ОТЧЕТ «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2016 год в сравнении 2015 годом»

За 2016 год в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **9 688** обращение от граждан, в 2015 году – **10 100** обращений, спад обращений граждан составил – **4,07**%.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 2016 год в сравнении с 2015 годом**

**1.1. Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2015 год** | **%от общ.кол.** | **2016 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| Индивидуальные | | **9 435** | 93,42 | **9 134** | 94,29 | **-3,19** |
| Коллективные | | **665** | 6,59 | **554** | 5,72 | **-16,69** |
| **Из них:** | | | | | | |
| Письменные | | **6 662** | 65,96 | **6 486** | 65,74 | **-2,65** |
| Посредством Интернет | | **2 509** | 24,85 | **2 528** | 25,63 | **+0,76** |
| Посредством телефонной связи | | **791** | 7,84 | **408** | 4,22 | **-48,42** |
| Встречи с гражданами/ прямые эфиры | | **10** | 0,10 | **107** | 1,11 | **+97,00** |
|  | | | | | | |
| Личный прием | Принято главой АГМ, его заместителями | **128** | 1,27 | **159** | 1,65 | **+24,22** |

В 2016 году незначительно уменьшилось количество обращений граждан по сравнению с 2015 годом, в том числе за счет уменьшения количества обращений, поступивших посредством телефонной связи (спад составил 48 %).

Наиболее примечательным является тот факт, что в 2016 году приобрела популярность такая форма взаимодействия главы Администрации с гражданами как «встреча с жителями» и «прямой эфир», так если в 2015 году посредством таких форм работы от граждан в Администрацию поступило всего 10 обращений, то в 2016 году – 107, рост составил – 97 %. Также значительно, на 24 % по сравнению с 2015 годом, выросло число обращений, поступивших в ходе личного приёма граждан главой Администрации, заместителями главы Администрации.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2015 год** | **2016 год** | **Динамика**  **%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ | **24** | **20** | *-16,67* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **142** | **209** | *+32,06* |
| Пенсионеры | **124** | **156** | *+20,51* |
| Многодетна семья | **53** | **175** | *+69,71* |
| Одинокая мать | **18** | **13** | *27,78* |
| Сироты | **1** | **29** | *+96,55* |
| Ветераны труда | **13** | **25** | *+48,00* |
| Прочие категории | **9 725** | **9 061** | *-6,83* |

**Увеличилось количество обращений от многодетных семей (+69%) по вопросам** согласия на предоставление невостребованных земельных участков и по участию в ДЦП «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2014 год и на плановый период 2015 и 2016 годов.

Также увеличилось количество обращений от пенсионеров и инвалидов, тому способствовала, прежде всего, ухудшившаяся экономическая ситуация в стране.

Значительно возросло количество обращений от сирот, которых чаще всего волнуют вопросы предоставления жилья

**Динамика обращений граждан по адресанту**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресанту** | **2015 год** | **2016 год** | **Динамика**  **%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **2 340** | **2 195** | *-6,20* |
| Администрация Президента РФ | **393** | **271** | *-31,04* |
| Приёмная Президента РФ в МО | **100** | **93** | *-7%* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **20** | **22** | *+9.09* |
| Прокуратура | **315** | **334** | *+5.69* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, Совет депутатов города Мурманска | **191** | **186** | *-2.62* |
| Мурманская областная Дума, депутаты областной Думы | **96** | **145** | *+33.79* |
| Государственная жилищная инспекция | **69** | **63** | *-8,70* |
| Уполномоченный по правам ребенка | **15** | **14** | *-6,67* |
| Уполномоченный по правам человека | **11** | **8** | *-27,27* |
| УМВД | **64** | **53** | *-18,75* |
| Управление Роспотребнадзора | **76** | **79** | *+3,80* |
| ФКУ ИК УФСИН России | **3** | **16** | *+94,66* |
| Непосредственно в Администрацию | **6348** | **5770** | *-9,11* |
| Прочие адресанты | **520** | **750** | *+44,23* |

**Анализ количества обращений граждан**, запросов информации по обращениям, поступившим в Администрацию от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что наблюдается **спад обращений** от Губернатора Мурманской области, из Правительства Мурманской области, из органов прокуратуры, ГЖИ МО, Совета депутатов города Мурманска, Уполномоченного по правам ребенка МО, Уполномоченного по правам человека МО.

Благодаря реализации плана мероприятий, направленных на снижение активности обращений населения к Президенту Российской Федерации, наблюдается значительный спад (-31,04 %) обращений, поступивших из Управления Администрации Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций.

Наблюдается рост обращений, поступивших из Мурманской областной Думы, органов прокуратуры Мурманской области.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 2016 году **41,67** **%** обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (2015 год – 38,74 %).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы жилищно-коммунальной сферы** | **2015**  **год** | **%от общ.кол.** | **2016**  **года** | **%от общ.кол** | **Динамика**  **%** |
| **4 628** | 38,74 | **5 199** | 41,67 | +12,33 |
| Борьба с антисанитарией. уборка мусора | **212** | *4,58* | **342** | *6,57* | +38,01 |
| Вопросы лиц, имеющих право первоочередного получения жилплощади | **10** | *0,21* | **16** | *0,30* | +37,50 |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **15** | *0,32* | **2** | *0,03* | -86,66 |
| Выселение из жилища | **39** | *0,84* | **24** | *0,46* | -38,46 |
| Ком-бытовое хоз-во и предоставл. услуг в условиях рынка | **78** | *1,68* | **32** | *0,61* | -58,98 |
| Муниципальный жилищный фонд | **94** | *2,03* | **111** | *2,13* | +11,71 |
| Нежилые помещения | **95** | *2,05* | **63** | *1,21* | -33,68 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **1925** | *41,59* | **2690** | *51,74* | +39,74 |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **51** | *1,10* | **34** | *0,65* | -33,33 |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | **96** | *2,07* | **75** | *1,44* | -21,87 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг, тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии | **237** | *5,12* | **151** | *2,90* | -36,28 |
| Перебои в водоснабжении | **291** | *6,28* | **209** | *4,02* | -28,17 |
| Перебои в работе канализации | **23** | *0,49* | **24** | *0,46* | +4,16 |
| Перебои в теплоснабжении | **125** | *2,70* | **152** | *2,92* | +21,60 |
| Перебои в электроснабжении | **31** | *0,66* | **27** | *0,51* | -12,90 |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **231** | *4,99* | **257** | *4,94* | +11,25 |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | **66** | *1,42* | **52** | *1,00* | -21,21 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | **430** | *9,29* | **295** | *5,67* | -31,39 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | **255** | *5,50* | **317** | *6,09* | +24,31 |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | **74** | *1,73* | **72** | *1,38* | -2,70 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | **43** | *0,92* | **43** | *0,82* | - |
| Прочие вопросы данного блока | **207** | *4,47* | **211** | *4,05* | +1,93 |

В данном блоке представлены все вопросы, которые касаются жилищно-коммунальной сферы.

Большое количество обращений граждан в 2016 году относится к жилищным вопросам – **1025**.

Решение вопросов коммунального хозяйства (**4 174**) в 2016 году занимает преобладающую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства – **80,28 %** (в данном блоке), **33,45 %** от общего количества поступивших обращений.

На **38 %** по сравнению с аналогичным периодом прошлого года увеличилось количество обращений по борьбе с антисанитарией, уборкой снега, мусора, на **39 %** увеличилось количество обращений о ненадлежащем содержании общего имущества.

Такой значительный рост можно обусловить следующими факторами:

- в преддверии 100летнего юбилея города Мурманска горожане требовали навести идеальную чистоту во дворах;

- появились многопишущие авторы (Л-в, К-н, П-в), которые помимо того, что обращаются по одному и тому же вопросу, рассылают свои обращения в различные инстанции, которые впоследствии направляют их по принадлежности для рассмотрения в Администрацию.

- в декабре 2016 года количество выпавшего снега в городе Мурманске составило 305% от климатической нормы месячного количества осадков, что повлекло за собой большое количество обращений граждан, по вопросу уборки снега.

Также на **21 %** увеличилось количество обращений граждан по вопросам перебоев в теплоснабжении.

Снижение количества обращений наблюдается по таким вопросам как «оплата ЖКУ», «перебои в водоснабжении», «перебои в электроснабжении», «предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества».

1. **Вопросы социальной сферы составляют 3,41 % от общего количества обращений граждан в 2016 году (426 обращений).** По сравнению с аналогичным периодом 2015 года (3,09 %), наблюдается незначительный **рост** количества обращений **– 15,13  %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы социального обеспечения и социального страхования:** | **2015**  **год** | **%от общ.кол.** | **2016**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Всего** | **370** | **3,09** | **426** | **3,41** | **+15,13** |
|  |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Назначение и пересмотр размеров пенсий | 3 | 0,81 | 8 | 1,87 | **+62,50** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан | 174 | 47,02 | 159 | 37,32 | **-8,62** |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 21 | 5,67 | 48 | 11,26 | **+56,25** |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов | 0 | - | 44 | 10,32 | **+100** |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов вов, участников вов, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников | 13 | 3,51 | 12 | 2,81 | **-7,69** |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам | 23 | 6,21 | 17 | 3,99 | **-34,61** |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 96 | 25,94 | 105 | 24,64 | **+9,37** |
| Иные вопросы социальной поддержки населения | 40 | 10,81 | 33 | 7,74 | **-17,50** |

В 2016 году по сравнению 2015 годом наблюдается незначительное увеличение количества обращений граждан в данном блоке вопросов.

В связи с изменением федерального законодательства – принятия в первом чтении законопроекта, наделяющего региональные и местные власти полномочиями по обеспечению инвалидам условий для беспрепятственного доступа к жилому помещению в многоквартирных домах, но отсутствием окончательно разработанного и принятого на федеральном уровне пакета документов, возросло на **56 %** количество обращений по вопросу «создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов, лиц с ограниченными возможностями».

На 100% выросло количество обращений по вопросу «социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов», что обусловлено произошедшим в июне 2016 года чрезвычайным происшествием – взрывом бытового газа в одном из жилых домов города Мурманска.

Незначительно увеличилось количество обращений по вопросу «Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения», рост составил **9 %**.

Положительным можно назвать снижение количества обращений по вопросу «Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан», спад обращений составил **8 %**.

1. **По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей природной среды в 2016 году поступило 825 обращений граждан, что составляет 6,61 % от общего количества обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года количество обращений граждан уменьшилось на **16 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015**  **год** | **% от общ.кол.** | **2016**  **год** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **990** | **8,28** | **825** | **6,61** | **-16,66** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Загрязнение окружающей среды: сбросы, выбросы, отходы | 57 | 5,75 | 18 | 2,18 | -68,42 |
| Гуманное отношение к животным | 4 | 0,40 | 11 | 1,33 | +63,63 |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений | 905 | 91,41 | 752 | 91,15 | -16,90 |
| Экологическая безопасность | 11 | 1,11 | 22 | 2,66 | +50,00 |
| Прочие вопросы охраны окружающей среды | 13 | 1,31 | 22 | 2,66 | +40,90 |

Основной блок в данном разделе принадлежит вопросу полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений **– 91 %.**

1. **По вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта в 2016 году зарегистрировано 106 обращений, что составляет 0,84 % от общего количества обращений** (794 за 2015 год –6,64 %)**. Спад количества обращений составил 86,64 %.**

Такой значительный спад количества обращений по указанным вопросам обусловлен тем фактором, с января 2016 года полномочия в сфере здравоохранения в городе Мурманске находятся теперь в компетенции Министерства здравоохранения Мурманской области, что было вызвано передачей учреждений здравоохранения (поликлиники, больницы) в ведение вышеуказанного министерства, а также реорганизацией комитета по здравоохранению администрации города Мурманска в комитет по охране здоровья администрации города Мурманска.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015**  **год** | **%от общ.кол** | **2016**  **года** | **%от общ.кол** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы здравоохранения, физической культуры и спорта.** | **794** | **6,64** | **106** | **0,84** | **- 86,64** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| Врачебно-консультационная комиссия. о медицинском обслуживании, диагностике | 22 | 2,77 | 2 | 1,88 | -90,90 |
| Государственное и муниципальное здравоохранение | 9 | 1,13 | 14 | 13,20 | +55,55 |
| Лекарственное обеспечение | 24 | 3,02 | 2 | 1,88 | -91,66 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 78 | 9,82 | 8 | 7,54 | -89,74 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 549 | 69,14 | 16 | 15,09 | -97,08 |
| Служба скорой и неотложной медицинской помощи | 25 | 3,14 | 0 | - | -100 |
| Иные вопросы | 23 | 2,89 | 23 | 21,69 | 0 |

По вопросам физической культуры и спорта количество обращений практически неизменно.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015**  **год** | %от общ.кол. | **2016**  **год** | %  от общ.кол. | Динамика  % |
| Общественные объединения физкультурно-оздоровительной и спортивной направленности | **10** | 1,25 | **12** | 11,32 | +20,00 |
| Спортивные сооружения, укрепление мат.базы спорта | **37** | 4,64 | **19** | 17,92 | -48,64 |
| Управление в сфере физической культуры и спорта | **11** | 1,38 | **7** | 6,60 | -36,36 |
| Формирование и развитие ценностей здорового образа жизни | **1** | 0,12 | **0** | - | - |

1. **По вопросам образования, семьи, науки и культуры в 2016 году поступило 199 обращений, что составило 1,59 % от общего количества обращений** (за 2015 год –241 обращение, 2,01 %). **Спад** обращений граждан **составил 17,42 %.**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2015**  **год** | **%от общ.кол** | **2016**  **год** | **%от общ.кол** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы образования, семьи, науки и культуры** | **241** | **2,01** | **199** | **1,59** | **-17,42** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| Библиотеки, дома культуры, кинотеатры | 17 | 7,05 | 4 | 2,01 | -76,47 |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения | 32 | 13,27 | 10 | 5,02 | -68,75 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них | 32 | 13,27 | 33 | 16,58 | +3,12 |
| Конфликтные ситуации в образоват.учреждениях | 4 | 1,65 | 13 | 6,53 | +69,23 |
| Образование и патриотическое воспитание | 9 | 3,73 | 7 | 3,51 | -22,22 |
| Образовательный процесс. укрепление материальной базы системы образования и финансирование | 15 | 6,22 | 15 | 7,53 | 0 |
| Памятники архитектуры, истории и культуры | 15 | 6,22 | 50 | 25,12 | +70,00 |
| Получение места в детских дошкольных воспитательных учреждениях | 20 | 8,29 | 8 | 4,02 | -60,00 |
| Система дошкольного образования | 8 | 3,31 | 10 | 5,02 | +20,00 |
| Система основного общего образования | 24 | 9,95 | 20 | 10,05 | -16,66 |
| Средства массовой информации (телевидение, радио, пресса, электронные). реклама в сми | 11 | 4,56 | 6 | 3,01 | -45,45 |
| Прочие вопросы данного блока | 54 | 22,40 | 23 | 11,55 | -57,40 |

Наблюдается значительное снижение обращений по вопросу «Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения», спад составил - 25 %, что является хорошим показателем, отражающим удовлетвореность жителей города Мурманска деятельностью общеобразовательных учреждений.

Зато значительный рост обращений наблюдается по вопросам памятников архитектуры, истории и культуры, рост составил – 70 %. Данный факт, скорее всего, обусловлен тем, что 2016 год – год столетия города Мурманска, в связи с чем многие мурманчане предлагают поставить памятник в честь того или иного события и приурочить его к юбилею города.

1. **Вопросы хозяйственной деятельности в 2016 году составляют 20,89 %** от общего числа обращений граждан. Наблюдается рост **таких обращений** по сравнению с 2015 (2134 обращения) годом – **22** **%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Хозяйственная деятельность** | **2015**  **год** | **%от общ.кол.** | **2016**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
|  | **2134** | **17,86** | **2607** | **20,89** | **+22,16** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Автостоянки и автопарковки | 59 | 2,76 | 129 | 4,94 | **+54,26** |
| Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий | 975 | 45,68 | 1193 | 45,76 | **+22,35** |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 148 | 6,93 | 121 | 4,64 | **-18,24** |
| Городской транспорт | 11 | 0,51 | 24 | 0,92 | **+54,16** |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 10 | 0,46 | 60 | 2,30 | **+83,33** |
| Дорожное хозяйство | 235 | 11,01 | 534 | 20,48 | **+55,99** |
| Предприятия общественного питания | 12 | 0,56 | 5 | 0,19 | **-58,33** |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 393 | 18,41 | 273 | 10,47 | **-30,53** |
| Строительные недоделки | 22 | 1,03 | 8 | 0,30 | **-63,63** |
| Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек | 70 | 3,28 | 60 | 2,30 | **-14,28** |
| Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок) | 75 | 3,51 | 62 | 2,37 | **-17,33** |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | 24 | 1,12 | 31 | 1,18 | **+29,16** |
| Прочие вопросы данного блока | 100 | 4,68 | 107 | 4,10 | **+7,00** |

Значительный рост обращений наблюдается по вопросам **«Благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий», «Дорожное хозяйство»** на **22 %** и **55%** соответственно.

По информации гидрометеослужбы, количество выпавшего снега в городе Мурманске составило за декабрь 2016 года – 305%. 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.

Достаточно большой блок вопросов, который включает в себя и обращения по вопросам торговли, транспортного обслуживания, и благоустройства городов и поселков.

1. **По вопросам труда и занятости населений в 2016 году поступило 52 обращений граждан, что составляет 0,41 % от общего количества обращений граждан. В 2015 году поступило 48 обращений, рост составил – 8,33 %.**

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы. Причем граждане не учитывают особенности поступления на муниципальную службу, полагая, что достаточно направить резюме в администрацию города Мурманска, чтобы занять интересующую вакансию.

1. По вопросам **конституционного строя** в 2016 году зарегистрировано **282 обращения** от граждан (2,26 % от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост обращений – 27,02 % (222 обращения).

Основные вопросы данного блока – «Праздники. Памятные даты. Юбилеи» - 82 обращения (29,07 %), что обусловлено празднованием столетнего юбилея города Мурманска, и «Свобода мысли, слова, право на собрания, митинги» – 61 обращение (21,63 %).

1. По вопросам **основ государственного управления** зарегистрировано **400** обращений граждан, что **составляет 3,20 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2015 года наблюдается рост обращений – 48,69 %.
2. Поступило **542 обращения за оказанием муниципальных услуг, причем 410 заявлений (75 %)** касались вопроса предоставления собственность, постоянное (бессрочное) пользование, безвозмездное пользование, аренду земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности, юридическим и физическим лицам и заключение соглашений об установлении сервитута в отношении земельных участков, находящихся в государственной или муниципальной собственности.
3. **Показатели**
4. **Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2015** | **%от общ.кол.** | **2016** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **1818** | 18,00 | **2006** | 20,70 | **+9,37** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **8028** | 79,48 | **6447** | 66,54 | **-19,69** |

2016 году несмотря на незначительный спад, поступивших в Администрацию и структурные подразделения Администрации обращений граждан, увеличилось количество положительно решённых вопросов (рост составил 9 %).

1. **Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан** является количество обращений, рассмотренных **на личном приёме главой Администрации и его заместителями**.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2015 год** | **2016 год** | **Динамика**  **в %** |
| **1. Личный приём:** | | | |
| - глава Администрации | **32** | **35** | **+9,37** |
| - заместители главы Администрации | **96** | **124** | **+29,16** |

В отчётном периоде значительно увеличилось **количество** граждан, принятых на личном приеме главой Администрации, его заместителями, а также большое количество обращений поступило главе Администрации в ходе встреч гражданами, прямых эфиров.

**Начальник отдела по работе с обращениями граждан**

**и организации предоставления муниципальных услуг**

**администрации города Мурманска Е.В. Калинина**