Сведения о работе с обращениями граждан

за 4 квартал 2017 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 4 квартал 2016 | | | за 4 квартал 2017 | | |
| 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:** | | | 66 | 2017 | 2083 | 90 | 1408 | 1498 | -585 | -28 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 55 | 1994 | 2049 | 78 | 1382 | 1460 | -589 | -29 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 2 | учет не ведется | 2 | 0 | учет не ведется | 0 | -2 | -100 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 4 | 4 | 8 | 6 | 14 | 20 | 12 | 60 % |
| принято во время встречи с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| принято во время прямого эфира | | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | 0 | 9 | 9 | 0 | 4 | 4 | -5 | -55 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 10 | 10 | 0 | 8 | 8 | -2 | -20 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1902 | 1902 | 0 | 1319 | 1319 | 583 | -31 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 4 | 0 | 4 | 6 | 0 | 6 | 2 | 33 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 60 | 2005 | 2065 | 79 | 1405 | 1484 | -581 | -28 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 6 | 12 | 18 | 11 | 3 | 14 | -4 | -22 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 7 | 7 | 0 | 8 | 8 | 1 | 13 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 4 квартал 2016 | | | за 4 квартал 2017 | | | **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 | 3 | 117 | 120 | 1 | 20 | 21 | -99 | -83 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 7 | 373 | 380 | 9 | 263 | 272 | -108 | -28 % |
| Ветераны труда | 3 | 35 | 38 | 1 | 269 | 270 | 232 | 86 % |
| Многодетные семьи | 4 | 54 | 58 | 13 | 31 | 44 | -14 | -24 % |
| Пенсионеры | 10 | 691 | 701 | 6 | 372 | 378 | -323 | -46 % |
| Одинокие матери | 0 | 144 | 144 | 0 | 38 | 38 | -106 | -74 % |
| Сироты | 0 | 15 | 15 | 0 | 5 | 5 | -10 | -67 % |
| Прочие категории | 39 | 588 | 627 | 60 | 410 | 470 | -157 | -25 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 4 | 0 | 4 | 5 | 0 | 5 | 1 | 20 % |
| Государственная Дума РФ | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 | 0 | 1 | 1 | 2 | 3 | 2 | 67 % |
| Правительство МО | 14 | 0 | 14 | 13 | 0 | 13 | -1 | -7 % |
| Министерство социального развития МО | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 2 | -1 | -33 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 5 | 2 | 7 | 8 | 0 | 8 | 1 | 13 % |
| Органы прокуратуры | 2 | 1 | 3 | 8 | 1 | 9 | 6 | 67 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 1 | 9 | 10 | 0 | 5 | 5 | -5 | -50 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| другие адресаты | 8 | 6 | 14 | 11 | 1 | 12 | -2 | -14 % |

**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 | | 735 | |  | | 850 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 15 | |  | | 3 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 3 | |  | | 4 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 473 | |  | | 337 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 3 | |  | | 6 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 15 | |  | | 8 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 721 | |  | | 46 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 7 | |  | | 5 |  |
| Вопросы пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих | | 32 | |  | | 171 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 15 | |  | | 3 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 55 | |  | | 51 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 9 | |  | | 5 |  |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов и лиц с ограниченными возможностями | | 0 | |  | | 9 |  |
| Всего: | | 2083 | |  | | 1498 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **2035** | | **1453** | |  | | |  | |
| **Даны разъяснения** | **48** | | **45** | |  | | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | | **0** | |  | | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** | **0** | **0** |  |  |  | |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **66** | **2017** | **90** | **1408** |  |  |  | |  |
| 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 | **9** | | **12** | |  | | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **491** | | **519** | |  | | |  | |
| Благодарности | **2** | | **1** | |  | | |  | |

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 2017 года в сравнении с соответствующим периодом 2016 года число письменных обращений снизилось (-28 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в 2017 году существенно (-93 %) снизилось количество обращений граждан по вопросу выдачи городской карты поддержки нового образца, так как основная часть граждан, имеющих право на данную меру социальной поддержки, обеспечена картой в 2016 году;

- продолжается снижение количества заявлений по вопросу предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства, что по-прежнему обуславливается проблемой отсутствия согласованного решения с муниципальными образованиями Мурманской области, располагающими фондом перераспределения земель, об обеспечении потребности заявителей, зарегистрированных по месту жительства в городе Мурманске, и, соответственно, отсутствием реальной возможности получения земельного участка заявителем.

- 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).

- количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 4 квартале 2017 года в сравнении с 4 кварталом 2016 года уменьшилось на 28,7 %. Такое сокращение количества обращений связано с тем, что большая часть опекунов получила разрешительные документы ранее.

Высокий показатель количества обращений по вопросам пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих связан с необходимостью ежегодного предоставления заявителями необходимых документов.

Незначительные колебания претерпело количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, а также количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями.

Изменение прочих количественных показателей несущественно и не влияет на основную тенденцию к уменьшению общего количества обращений граждан, рассмотренных в 4 квартале 2017 года (по отношению к аналогичному периоду 2016 года).

Что касается анализа общего массива обращений по признаку заявителя, то в 2017 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.

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

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