**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска и в структурных подразделениях администрации города Мурманска за 2014 год**

**За 2014 год** в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) и её структурные подразделения поступило 83 089 обращений граждан. В целом, по сравнению с 2013 годом (**96 598** обращений), наблюдается спад обращений граждан, который составил **13 %.**

Без учета обращений граждан в архивный отдел и отдел ЗАГС в Администрацию и структурные подразделения Администрации поступило **29 461** обращение граждан, по сравнению с 2013 годом (**26 567** обращений) рост обращений составил **10 %**.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию и структурные подразделения Администрации за 2014 год в сравнении с 2013 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурные подразделения** | **2013**  **год** | **% от общего кол-ва обращений** | **2014**  **год** | **% от общего кол-ва обращений** | **Динамика**  **%** |
| **Всего зарегистрировано обращений:** | **96 598** |  | **83 089** |  | **-13, 98** |
| **Отдел ЗАГС** | **62 728** | *64,94* | **46 564** | *56,04* | **-25,76** |
| **Архивный отдел** | **7 303** | *7,56* | **7 064** | *8,50* | **-3,27** |
| ***Всего в структурных подразделениях без учёта обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел*** | ***26 567*** | *27,50* | ***29 461*** | *35,45* | ***+10,89*** |
| **Далее учет ведется без обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел** | | | | | |
| **Управление Ленинского округа** | **458** | *1,72* | **533** | *1,80* | **+16,37** |
| **Управление Октябрьского округа** | **780** | *2,94* | **1394** | *4,73* | **+78,71** |
| **Управление Первомайского округа** | **503** | *1,89* | **640** | *2,17* | **+27,23** |
| **Комитет по здравоохранению** | **810** | *3,05* | **1135** | *3,85* | **+40,12** |
| **Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодёжи** | **6112** | *21,25* | **6103** | *20,71* | **-0,14** |
| **Комитет по физической культуре и спорту** | **368** | *1,389* | **250** | *0,84* | **-32,06** |
| **Комитет по культуре** | **68** | *0,26* | **79** | *0,26* | **+16,17** |
| **Комитет по экономическому развитию** | **448** | *1,69* | **397** | *1,34* | **-11,38** |
| **Комитет градостроительства и территориального развития** | **702** | *2,64* | **1199** | *4,06* | **+70,79** |
| **Комитет по образованию** | **1077** | *4,05* | **1251** | *4,24* | **+16,15** |
| **Комитет по жилищной политике** | **9359** | *35,23* | **9325** | *31,65* | **-0,36** |
| **Комитет по развитию городского хозяйства** | **1194** | *4,49* | **1576** | *5,34* | **+31,99** |
| **Комитет имущественных отношений** | **4550** | *17,13* | **5429** | *18,42* | **+19,31** |
| **Отдел по ГО и предупреждению ЧС** | **4** | *0,02* | **21** | *0,07* | **+425** |
| **Отдел организации городских пассажирских перевозок** | **134** | *0,50* | **129** | *0,43* | **-3,73** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**и структурные подразделения Администрации**

*(учёт ведётся без обращений в отдел ЗАГС и архивный отдел)*

Процентное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

**Вопросы ЖКХ – 61 %**

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 2014 году 61% обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (2012 год – 64%), в целом рост обращений по данным вопросам составил 10 %.**

**Из них:**

**- 27 % - вопросы коммунального хозяйства (2013 год – 22%);**

**- 16 % - содержание, эксплуатация и ремонт жилищного фонда (2013 год – 22%);**

**- 17 % - жилищный вопрос (2013 год – 20 %).**

По сравнению с 2013 годом наблюдается:

- **увеличение количества обращений граждан по вопросам коммунального хозяйства** (+ 44 %);

- **увеличение количества обращений граждан по жилищным вопросам** (+1 %);

- **уменьшение** количества обращений отмечается по вопросу **содержания и ремонта жилищного фонда** (-15 %).

**А) В 2014 году жилищный вопрос составляет 17 % от общего количества обращений. Отмечается незначительный рост обращений граждан по данному вопросу по сравнению с 2013 годом (20 % обращений), рост составляет 1%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Жилищный вопрос:** | **5366** | **20,19** | **5424** | **17,82** | **+1,08** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - предоставление жилья по договору соц. найма | **902** | 16,8 | **1527** | 28,15 | **+69,29** |
| - улучшение жилищных условий | **265** | 4,9 | **805** | 14,84 | **+203,77** |
| - улучшение жилищных условий в рамках  ДЦП «Обесп. жильем молодых семей» / ДЦП «Поддержка и стимулир. жилищного строительства в МО» | **153/93** | 2,8/1,7 | **106/81** | 1,95/1,49 | **-23,98** |
| - вопросы сноса жилых домов и переселения из ветхого жилья | **531** | 9,8 | **463** | 8,53 | **-12,80** |
| - предоставление общежития, ведомственного жилья | **520** | 9,6 | **401** | 7,39 | **-22,88** |
| - приватизация жилья | **2379** | 44,3 | **1543** | 28,44 | **-35,14** |
| - прочие жилищные вопросы | **521** | 9,7 | **498** | 9,18 | **-4,41** |

**Б) Решение вопросов коммунального хозяйства занимает значимую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства – 27 %.**

**В первых трех кварталах в 2014 года отмечался рост обращений по данным вопросам, только к IV кварталу удалось добиться значительного снижения количества обращений, но в итоге за год рост обращений составил 44 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013**  **год** | **% от общ.кол.** | **2014**  **год** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы коммунального хозяйства:** | **5747** | 21,63 | **8312** | **27,31** | **+44,63** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - Работа ЖЭУ, УК | **974** | 16,95 | **2607** | 31,36 | **+167,65** |
| - электроснабжение  (установка счётчиков) | **132** | 2,30 | **46** | 0,55 | **-65,15** |
| - освещение (улиц, проездов, подключение в систему «Каскад») | **280** | 4,87 | **156** | 1,87 | **-44,28** |
| - благоустройство дворовой территории | **404** | 7,03 | **857** | 10,31 | **+112,12** |
| - обустройство парковок автотранспорта | **66** | 1,15 | **98** | 1,17 | **+48,48** |
| - незаконная парковка автомобилей | **409** | 7,12 | **650** | 7,82 | **+58,92** |
| - содержание и ремонт дорог | **412** | 7,17 | **605** | 7,27 | **+46,84** |
| - асфальтирование дворовой территории (вост. покрытия) | **366** | 6,67 | **110** | 1,32 | **-69,94** |
| - устройство и ремонт уличных лестниц | **83** | 1,44 | **99** | 1,19 | **+19,27** |
| - установка дорожных знаков | **18** | 0,31 | **36** | 0,43 | **+100** |
| - некачественное пред-е услуг, оплата и перерасчёт за коммунальные услуги | **823** | 14,32 | **1326** | 15,95 | **+61,11** |
| - оплата за электроэнергию по ОДПУ | **135** | 2,35 | **34** | 0,40 | **-74,81** |
| - отопление | **774** | 13,47 | **381** | 4,58 | **-50,77** |
| - водоснабжение (горячее и холодное) | **488** | 8,49 | **483** | 5,81 | **-1,02** |
| - вывоз мусора (снега) | **223** | 3,88 | **345** | 4,15 | **+54,70** |
| - другие вопросы коммунального хозяйства | **-** | - | **479** | 5,76 | **+100** |

**В) Вопросы содержания и ремонта жилищного фонда в 2014 году составляют 16 % от общего количества обращений граждан. Спад количества обращений по данным вопросам по сравнению с 2013 годом составляет 15 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **% от общ. кол.** | **2014 год** | **% от общ. кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы содержания и ремонта жилищного фонда:** | **5906** | **22, 23** | **5006** | **16,45** | **-15,23** |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, инженерное оборудование, места общего пользования) | 3582 | 60,65 | 4657 | 93,02 | **+27,49** |
| - освещение дворовой территории | 66 | 1,11 | 37 | 0,73 | **-43,93** |
| - ремонт и капитальный ремонт МКД, в том числе кровли, межпанельных швов | 1136 | 19,23 | 119 | 2,37 | **-89,52** |
| - ремонт квартир | 149 | 2,52 | 70 | 1,39 | **-53,02** |
| - другие вопросы ремонта жилищного фонда | 973 | 16,47 | 123 | 2,45 | **-87,35** |

1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения составляют 19 % от общего количества обращений граждан в 2014 году.** По сравнению с 2013 годом наблюдается незначительно увеличение числа обращений (2,56 %).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014**  **год** | **% от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения:** | **5648**  (+карта соц.подд. 2519) | **21,25** | **5793**  (+карта соц.подд. 1129) | **19,03** | **+2,56** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки | **3725** | 60,9 | **3974** | 70,10 | +6,68 |
| - льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам | **31** | 0,5 | **138** | 2,43 | +345,16 |
| - сотрудничество с общественными организациями | **34** | 0,5 | **31** | 0,54 | -8,82 |
| - вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | **1225** | 20,02 | **941** | 16,59 | -23,18 |
| - вопросы, касающиеся обслуживания городской карты социальной поддержки | **2019** | 33,01 | **1129** | 19,91 | -44,08 |
| -вопросы, касающиеся бесплатного предоставления земельных участков многодетным семьям | **288** | 5 | **308** | 5,43 | +48,07 |
| -вопросы, касающиеся бесплатного предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | **54** | 0,9 | **171** | 3,01 | +216,66 |
| Другие вопросы социальной защиты и социальной поддержки | **291** | 5,15 | **230** | 3,97 | -20,96 |

1. **По вопросам градостроительства, имущественных отношений, землепользования, экологии за 2014 год поступило 2964 обращений граждан, что составляет 9,37 % от общего количества обращений**. По сравнению с 2013 годом (2121обращения – 7 %) наблюдается рост обращений граждан по данной категории вопросов (+34%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013**  **год** | **% от**  **общ.кол.** | **2014**  **год** | **% от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы градостроительства, имущественных отношений, землепользования, экологии:** | **2121** | **7,98** | **2852** | **9,37** | **+34,46** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - договоры аренды на нежилые помещения | **48** | 2,26 | **141** | 4,94 | +193,75 |
| - предоставление выписок из реестра муниципального имущества | **263** | 12,3 | **276** | 9,67 | +4,94 |
| - выделение земельных участков, согласование, продление права пользования | **611** | 28,8 | **409** | 14,34 | -33,06 |
| - вопросы охраны окружающей среды | **34** | 1,6 | **93** | 3,26 | +173,52 |
| - законность размещения рекламных конструкций | **41** | 1,93 | **28** | 0,98 | -31,70 |
| - об организации и законности размещения автостоянок | **33** | 1,55 | **70** | 2,45 | +112,12 |
| - вопросы строительства | **58** | 2,7 | **270** | 9,46 | +365,51 |
| - полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений | **-** | - | **1036** | 36,32 | +100 |

1. **По вопросам здравоохранения в 2014 году зарегистрировано 1060 обращений, что составляет 3 % от общего количества обращений** (810 за 2013 год – 2 %)**. Рост количества обращений составил 30%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014 год** | **%от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы здравоохранения:** | **810** | **2,95** | **1060** | **3,48** | **+30,86** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| - оказание медицинской помощи, помещение в ЛУ | **176** | 21,72 | **488** | 46,03 | **+177,27** |
| -работа стационаров, детских, взрослых поликлиник | **465** | 57,40 | **325** | 30,66 | **-30,10** |
| - вопросы лекарственного обеспечения | **37** | 4,56 | **131** | 12,35 | **+254,05** |
| - оказание стоматологической помощи | **20** | 2,4 | **10** | 0,94 | **-50** |

Анализ письменных обращений граждан позволил выявить следующую закономерность. Наибольший удельный вес приходится на обращения по **вопросу оказания медицинской помощи** в поликлиниках (взрослых и детских) – 488 обращения, что составляет 46% от общего количества обращений граждан в 2014 году по вопросам здравоохранения.

1. **По вопросам воспитания и обучения детей и подростков за 2014 год поступило 1251 обращение – 3 %** от общего количества обращений граждан (за 2013 год – 1077 обращений, 4 %). Рост обращений граждан составил 5 %.

Общее увеличение обращений граждан связано прежде всего с развитием способов и форм информирования населения на основных процессах в образовании на территории муниципалитета, повышением открытости и общедоступности информационных ресурсов, увеличением контингента детей дошкольного возраста, направлением обращений по одному и тому же вопросу в несколько инстанций.

Характер обращений граждан не изменился.

Обращения содержат вопросы воспитания и обучения детей и подростков в образовательных учреждениях, работы детских дошкольных учреждений, устройство детей в детские сады.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **2014 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы образования:** | **1077** | **4,05** | **1141** | **3,74** | **+5,94** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| - обучение и воспитание | **206** | 19,12 | **119** | 10,42 | **-42,23** |
| - опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних | **603** | 55,9 | **698** | 61,17 | **+15,75** |
| - устройство детей в ОУ | **37** | 3,4 | **55** | 4,82 | **+48,64** |
| - содержание и ремонт образовательных учреждений | **83** | 7,7 | **123** | 10,78 | **+48,19** |

За 2014 год в адрес педагогических работников поступило 122 благодарности, что говорит о положительной динамике в образовательных учреждениях.

1. **Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания в 2014 году составляют менее процента** от общего числа обращений граждан. Наблюдается **рост таких обращений** по сравнению с 2013 годом **72%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **%от общ.кол.** | **2014**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания:** | **132** | **0,50** | **228** | **0,74** | **+72,72** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - закрытие магазинов | **5** | 15,62 | **7** | 3,07 | **+40** |
| - незаконная торговля | **7** | 5,3 | **19** | 8,33 | **+171,42** |
| - об установлении нестационарных объектов торговли | **33** | 25 | **86** | 37,71 | **+160,60** |
| - другие вопросы торговли | **44** | 27,2 | **116** | 50,87 | **+163,63** |

**7. По вопросам транспортного комплекса в 2014 году поступило 196 обращений, что составляет 0,64 % от общего количества обращений** (в 2013 году 134 обращения - 0,5 %**).** Наблюдается **рост обращений** по данной тематике по сравнению с 2013 годом – **46 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы транспорта:** | **134** | **0,50** | **196** |  | **+46,26** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - жалобы на транспортное обслуживание | **116** | 86,56 | **70** | 35,71 | **-39,65** |
| - изменение маршрутов городского транспорта | **13** | 9,7 | **34** | 17,34 | **+161,53** |
| - другие вопросы транспортного обслуживания | **6** | 4,4 | **92** | 46,93 | **+1433,33** |

**8.** **По вопросам культуры и спорта** в 2014 году поступило 345 **обращений**, что составляет **1,13 %** от общего количества обращений граждан (в 2013 году 436 обращений – 1,64 %**).** Наблюдается незначительный **спад** по сравнению с 2013 годом – **20 %.**

Обращения граждан содержат вопросы открытия и проведения спортивных праздников, конкурсов, занятий детей младшего школьного возраста в учреждениях дополнительного образования (спортивные школы). Активный интерес к спортивной жизни проявляют ветераны и пенсионеры.

В комитете по культуре уменьшилось количество обращений по благоустройству и другим вопросам, связанным с деятельностью МАУК «Мурманские городские парки и скверы», так как данным учреждением ведётся большая и качественная работа по озеленению и благоустройству города.

В связи с предстоящим празднованием столетия города Мурманска от граждан поступило больше предложений об издании своих книг, темой которых является город Мурманск, его история.

Предложения граждан, способствующие развитию сферы культуры муниципального образования город Мурманск, для осуществления которых необходимо привлечение денежных средств, были включены в муниципальные программы, реализуемые комитетом по культуре Администрации.

**9. По вопросам труда в 2014 году поступило 70 обращений** граждан, что составляет **0,23%** от общего количества обращений (за 2013 год 65 обращений – 0,24 %), процентный рост обращений по сравнению с аналогичным периодом 2013 года составил **7,69**%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **%от общ.кол.** | **2014**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы труда:** | **65** | **0,24** | **70** | **0,23** | **7,69** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - трудоустройство | **24** | 36,92 | **20** | 28,57 | **-16,66** |
| - трудовые правоотношения | **13** | 20 | **11** | 15,71 | **-15,38** |
| - оплата труда, задолженность по заработной плате | **20** | 30,76 | **22** | 31,42 | **+10** |

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы, оплаты отпусков, бюллетеней, компенсационных выплат.

10. За 2014 год в отделе ЗАГС зарегистрировано 46 564 обращений граждан, что составляет 56 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2013 года (62 728 обращений - 65 %), спад составил – 25 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **% от общ.кол.**  **обращений в ЗАГС** | **2014**  **год** | **% от общ.кол.**  **обращений в ЗАГС** | **Динамика**  **%** |
| **По регистрации рождения** | **4075** | 6,4 | **4025** | 8,64 | **-1,22** |
| **По регистрации установления отцовства** | **704** | 1,1 | **718** | 1,54 | **+1,98** |
| **По регистрации усыновления** | **69** | 0,10 | **62** | 0,13 | **-10,14** |
| **По регистрации заключения брака** | **6218** | 9,9 | **6730** | 14,45 | **+8,23** |
| **По регистрации расторжения брака** | **5335** | 8,5 | **5422** | 11,64 | **+1,63** |
| **По регистрации смерти** | **3702** | 5,9 | **3766** | 8,08 | **+1,72** |
| **Проведено торжественных церемоний** | **2082** | 3,31 | **2524** | 5,42 | **+21,22** |

11. В архивном отделе за 2014 год зарегистрировано 7064 обращений граждан, что составляет 8 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с 2013 годом (7303 обращений) спад – 3,27 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2013 год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений:** | **7303** | **7,56** | **7064** | **8,50** | **-3,27** |
| **Из них:** |  |  |  |  |  |
| Вопросы пенсионного обслуживания (получения архивных данных для начисления пенсий) | **7219** | 98,84 | **6991** | 98,96 | **-3,15** |
| **Прочие вопросы** | **84** | 1,15 | **73** | 1,03 | **-13,09** |

1. **Показатели**
2. **Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2013 год** | **%от**  **общ.кол.** | **2014 год** | **%от**  **общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **9508** | 35,78 | **10547** | 35,79 | **+10,92** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **9495** | 35,73 | **12848** | 43,61 | **+35,31** |
| **Поступило повторно** | 211 | 0,79 | 145 | 0,49 | **-31,27** |

В 2014 году несмотря на общее увеличение, поступивших в Администрацию и структурные подразделения Администрации обращений граждан, увеличилось количество положительно решённых вопросов (рост составил 10%).

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 35%).

1. **Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан** является количество обращений, рассмотренных на личном приёме главой Администрации и его заместителями, руководителями структурных подразделений, а также с выездом на место, с участием заявителей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2013 года** | **2014 года** | **Динамика**  **в %** |
| **1. Личный приём:** | | | |
| - руководители структурных подразделений | **520** | **482** | **-7,30** |
| - глава Администрации | **199** | **35** | **-27,63** |
| - заместителями главы Администрации | **109** |
| **2. Обращения, рассмотренные с выездом на место с участием заявителя** | **6941** | **7138** | **+2,83** |

**Возросло число обращений, рассмотренных с выездом на место (+2,83 %)**. Это хорошая практика в работе с обращениями граждан, которая позволяет более эффективно решать проблемы горожан.

**3. Жилищный вопрос** остается острой проблемой для жителей города Мурманска и Администрации и является одним из количественных и качественных показателей деятельности органов местного самоуправления.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **2013 года** | **2014 года** | **Динамика**  **в %** |
| -предоставлено жилья по договору социального найма | **187** | **135** | **-27,80** |
| - предоставлено комнат, мест в общежитии | **147** | **88** | **-40,13** |
| - улучшено жилищных условий | **324** | **217** | **-33,02** |
| -удовлетворено заявлений на улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей» / ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в Мурманской области» | **76/29** | **87/81** | **+14,47/+179,31** |

В 2014 году **187 заявлений** принято от молодых и многодетных семей города Мурманска, желающих принять участие в указанных подпрограммах, из которых:

**89** заявлений принято от молодых семей участников подпрограммы «Обеспечение жильём молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2014-2018 годы, из них 87 заявлений удовлетворено по включению в данную программу, по 2 – отказано.

**17** заявлений принято и удовлетворено от многодетных семей участников подпрограммы «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2014-2018 гг.

**81** заявление принято и удовлетворено от молодых семей участников государственной программы Мурманской области «Обеспечение комфортной среды проживания населения региона».

IV. Не менее важным **показателем эффективности** работы Администрации, в том числе и с обращениями граждан, **является действенность городских программ «Город чистоты» и акция «Помоги спасти жизнь ребенка».**

Программа **«Город чистоты» успешно функционирует** с июня 2013 года. Мурманчане всё больше узнают о ней, активно принимают участие, сообщая сведения о брошенных автотранспортных средствах, предлагают свои решения проблемы парковки автотранспортных средств во дворах.

Так, 2013 году было зафиксировано **217 обращений** от граждан с просьбой об уборке с территории разукомплектованного и длительно стоящего автотранспорта, в 2014 году уже **438 обращений** по этому вопросу (рост обращений составил +101 %).

Мурманчане активно взаимодействуют с администрацией с целью очистить город от «автохлама», сообщают о разукомплектованных автотранспортных средствах как через Интернет-приемную, которая работает на официальном сайте Администрации, так и посредством социальной сети «Вконтакте».

В рамках **акции «Помоги спасти жизнь ребенка»** в 2014 году в Администрацию обратилось 22 заявителя (некоторые обращались неоднократно – всего 29 заявлений). По итогам рассмотрения заявлений обратившимся гражданам оказана помощь в размере порядка 2 млн. рублей.