**Справка** «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 1 квартал 2017 года в сравнении с 1кварталом 2016 года»

За 1 квартал 2017 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **2 734** обращений граждан, по сравнению с 1 кварталом 2016 года (**2 087** обращения) **рост** обращений граждан составил – **23,62** %.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 1 квартал 2017 года в сравнении с 1 кварталом 2016 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **1 квартал 2016 года** | **%от общ.кол.** | **1 квартал 2017 года** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| Индивидуальные | | **1943** | 93,10 | **2618** | 95,75 | **+25,74** |
| Коллективные | | **144** | 6,90 | **116** | 4,26 | **-19,44** |
| **Из них:** | | | | | | |
| Письменные | | **1268** | 60,76 | **2305** | 74,43 | **+45,03** |
| Из них через Интернет | | **652** | 31,24 | **304** | 11,11 | **-53,37** |
| Из них принято по телефону | | **128** | 6,13 | **93** | 3,40 | **-27,34** |
| **От обращений без учета отдела ЗАГС и АО** | | | | | | |
| Личный прием | Принято главой АГМ, | **9** | 0,43 | **8** | 0,29 | **-11,11** |
| Принято заместителями главы АГМ | **18** | 0,86 | **23** | 0,84 | **+27,77** |

В связи с аномальными погодными условиями, количество выпавшего снега в городе Мурманске составило за январь 2017 года – 152% от климатической нормы месячного количества осадков, и ненадлежащей работой многих управляющих компаний, **возросло** количество обращений граждан по сравнению с АППГ на **25 %**.

**II. Качественный анализ обращений граждан, поступивших в отчётный период**

**в Администрацию**

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 1 квартале 2017 года **57,80 %** обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (1 кв. 2016 года – 46,62 %).**

Большое количество обращений граждан за 1 квартал 2017 года относится к жилищным вопросам – **256**.

Традиционно лидируют вопросы улучшения жилищных условий – **85** обращений, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий – **51** обращения.

Решение вопросов коммунального хозяйства (**1744**) в 1 квартале 2017 занимает преобладающую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства – **87,20 %** (в данном блоке), **50,40 %** от общего количества поступивших обращений.

В основном вопросы, затронутые в обращениях граждан, касаются неудовлетворительной работы управляющих организаций в части содержания и ремонта общего имущества многоквартирных домов, а именно: бездействие управляющих организаций и невыполнение ими договорных обязательств.

Вопросы ненадлежащего содержания общего имущества – 1448, борьба с антисанитарией, уборка мусора – 106.

В связи с неблагоприятными погодными условиями, значительным количеством выпавших осадков, за отчётный период увеличилось количество обращений по вопросам уборки придомовых территорий от снега, своевременного вывоза складированного снега. Также большое количество обращений было вызвано тем фактом, что некоторые УК не обеспечивали должным образом безопасность граждан, бездействовали – не убирали снежно-ледяные образования, сосульки с выступающих элементов многоквартирных домов (крыши, козырьки подъездов и др.).

1. **Вопросы социальной сферы составляют 2,08 % от общего количества обращений граждан в 1 квартале 2017 года – 37 обращений.** По сравнению с АППГ (6,31 %), наблюдается значительный **спад** количества **обращений – 48,61 %.**

В 1 квартале 2017 года по сравнению с 1 кварталом 2016 года наблюдается значительный спад количества обращений граждан в данном блоке вопросов.

Спад обращений по этой тематике, возможно, обусловлен стабилизацией курса рубля, получением пенсионерами единовременной выплаты в размере 5 000 рублей в январе 2017 года, тенденциями в экономике страны в целом.

1. **По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** за 1 квартал 2017 года поступило **65 обращений,** тогда как за **АППГ** поступило **187** обращений граждан, что составляло **1,87** **% от общего количества обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество обращений граждан уменьшилось на **34,75 %.**

Основной блок в данном разделе принадлежит вопросу полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений **– 63 %.**

Значительное уменьшение обращений по вопросу «Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений» обусловлено измением порядка регистрации муниципальных услуг на предоставление земельных участков.

1. **По вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта в 1 квартале 2017 года зарегистрировано 22 обращения, что составляет 0,63 % от общего количества обращений** (33обращения за АППГ – 1,24 %)**. Спад количества обращений составил 33,33 %.**
2. **По вопросам образования, семьи, науки и культуры в 1 квартале 2017 года поступило 46 обращений, что составило 1,32 % от общего количества обращений** (за 2016 год – 41 обращение, 1,54 %). **Рост** обращений граждан **составил 12,19 %.**

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

Большая часть обращений по данным вопросам поступила непосредственно в комитет по образованию администрации города Мурманск (167 обращений).

Вопросы из блока по культуре затрагивали такие темы, как строительство парка в жилом районе Абрам-Мыс, ремонта здания дом культуры МБУК «Первомайский» (МБУК «Маяк»), вопросы уборки наледи и снега на территории подведомственных учреждений культуры.

1. **Вопросы хозяйственной деятельности в 1 квартале 2017 года составляют 22,10 % (765)** от общего числа обращений граждан. Наблюдается рост **таких обращений** по сравнению с 2016 годом – **19 % (508)**

Значительный рост обращений наблюдается по вопросу **«Дорожное хозяйство» - 333 %**

Данный факт обусловлен тем, что количество выпавшего снега в городе Мурманске составило за январь года – 157% от месячной нормы. К сожалению, значительный объём выпавшего снега негативным образом повлиял на скорость выполнения снегоуборочных работ на объектах, закрепленных за ММБУ «Управление дорожного хозяйства», многие управляющие компании не считали должным убирать придомовую территорию надлежащим образом, что, естественно, повлекло увеличение количества обращений по данным вопросам.

Количество обращений **по вопросам торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения** практически неизменно. Необходимо отметить, что надзорные функции за соблюдением обязательных требований федерального законодательства в области производства и оборота алкогольной продукции осуществляют в пределах своей компетенции Управление по лицензированию Мурманской области и УМВД России по Мурманской области, органы местного самоуправления не вправе регулировать и устанавливать какие-либо ограничения хозяйственной деятельности предпринимателей, включая закрытие объекта торговли или общественного питания.

**По вопросам транспортного комплекса в 1 квартале 2017 года поступило 40 обращений, тогда как АППГ -57 обращение. Спад составил – 29 %.**

Помимо этого целесообразно представить соотношение некоторых вопросов блока «Хозяйственная деятельность» за 1 квартал 2017 года в сравнении с аналогичным периодом с помощью диаграммы:

1. **По вопросам труда и занятости населений** в 1 квартале 2017 года поступило **11** обращений граждан, что составляет **0,31 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается **спад** обращений **– 15%.**
2. По вопросам **конституционного строя** в 1 квартале 2017 года зарегистрировано **34 обращения** от граждан (0,98 % от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается **спад** обращений – **38,18** % (55 обращений было зарегистрировано в 1 квартале 2016 года)
3. По вопросам **основ государственного управления** зарегистрировано **102** обращения граждан, что **составляет 2,94 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с АППГ 2016 года наблюдается **рост** обращений – **39,72** %(73 обращений было зарегистрировано в 1 квартале 2016 года).
4. По вопросам **охраны, безопасности, законности** поступило **37** обращений граждан, что составляет **1,06** % от общего количества обращений граждан. По сравнению с АППГ 2016 года наблюдается **спад** обращений – 28,85 % (52 обращения было зарегистрировано в 1 квартале 2016 года).
5. Поступило **15 обращений за оказанием муниципальных услуг, что на 88,46 % меньше, нежели в АППГ, что обусловлено изменением условий подачи заявлений на оказание муниципальных услуг**.
6. **Показатели**
7. **Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 кв.**  **2016** | **%от общ.кол.** | **1 кв.**  **2017** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **472** | 16,29 | **929** | 26,84 | **+96,82** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1335** | 53,76 | **1052** | 30,40 | **-21,19** |
| **Поставлено на контроль** | **1897** | 90,85 | **2615** | 75,57 | **+37,84** |

Показатели результатов рассмотрения обращения имеют положительную динамику: на 96 % увеличилось количество обращений, решённых положительно.

Помимо этого, в 1 квартале 2017 года не выявлено нарушений рассмотрения сроков обращений граждан

.

**2**. 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».**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название городской программы | 1 кв.  2016 | % от общ.кол | 1 кв.  2017 | % от общ.кол | **Динамика**  **%** |
| "Город чистоты" | 52 | 2,94 | 67 | 1,93 | **+28,84** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 3 | 0,26 | 7 | 0,20 | **-57,14** |