Сведения о работе с обращениями граждан

за 1 квартал 2016 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 1 квартал 2015 | | | за 1 квартал 2016 | | |
| из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в  структурное подразделение | Итого: | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в структурное подразделение | Итого: |
| **Всего поступило обращений:** | | | 71 | 1546 | 1617 | 60 | 1600 | 1660 | 43 | 2,65 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 71 | 1546 | 1617 | 48 | 1597 | 1645 | 28 | 1,7 % |
| принято по телефону, телефону доверия | |  | учет не ведется | учет не ведется | 4 | учет не ведется | учет не ведется | 4 | 100 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 3 | 3 | 6 | 4 | 3 | 7 | 1 | 16,7 % |
| принято во время встречи с жителями | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| принято во время прямого эфира | | - | - | - | 2 | - | 2 | 2 | 100 % |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | - | 28 | 28 | - | 29 | 29 | 1 | 3,6 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | - | - | - | - | 25 | 25 | 25 | 100 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | - | 1448 | 1448 | - | 1483 | 1483 | 35 | 2,4 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | - | - | - | 2 | - | 2 | 2 | 100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 67 | 1542 | 1609 | 53 | 1597 | 1650 | 41 | 2,5 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 4 | 4 | 8 | 7 | 3 | 10 | 2 | 25 % |
| **Количество повторных обращений** | | | - | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 1 квартал 2015 | | | за 1 квартал 2016 | | | **Разница** | **%** |
|  | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в  структурное подразделение | Итого: | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в структурное подразделение | Итого: |
| Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | - | 64 | 64 | 1 | 66 | 67 | 3 | 4,7 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 4 | 456 | 460 | 7 | 461 | 468 | 8 | 1,7 |
| Многодетные семьи | 1 | 140 | 141 | 3 | 132 | 135 | -6 | -4,2 % |
| Пенсионеры | - | 736 | 736 | 4 | 726 | 730 | -6 | -0,8 % |
| Одинокие матери | 2 | 44 | 46 | 0 | 57 | 57 | 11 | 23,9 % |
| Сироты | - | 8 | 8 | 1 | 9 | 10 | 2 | 25 % |
| Прочие категории | 64 | 98 | 162 | 44 | 149 | 193 | 31 | 19 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 5 | - | 5 | 3 | - | 3 | -2 | -66,6 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | - | 2 | 2 | - | - | - | -2 | -100 % |
| Губернатор МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Правительство МО | 16 | - | 16 | 11 | - | 11 | -5 | -31,25 % |
| Министерство здравоохранения МО | 4 | - | 4 | - | - | - | -4 | -100 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Минтерразвития МО | 1 | - | 1 | 2 | - | 2 | 1 | 100 % |
| Минжнерго и ЖКХ МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 5 | 3 | 8 | 3 | 1 | 4 | -4 | -50 % |
| Органы прокуратуры | 1 | - | 1 | 4 | 1 | 5 | 4 | 400 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 1 | 5 | 6 | 1 | 4 | 5 | -1 | -16 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Уполномоченный по правам ребенка | - | - | - | - | 2 | 2 | 2 | 100 % |
| Уполномоченный по правам человека | - | - | - | - | - | - | - | - |
| УМВД России по МО по г. Мурманску | - | - | - | - | - | - | - | - |
| другие адресаты | 1 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 0 | 0 % |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | | **Предыдущий период** | | | | | | | **С**  **нарастанием** | | | | | **Отчетный период** | | | **С нарастанием** | |
| 1. **Жилищные вопросы** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Предоставление жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей/ ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в МО" | |  | | | | | |  |  | | | |  |  | |  |  |  |
| Предоставление общежитий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Снос жилых домов, ветхий фонд, расселение | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Приватизация жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Прочие жилищные вопросы | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **а) Содержание жилищного фонда:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| освещение дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| освещение подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| санитарное состояние мусоропроводов, контейнерных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание подвалов, подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание и благоустройство детских, спортивных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание вентиляции | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| прочие вопросы содержания жилищного фонда | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| **б) Ремонт жилищного фонда** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| капитальный ремонт, ремонт дома | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт подъездов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт крыльца | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт лестниц (жилого фонда) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт детских, спортивных площадок | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт межпанельных швов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт квартир | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Ремонт и капитальный ремонт кровли | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей горячего/холодного водоснабжения | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей канализации | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| прочие виды ремонта | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| **в) Вопросы коммунального хозяйства** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| отопление | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| газификация и газоснабжение | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| водоснабжение (горячее, холодное) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз мусора | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз снега | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| электроснабжение (установка счётчиков) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| освещение (улицы, проезды, проезжие части, подключение в систему «Каскад») | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| благоустройство дворовых территорий: | озеленение | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство детских площадок, беседок, турников | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ограждение зеленой зоны | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство и перенос контейнерных площадок, урн | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вырубка деревьев, зеленых насаждений | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство парковок и гостевых стоянок автотранспорта | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| незаконная парковка автомобилей, брошенные (бесхозяйные) а/т средства | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт и содержание городских лестниц | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| асфальтирование дворовой территории (в т.ч. восстановление покрытия после ремонтных работ) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вопросы дорожного хозяйства (содержание и ремонт дорог, проездов) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| установка дорожных знаков | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| жалобы на работу управляющих компаний, ТСЖ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за коммунальные услуги (поступление двойных квитанций) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за электричество по ОДПУ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| другие вопросы коммунального хозяйства | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | | | | | 711 | | | | | |  | | | | 899 | |  | |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | | | | 8 | | | | | |  | | | | 36 | |  | |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | | | | 3 | | | | | |  | | | | 5 | |  | |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | | | | 370 | | | | | |  | | | | 298 | |  | |
| сотрудничество с общественными организациями | | | | | 26 | | | | | |  | | | | 25 | |  | |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | | | | 5 | | | | | |  | | | | 21 | |  | |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | | | | 300 | | | | | |  | | | | 12 | |  | |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | | | | 5 | | | | | |  | | | | 8 | |  | |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | | | | 4 | | | | | |  | | | | 258 | |  | |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | | | | 3 | | | | | |  | | | | 15 | |  | |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | | | | 71 | | | | | |  | | | | 72 | |  | |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | | | | 103 | | | | | |  | | | | 9 | |  | |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | | | | 15 | | | | | |  | | | | 2 | |  | |
| Всего: | | | | | 1617 | | | | | |  | | | | 1660 | |  | |
| 1. **Вопросы образования** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| обучение и воспитание | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| устройство и перевод в ОУ | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| содержание и ремонт образовательных учреждений | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы образования | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы здравоохранения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| оказание стоматологической помощи | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы лекарственного обеспечения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| жалобы на работу детских, взрослых поликлиник | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы здравоохранения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы культуры и спорта** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| содействие творческим коллективам | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| занятия в ДЮСШ | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| участие ветеранов и пенсионеров в спортивной жизни города | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| открытие и проведение конкурсов, праздников | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| городские соревнования по различным видам спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| другие вопросы культуры и спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы торговли, общественного питания**   **и бытового обслуживания населения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| закрытие магазинов | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| незаконная торговля | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| о социальных программах («Дешёвая рыба» и др.) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| обслуживание в магазинах ММУП «ЦОИУ ВОВ» | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| об установлении нестационарных объектов торговли | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий общественного питания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| ценообразование на товары и услуги | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество товара | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество обслуживания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы потребительского рынка (обращения граждан) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии** | | | | | | | |
| договоры аренды на нежилые помещения | |  | |  | |  |  |
| предоставление выписок из реестра муниципального имущества | |  | |  | |  |  |
| выделение земельных участков, оформление прав, продление права пользования. | |  | |  | |  |  |
| установление границ земельных участков, земельные споры | |  | |  | |  |  |
| вопросы охраны окружающей среды | |  | |  | |  |  |
| законность размещения рекламных конструкций | |  | |  | |  |  |
| об организации и законности размещения автостоянок | |  | |  | |  |  |
| вопросы строительства | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы транспорта** | | | | | | | |
| жалобы на транспортное обслуживание |  | | |  | |  |  |
| изменение маршрута, введение нового маршрута |  | | |  | |  |  |
| обеспечение безопасности дорожного движения |  | | |  | |  |  |
| другие вопросы транспортного обслуживания |  | | |  | |  |  |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы отдела ЗАГС и архивного отдела** | | | | | | | |
| Записи актов гражданского состояния |  | | |  | |  |  |
| Архивного характера |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы труда** | | | | | | | |
| трудоустройство | |  | |  | |  |  |
| трудовые правоотношения | |  | |  | |  |  |
| оплата труда, задолженность по заработной плате | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы труда и трудоустройства | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы связи** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |
| **Прочие** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1562** | |  | | **1604** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **55** | |  | | **56** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **71** | **1546** |  |  | **60** | **1600** |  |  |
| Количество поступивших жалоб (претензий), протестов, предписаний  (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний  (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признанных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Направлено по принадлежности | **6** | |  | | **8** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **403** | |  | | **370** | |  | |
| Благодарности | **0** | |  | | **2** | |  | |

Все обращения, поступившие в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за отчетный период, рассмотрены своевременно, всесторонне и объективно в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По данным мониторинга за 1 квартал 2016 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года, число письменных обращений в целом незначительно увеличилось (2,6 %).

По содержанию вопросов в письменных обращениях по-прежнему преобладают обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Высокий показатель количества обращений по вопросам пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих связан с внесением изменений в статью 24 Закона Мурманской области от 29.06.2007 № 860-01-ЗМО «О муниципальной службе в Мурманской области» (изменен порядок расчета размера пенсии за выслугу лет с 01 января 2016 года).

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 1 квартале 2016 года в сравнении с 1 кварталом 2015 года уменьшилось с 370 до 298 (21%). Такое сокращение количества обращений связано с тем, что в 2015 году выдача разрешений опекунам на распоряжения доходами, принадлежащими подопечным, продолжалась до февраля, а в 2016 году цифра обращений уменьшается, так как большая часть опекунов получила разрешительные документы в декабре 2015 года.

Кроме этого, заметно снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям. Это объясняется внесенными изменениями в июле 2015 года в ст. 15.1 Закона Мурманской области от 31.12.2003 № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя).

На 92 % снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске. Изменение связано в первую очередь с тем, что большинство желающих воспользоваться данной услугой уже стоят на учете на получение участков.

На итоговый показатель количества обращений за 1 квартал 2016 года существенно повлияло прекращение выдачи «Городской карты поддержки» в связи с отсутствием.

На прежнем уровне осталось количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, а также количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями.

Дополнительно сообщаем, что в большинстве случаев по заявлениям граждан по вопросам, входящим в компетенцию комитета, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий целевых программ, реализуемых комитетом).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_