Сведения о работе с обращениями граждан

за 3 квартал 2016 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 3 квартал 2015 | | | за 3 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:** | | | 60 | 1028 | 1088 | 76 | 1140 | 1216 | 128 | 10,5 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 60 | 1026 | 1086 | 56 | 1137 | 1193 | 107 | 9 % |
| принято по телефону, телефону доверия | |  | учет не ведется | учет не ведется | 0 | учет не ведется | учет не ведется | учет не ведется | учет не ведется |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 0 | 2 | 2 | 16 | 2 | 18 | 16 | 89 % |
| принято во время встречи с жителями | | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 100 % |
| принято во время прямого эфира | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | 0 | 29 | 29 | 0 | 20 | 20 | -9 | -31 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 21 | 21 | 0 | 24 | 24 | 3 | 12,5 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 926 | 926 | 0 | 1134 | 1134 | 208 | 18,3 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 50 | 1027 | 1077 | 70 | 1138 | 1208 | 131 | 10,8 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 10 | 1 | 11 | 6 | 2 | 8 | -3 | - 27,2 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 9 | 9 | 1 | 1 | 2 | -7 | - 77,7 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 3 квартал 2015 | | | за 3 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 | 1 | 53 | 54 | 6 | 99 | 105 | 51 | 48,6 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 5 | 243 | 248 | 5 | 298 | 303 | 55 | 18,2 % |
| Ветераны труда | 0 | 104 | 104 | 1 | 193 | 194 | 90 | 46,3 % |
| Многодетные семьи | 4 | 100 | 104 | 9 | 74 | 83 | - 21 | - 20,0 % |
| Пенсионеры | 0 | 407 | 407 | 7 | 277 | 284 | - 123 | -31,4 % |
| Одинокие матери | 1 | 36 | 37 | 3 | 65 | 68 | 31 | 44,1 % |
| Сироты | 0 | 15 | 15 | 6 | 0 | 6 | -9 | -60 % |
| Прочие категории | 49 | 70 | 119 | 39 | 134 | 173 | 54 | 31,2 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 5 | 0 | 5 | 2 | 0 | 2 | -3 | -60 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 2 | 0 |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 20 | 0 | 20 | 11 | 0 | 11 | -9 | -45 % |
| Министерство социального развития МО | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 100 % |
| Министерство образования и науки МО | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 6 | 1 | 7 | 4 | 1 | 5 | -2 | -28,5 % |
| Органы прокуратуры | 0 | 0 | 0 | 4 | 2 | 6 | 6 | 100 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии Д.А. Медведева в МО | 0 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 |
| Государственная жилищная инспекция МО | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| другие адресаты | 0 | 15 | 15 | 1 | 2 | 3 | -12 | -80 % |

**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 | | 597 | |  | | 663 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 9 | |  | | 17 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 2 | |  | | 5 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 186 | |  | | 202 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 4 | |  | | 12 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 15 | |  | | 34 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 112 | |  | | 156 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 2 | |  | | 3 |  |
| Вопросы пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих | | 7 | |  | | 31 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 1 | |  | | 4 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 102 | |  | | 68 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 45 | |  | | 21 |  |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | 6 | |  | | 0 |  |
| Всего: | | 1088 | |  | | 1216 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1053** | |  | | **1162** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **35** | |  | | **54** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **60** | **1028** |  |  | **76** | **1140** |  |  |
| 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 | **4** | |  | | **12** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **336** | |  | | **276** | |  | |
| Благодарности | **0** | |  | | **0** | |  | |

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 3 квартал 2016 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года число письменных обращений несущественно увеличилось (10,5%).

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

Так, количество обращений по вопросам предоставления мер социальной поддержки (социально-бытовых услуг и материальной помощи) от граждан, находящихся трудной жизненной ситуации повысилось на 10,5%. Это связано с кризисными явлениями в экономической и социальной сферах жизни российского общества, в целом: стагнацией доходов населения на фоне повышения цен на основные потребляемые товары и услуги (в том числе, жилищно-коммунальные услуги), ростом безработицы, общим снижением уровня жизни населения.

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 3 квартале 2016 года в сравнении со 3 кварталом 2015 года увеличилось менее, чем на 8 %, что является несущественным изменением. Показатель количества обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными, в целом, стабилен.

В отчетном периоде продолжается снижение количества обращений по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям, поскольку право на получение данной меры социальной поддержки ограничено действующей редакцией Закона Мурманской области от 31.12.2003 № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя).

Снижается количество обращений по вопросам предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске.

Общий рост количества обращений граждан в 3 квартале 2016 по сравнению с аналогичным периодом 2015 в числе прочего обусловлен началом выдачи Городской карты поддержки нового образца с 29.08.2016.

Необходимо отметить, что в 92% случаев по заявлениям граждан по вопросам, входящим в компетенцию отдела по социальной поддержке, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий целевых программ, реализуемых комитетом).

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.

Увеличилось количество обращений, связанных с празднованием 100-летия города-героя Мурманска и выдачей памятных знаков, посвященных 100-летию города Мурманска, что закономерно обусловлено праздничными мероприятиями, проводимыми администрацией города Мурманска в рамках празднования 100-летия города Мурманска.

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