Сведения о работе с обращениями граждан

за 4 квартал 2016 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 4 квартал 2015 | | | за 4 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:** | | | 81 | 1453 | 1534 | 66 | 2017 | 2083 | 549 | 26,3 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 73 | 1453 | 1526 | 55 | 1994 | 2049 | 523 | 25,5 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 3 | учет не ведется | 3 | 2 | учет не ведется | 2 | -1 | -33,3 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 7 | 0 | 7 | 4 | 4 | 8 | 1 | 12,5 % |
| принято во время встречи с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято во время прямого эфира | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | 0 | 19 | 19 | 0 | 9 | 9 | -10 | -52,6 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 15 | 15 | 0 | 10 | 10 | -5 | -33,3 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1320 | 1320 | 0 | 1902 | 1902 | 852 | 30,6 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 69 | 1451 | 1520 | 60 | 2005 | 2065 | 545 | 26,3 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 12 | 2 | 14 | 6 | 12 | 18 | 4 | 22,2 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 9 | 9 | 0 | 7 | 7 | -2 | -22,2 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 4 квартал 2015 | | | за 4 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 | 1 | 122 | 123 | 3 | 117 | 120 | -3 | -2,4 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 1 | 254 | 255 | 7 | 373 | 380 | 125 | 32,9 % |
| Ветераны труда | 0 | 0 | 0 | 3 | 35 | 38 | 38 | 100 % |
| Многодетные семьи | 3 | 336 | 339 | 4 | 54 | 58 | -281 | -82,9 % |
| Пенсионеры | 1 | 514 | 515 | 10 | 691 | 701 | 186 | 26,5 |
| Одинокие матери | 0 | 75 | 75 | 0 | 144 | 144 | 69 | 47,9 % |
| Сироты | 0 | 20 | 20 | 0 | 15 | 15 | -5 | -25 % |
| Прочие категории | 75 | 132 | 207 | 39 | 588 | 627 | 420 | 67 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 11 | 0 | 11 | 4 | 0 | 4 |  |  |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 0 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 31 | 0 | 31 | 14 | 0 | 14 | -17 | -57,8 % |
| Министерство социального развития МО | 1 | 0 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 66,7 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 11 | 6 | 17 | 5 | 2 | 7 | -10 | -58,8 % |
| Органы прокуратуры | 3 | 0 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 1 | 7 | 8 | 1 | 9 | 10 | 2 | 20 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| другие адресаты | 1 | 5 | 6 | 8 | 6 | 14 | 8 | 57,1 % |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Предыдущий период** | | **С**  **нарастанием** | | **Отчетный период** | | **С нарастанием** |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения** | | | | | | | |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | | 856 | |  | | 735 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 24 | |  | | 15 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 5 | |  | | 3 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 479 | |  | | 473 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 4 | |  | | 3 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 20 | |  | | 15 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 0 | |  | | 721 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 5 | |  | | 7 |  |
| Вопросы пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих | | 16 | |  | | 32 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 8 | |  | | 15 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 72 | |  | | 55 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 39 | |  | | 9 |  |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | 6 | |  | | 0 |  |
| Всего: | | 1534 | |  | | 2083 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1502** | |  | | **2035** | | |  | |  | | |  |
| **Даны разъяснения** | **32** | |  | | **48** | | |  | |  | | |  |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | | |  | |  | | |  |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  | |  |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **81** | **1453** |  |  | **66** | **2017** |  | |  |  |  |
| 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 | **7** | |  | | **9** | | |  | |  | | |  |
| Рассмотрено с выездом на месте | **474** | |  | | **491** | | |  | |  | | |  |
| 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 4 квартал 2016 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года число письменных обращений увеличилось (26,3 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в 2016 году сохранялись кризисные тенденции в социально-экономической сфере жизни, в целом: стагнация доходов населения на фоне повышения цен на основные потребляемые товары и услуги (в том числе, жилищно-коммунальные услуги), рост безработицы, общее снижение уровня жизни населения и пр., что объясняет рост потребности социально незащищенных групп населения в получении дополнительной социальной поддержки;

- общий рост количества обращений граждан в 2016 году по сравнению с аналогичным периодом 2015 года, в числе прочего, обусловлен началом выдачи Городской карты поддержки нового образца с 29 августа 2016 года;

- в течение 2015-2016 годов претерпела существенную трансформацию нормативная правовая база, регулирующая вопросы дополнительного пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих и лиц, замещавших муниципальные должности в органах местного самоуправления. В данной связи довольно большой процент обращений, поступивших в отчетном периоде, касался назначения пенсии за выслугу лет, расчета размера соответствующих выплат, предоставления выплатных реквизитов заявителей;

- большое количество обращений граждан, связанных с опекой и попечительством в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан, обусловлен активной работой специалистов отдела по выявлению и учету граждан, страдающих психическими расстройствами, нуждающихся в установлении над ними опеки, граждан, злоупотребляющих спиртными напитками или наркотическими средствами, нуждающихся в установлении над ними попечительства (вероятно, это косвенно связано с преобладающим негативным информационным фоном и выше перечисленными явлениями социально-экономической жизни общества, а также активной гражданской позицией отдельных заявителей).

В то же время ряд количественных показателей по предоставлению отдельных муниципальных услуг в отчетном периоде снизился (по сравнению с 2015 годом):

- продолжает снижаться количество многодетных семей, обращающихся по вопросу предоставления земельных участков в целях индивидуального жилищного строительства, что по-прежнему объясняется изменениями, внесенными в июле 2015 года в ст. 15.1 Закона Мурманской области от 31 декабря 2003 года № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя);

- наблюдается снижение количества заявлений по вопросу предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства, так как основная часть граждан, выразивших намерение получить земельные участки для обозначенных нужд, поставлена на учет в 2014-2015 годах. Также на снижение общего количества таковых обращений влияет проблема отсутствия согласованного решения с муниципальными образованиями Мурманской области, располагающими фондом перераспределения земель, об обеспечении потребности заявителей, зарегистрированных по месту жительства в городе Мурманске.

Однако снижение указанных показателей несущественно и не влияет на основную тенденцию к увеличению общего количества обращений граждан, рассмотренных в 2016 году (по отношению к 2015 году).

Что касается анализа общего массива обращений по признаку заявителя, то в 2016 году сохраняется соотношение установленных социальных групп на уровне предыдущих отчетных периодов: по-прежнему, наиболее нуждающимися в предоставлении дополнительных мер социальной поддержки являются малообеспеченные семьи, неполные семьи с детьми, инвалиды и граждане пенсионного возраста без права на льготы.

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 95% случаев по заявлениям, рассмотренным комитетом, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий реализуемых целевых программ).

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