1632** | **- 8,16** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **55** | **62** | **11,29** |
| Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | **24** | **20** | **- 16,67** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **96** | **109** | **11,93** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **518** | **524** | **1,15** |
| Постановка на учет в органе местного самоуправления и восстановление в очереди на получение жилья граждан, нуждающихся в жилых помещениях | **120** | **107** | **- 10,83** |
| Служебные жилые помещения | **69** | **76** | **9,21** |
| Выселение из жилища | **31** | **36** | **13,89** |
| Распределение жилых помещений, предоставляемых по договору социального найма | **419** | **378** | **- 9,79** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | **269** | **219** | **- 18,59** |
| Другие вопросы: | **176** | **101** | **- 42,61** |

1.2. По вопросам «К**оммунального хозяйства»** в Комитет в **2019** году поступило **216** обращений, что составляет **7,91** % от общего количества. По сравнению с аналогичным периодом **2018** года наблюдается спад, он составляет **38,46** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Коммунальное хозяйство** | **351** | **216** | **- 38,46** |
| Муниципальный жилищный фонд | **59** | **30** | **- 49,15** |
| Эксплуатация и ремонт государственного, муниципального и ведомственного жилищного фонда | **9** | **18** | **50,00** |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **186** | **119** | **- 36,02** |
| Другие вопросы: | **97** | **49** | **- 49,48** |

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»**, среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения, ГЖС и т.д.) поступило в **2019** году **148** обращений, что составляет **5,42 %** от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году поступило **183** обращения. Наблюдается спад, он составляет **19,13** %.

2.В **2019** году в Комитет по вопросам раздела **«Социальная сфера»** поступило **85** обращений, что составляет **3,11** % от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году поступило **234** обращения. Наблюдается спад, он составляет **63,68** %.

Из них:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **234** | **85** | **- 63,68** |
| Семья (в том числе многодетные семьи, малоимущие семьи, неполные семьи, молодые семьи и др.) | **23** | **19** | **- 17,39** |
| Социальное обеспечение и социальное страхование (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | **193** | **55** | **- 71,50** |
| Другие вопросы: | **18** | **11** | **- 38,89** |

3. В **2019** году в Комитет по вопросам раздела **«Экономика»** поступило **716** обращений, что составляет **26,22** % от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году - **824** обращения. Наблюдается спад, он составляет **13,11** %.

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 **2019** году поступило **571** обращение, что составило **20,91** **%** от общего количества обращений, а в **2018** году - **543** обращение. Наблюдается рост, он составляет **4,90** %.

3.2. По вопросам **хозяйственной деятельности** в **2019** году поступило 86обращений, а в **2018** году поступило 167 обращений. Наблюдается спад, он составляет **48,50** %. Из них, по вопросам **«Градостроительство и архитектура»** в **2019** году поступило **34** обращения, а в **2018** году поступило **92** обращения. Наблюдается спад, который составил **63,04** %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **824** | **716** | **- 13,11** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды,** в том числе: | **543** | **571** | **4,90** |
| Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | **11** | **12** | **8,33** |
| Полномочия государственных органов и органов местного с самоуправления в области земельных отношений | **502** | **502** | **0** |
| **Хозяйственная деятельность**, в том числе | **167** | **86** | **- 48,50** |
| Градостроительство и архитектура | **92** | **34** | **- 63,04** |
| **Финансы,** в том числе возврат или зачет излишне уплаченных сборов, взносов и т.д. | **55** | **37** | **- 32,73** |
| **Другие вопросы**: | **59** | **22** | **- 62,71** |

4.В **2019** году в Комитет по вопросам раздела **«Государство. Общество. Политика.»** поступило **214** обращений, что составляет **7,84** % от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году поступило **255** обращений. Наблюдается спад, он составляет **16,08** %. Наибольшее количество обращений (**132**) касаются темы **«Право собственности и другие вещные права, в том числе обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им»,** что составляет **61,68** % от общего количества обращений по вопросам данного раздела.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **255** | **214** | **- 16,08** |
| Гражданское право, в т.ч. обращение имущества в муниципальную собственность и распоряжение им | **119** | **134** | **11,19** |
| Основы государственного управления, в т.ч. обращения, заявления и жалобы граждан | **127** | **68** | **- 46,46** |
| Другие вопросы: | **9** | **12** | **25,00** |

5. В **2019** году в Комитет по вопросам раздела **«Оборона, безопасность, законность»** поступило **31** обращение, что составляет **1,14** % от общего количества поступивших обращений, а в **2018** году поступило **62** обращения. Наблюдается спад, он составляет **50,00** %.

III. П**оказатели**

1. Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. В 2019 году 1751 положительно рассмотренных обращений, что составляет 64,12 % от общего количества обращений, поступивших в 2019 году, а в 2018 году – 1797, что составляло 58,01 % от общего количества обращений, поступивших в 2018 году.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2018**  **год** | **% от общ.кол.-ва** | **2019**  **год** | **% от общ.кол.-ва** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **1797** | **58,01** | **1751** | **64,12** | **- 2,56** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1134** | **36,60** | **919** | **33,65** | **- 18,96** |
| **Поставлено на контроль** | **2988** | **96,45** | **2680** | **98,13** | **- 10,31** |

2. Комитетом проводятся мероприятия по усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.