Сведения о работе с обращениями граждан

за 2 квартал 2016 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 2 квартал 2015 | | | за 2 квартал 2016 | | |
| 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:** | | | 106 | 915 | 1021 | 69 | 1270 | 1339 | 318 | 23,7 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 94 | 915 | 1009 | 56 | 1270 | 1326 | 317 | 20,5 % |
| принято по телефону, телефону доверия | |  | учет не ведется | учет не ведется | 1 | учет не ведется | учет не ведется | учет не ведется | - |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 12 | 6 | 18 | 9 | 1 | 10 | -8 | -55 % |
| принято во время встречи с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято во время прямого эфира | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | - | 31 | 31 | 0 | 29 | 29 | -2 | -6,4 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | - | 45 | 45 | 0 | 47 | 47 | 2 | 4,2 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | - | 844 | 844 | 0 | 1126 | 1126 | 282 | 25 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 80 | 912 | 992 | 59 | 1260 | 1319 | 347 | 24,7 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 6 | 3 | 9 | 10 | 10 | 20 | 11 | 55 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 1 | 4 | 5 | 1 | 8 | 9 | 4 | 44,4 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 2 квартал 2015 | | | за 2 квартал 2016 | | | **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 | 6 | 46 | 52 | 6 | 102 | 108 | 56 | 51,8 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 9 | 142 | 151 | 9 | 270 | 279 | 128 | 45,8 % |
| Многодетные семьи | 8 | 76 | 84 | 8 | 126 | 134 | 50 | 37,3 % |
| Пенсионеры | 3 | 508 | 511 | 3 | 523 | 526 | 15 | 2,8 % |
| Одинокие матери | 0 | 31 | 31 | 0 | 52 | 52 | 62 | 40,3 % |
| Сироты | 0 | 5 | 5 | 0 | 7 | 7 | 2 | 28,5 % |
| Прочие категории | 60 | 107 | 167 | 43 | 190 | 233 | 66 | 28,3 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 9 | 0 | 9 | 7 | 0 | 7 | -2 | -22 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 33,3 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 26 | 0 | 26 | 14 | 0 | 14 | -12 | -46,1 % |
| Министерство здравоохранения МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Минтерразвития МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Минжнерго и ЖКХ МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 6 | 1 | 7 | 5 | 4 | 9 | 2 | -22,2 |
| Органы прокуратуры | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 40 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии Д.А. Медведева в МО | 0 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 2 | 25 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Уполномоченный по правам человека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| УМВД России по МО по г. Мурманску | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| другие адресаты | 0 | 3 | 3 | 1 | 9 | 10 | 7 | 70 % |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | | **Предыдущий период** | | | | | | | **С**  **нарастанием** | | | | | **Отчетный период** | | | **С нарастанием** | |
| 1. **Жилищные вопросы** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Предоставление жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей/ ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в МО" | |  | | | | | |  |  | | | |  |  | |  |  |  |
| Предоставление общежитий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Снос жилых домов, ветхий фонд, расселение | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Приватизация жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Прочие жилищные вопросы | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **а) Содержание жилищного фонда:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| освещение дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| освещение подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| санитарное состояние мусоропроводов, контейнерных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание подвалов, подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание и благоустройство детских, спортивных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание вентиляции | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| прочие вопросы содержания жилищного фонда | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| **б) Ремонт жилищного фонда** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| капитальный ремонт, ремонт дома | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт подъездов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт крыльца | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт лестниц (жилого фонда) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт детских, спортивных площадок | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт межпанельных швов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт квартир | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Ремонт и капитальный ремонт кровли | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей горячего/холодного водоснабжения | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей канализации | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| прочие виды ремонта | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| **в) Вопросы коммунального хозяйства** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| отопление | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| газификация и газоснабжение | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| водоснабжение (горячее, холодное) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз мусора | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз снега | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| электроснабжение (установка счётчиков) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| освещение (улицы, проезды, проезжие части, подключение в систему «Каскад») | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| благоустройство дворовых территорий: | озеленение | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство детских площадок, беседок, турников | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ограждение зеленой зоны | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство и перенос контейнерных площадок, урн | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вырубка деревьев, зеленых насаждений | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство парковок и гостевых стоянок автотранспорта | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| незаконная парковка автомобилей, брошенные (бесхозяйные) а/т средства | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт и содержание городских лестниц | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| асфальтирование дворовой территории (в т.ч. восстановление покрытия после ремонтных работ) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вопросы дорожного хозяйства (содержание и ремонт дорог, проездов) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| установка дорожных знаков | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| жалобы на работу управляющих компаний, ТСЖ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за коммунальные услуги (поступление двойных квитанций) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за электричество по ОДПУ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| другие вопросы коммунального хозяйства | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | | | | | 440 | | | | | | 878 | | | |  | |  | |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | | | | 8 | | | | | | 18 | | | |  | |  | |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | | | | 3 | | | | | | 6 | | | |  | |  | |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | | | | 228 | | | | | | 222 | | | |  | |  | |
| сотрудничество с общественными организациями | | | | | 5 | | | | | | 8 | | | |  | |  | |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | | | | 4 | | | | | | 6 | | | |  | |  | |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | | | | 112 | | | | | | 12 | | | |  | |  | |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | | | | 5 | | | | | | 9 | | | |  | |  | |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | | | | 2 | | | | | | 44 | | | |  | |  | |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | | | | 3 | | | | | | 1 | | | |  | |  | |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | | | | 111 | | | | | | 93 | | | |  | |  | |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | | | | 93 | | | | | | 42 | | | |  | |  | |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | | | | 7 | | | | | | 0 | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | 1021 | | | | | | 1339 | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы образования** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| обучение и воспитание | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| устройство и перевод в ОУ | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| содержание и ремонт образовательных учреждений | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы образования | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы здравоохранения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| оказание стоматологической помощи | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы лекарственного обеспечения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| жалобы на работу детских, взрослых поликлиник | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы здравоохранения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы культуры и спорта** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| содействие творческим коллективам | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| занятия в ДЮСШ | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| участие ветеранов и пенсионеров в спортивной жизни города | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| открытие и проведение конкурсов, праздников | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| городские соревнования по различным видам спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| другие вопросы культуры и спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы торговли, общественного питания**   **и бытового обслуживания населения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| закрытие магазинов | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| незаконная торговля | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| о социальных программах («Дешёвая рыба» и др.) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| обслуживание в магазинах ММУП «ЦОИУ ВОВ» | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| об установлении нестационарных объектов торговли | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий общественного питания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| ценообразование на товары и услуги | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество товара | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество обслуживания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы потребительского рынка (обращения граждан) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии** | | | | | | | |
| договоры аренды на нежилые помещения | |  | |  | |  |  |
| предоставление выписок из реестра муниципального имущества | |  | |  | |  |  |
| выделение земельных участков, оформление прав, продление права пользования. | |  | |  | |  |  |
| установление границ земельных участков, земельные споры | |  | |  | |  |  |
| вопросы охраны окружающей среды | |  | |  | |  |  |
| законность размещения рекламных конструкций | |  | |  | |  |  |
| об организации и законности размещения автостоянок | |  | |  | |  |  |
| вопросы строительства | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы транспорта** | | | | | | | |
| жалобы на транспортное обслуживание |  | | |  | |  |  |
| изменение маршрута, введение нового маршрута |  | | |  | |  |  |
| обеспечение безопасности дорожного движения |  | | |  | |  |  |
| другие вопросы транспортного обслуживания |  | | |  | |  |  |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы отдела ЗАГС и архивного отдела** | | | | | | | |
| Записи актов гражданского состояния |  | | |  | |  |  |
| Архивного характера |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы труда** | | | | | | | |
| трудоустройство | |  | |  | |  |  |
| трудовые правоотношения | |  | |  | |  |  |
| оплата труда, задолженность по заработной плате | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы труда и трудоустройства | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы связи** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |
| **Прочие** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **976** | |  | | **1302** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **25** | |  | | **29** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **86** | **915** |  |  | **69** | **1270** |  |  |
| 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 | **6** | |  | | **12** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **374** | |  | | **358** | |  | |
| Благодарности | **0** | |  | | **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 2 квартал 2016 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года число письменных обращений значительно увеличилось (23,7%).

По содержанию вопросов в письменных обращениях по-прежнему преобладают обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Высокий показатель количества обращений по вопросам пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих связан с внесением изменений в статью 24 Закона Мурманской области от 29.06.2007 № 860-01-ЗМО «О муниципальной службе в Мурманской области» (изменен порядок расчета размера пенсии за выслугу лет с 01 января 2016 года).

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными во 2 квартале 2016 года в сравнении со 2 кварталом 2015 года уменьшилось с 228 до 222 (2,6 %). Такое сокращение количества обращений связано с тем, что в 2015 году выдача разрешений опекунам на распоряжения доходами, принадлежащими подопечным, продолжалась до февраля, а в 2016 году цифра обращений уменьшается, так как большая часть опекунов получила разрешительные документы в декабре 2015 года.

Кроме этого, заметно снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям. Это объясняется внесенными изменениями в июле 2015 года в ст. 15.1 Закона Мурманской области от 31.12.2003 № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя).

Значительно снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске. Изменение связано в первую очередь с тем, что большинство желающих воспользоваться данной услугой уже стоят на учете на получение участков.

На итоговый показатель количества обращений в отдел по социальной поддержке за 2 квартал 2016 года существенно повлияло прекращение выдачи «Городских карт поддержки» в связи с их отсутствием.

На прежнем уровне осталось количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, а также количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями.

Дополнительно сообщаем, что в 96% случаев по заявлениям граждан по вопросам, входящим в компетенцию комитета, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий целевых программ, реализуемых комитетом).

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