Сведения о работе с обращениями граждан

за 2017 год в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 2016 год | | | за 2017 год | | |
| 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:** | | | 271 | 6027 | 6298 | 250 | 5187 | 5437 | -861 | -14 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 215 | 5999 | 6214 | 221 | 5142 | 5363 | -851 | -14 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 7 | Учет не ведется | 7 | 2 | Учет не ведется | 2 | -5 | -71 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 33 | 35 | 68 | 14 | 29 | 43 | -25 | -37 % |
| принято во время встречи с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято во время прямого эфира | | 3 | 0 | 3 | 1 | 0 | 1 | -2 | -67 % |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | 0 | 87 | 87 | 0 | 13 | 13 | -74 | -85 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 106 | 106 | 0 | 13 | 13 | -93 | -88 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 5645 | 5645 | 0 | 4764 | 4764 | -881 | -16 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 7 | 0 | 7 | 10 | 0 | 10 | 3 | 30 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 242 | 6000 | 6242 | 218 | 5159 | 5377 | -865 | -14 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 29 | 27 | 56 | 32 | 28 | 60 | 4 | 7 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 2 | 18 | 20 | 0 | 23 | 23 | 3 | 13 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 2016 год | | | за 2017 год | | | **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 | 16 | 384 | 400 | 11 | 104 | 115 | -285 | -71,25 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 28 | 1402 | 1430 | 43 | 1131 | 1174 | -256 | -18 % |
| Ветераны труда | 4 | 228 | 232 | 1 | 269 | 270 | 38 | 14 % |
| Многодетные семьи | 24 | 386 | 410 | 28 | 283 | 311 | -99 | -24 % |
| Пенсионеры | 24 | 2217 | 2241 | 22 | 1697 | 1719 | -522 | -23 % |
| Одинокие матери | 3 | 318 | 321 | 2 | 224 | 226 | -95 | -30 % |
| Сироты | 7 | 30 | 37 | 0 | 27 | 27 | -10 | -27 % |
| Прочие категории | 165 | 1062 | 1078 | 143 | 1297 | 1440 | 362 | 25 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 15 | 0 | 15 | 16 | 0 | 16 | 1 | -6 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 3 | 3 | 6 | 3 | 5 | 8 | 2 | 25 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 50 | 0 | 50 | 46 | 0 | 46 | -4 | -8 % |
| Министерство социального развития МО | 4 | 2 | 6 | 6 | 1 | 7 | 1 | 14 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Минтерразвития МО | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| Министерство образования и науки МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 17 | 8 | 25 | 30 | 1 | 31 | 6 | 19 % |
| Органы прокуратуры | 12 | 7 | 19 | 19 | 2 | 21 | 2 | 10 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 9 | 18 | 27 | 2 | 7 | 9 | -18 | -67 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 1 | 4 | 5 | 0 | 3 | 3 | -2 | -40 % |
| другие адресаты | 12 | 21 | 33 | 23 | 8 | 31 | -2 | -6 % |

**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 | | 3177 | |  | | 3061 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 86 | |  | | 58 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 19 | |  | | 8 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 1195 | |  | | 1205 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 48 | |  | | 35 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 76 | |  | | 74 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 901 | |  | | 382 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 27 | |  | | 24 |  |
| Вопросы пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих | | 365 | |  | | 311 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 35 | |  | | 24 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 288 | |  | | 209 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 81 | |  | | 37 |  |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья | | 0 | |  | | 9 |  |
| Всего: | | 6298 | |  | | 5437 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **6160** | |  | | **5281** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **138** | |  | | **156** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **271** | **6027** |  |  | **250** | **5187** |  |  |
| 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 | **41** | |  | | **44** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **1495** | |  | | **1372** | |  | |
| Благодарности | **5** | |  | | **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».

Общее количество обращений граждан, в 2017 году, сократилось по сравнению с уровнем 2016 года, указанным в отчетной документации, на 14 %, что объясняется следующим:

- в 2017 году существенно (-58 %) 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;

- в отчетном периоде резко (-57 %) сократилось количество обращений ветеранов Великой Отечественной войны по вопросу организации ремонта квартир, что, вероятно, можно объяснить естественными демографическими причинами;

- уменьшение количественного показателя обращений граждан по вопросам дополнительного пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих и лиц, замещавших муниципальные должности в органах местного самоуправления на 15 % обусловлено общим снижением количества обращений о предоставлении данной меры социальной поддержки в связи с выходом указанной категории лиц на пенсию, резкий всплеск которых в 2016 году был вызван изменениями нормативной правовой базы, регулирующей вопросы дополнительного пенсионного обеспечения данной категории граждан;

- 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).

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 2017 году (по отношению к 2016 году).

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).

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