Сведения о работе с обращениями граждан

за 2 квартал 2017 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 1 квартал 2016 | | | за 1 квартал 2017 | | |
| 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:** | | | 69 | 1270 | 1339 | 67 | 1334 | 1401 | 62 | 4,4 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 56 | 1270 | 1326 | 64 | 1324 | 1388 | 62 | 4,4 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 1 | учет не ведется | 1 | 1 | Учет не ведется | 1 | 0 | 0 |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 9 | 1 | 10 | 1 | 8 | 9 | -1 | -10% |
| 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 | | 0 | 29 | 29 | 0 | 2 | 2 | -27 | -93% |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 47 | 47 | 0 | 0 | 0 | -47 | -100% |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1126 | 1126 | 0 | 1217 | 1217 | 91 | 7,5% |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | -100% |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 59 | 1260 | 1319 | 55 | 1317 | 1372 | 53 | 3,8% |
| **Количество коллективных обращений** | | | 10 | 10 | 20 | 12 | 17 | 29 | 9 | 31% |
| **Количество повторных обращений** | | | 1 | 8 | 9 | 0 | 8 | 8 | -1 | -11,1% |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 1 квартал 2016 | | | за 1 квартал 2017 | | | **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 | 102 | 108 | 6 | 35 | 41 | -67 | -67,5% |
| Инвалиды по общему заболеванию | 9 | 270 | 279 | 12 | 278 | 290 | 11 | -3,7% |
| Многодетные семьи | 8 | 126 | 134 | 6 | 86 | 92 | -42 | -31,3% |
| Пенсионеры | 3 | 523 | 526 | 9 | 517 | 536 | 10 | 1,8% |
| Одинокие матери | 0 | 52 | 52 | 1 | 85 | 76 | 24 | 31,5% |
| Сироты | 0 | 7 | 7 | 0 | 8 | 8 | 1 | 12,5% |
| Прочие категории | 43 | 190 | 233 | 33 | 325 | 358 | 125 | 34,9% |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 7 | 0 | 7 | 7 | 0 | 7 | 0 | 0 |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 | 2 | 3 | 0 | 2 | 2 | -1 | -33,3% |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 14 | 0 | 14 | 14 | 0 | 14 | 0 | 0 |
| Министерство социального развития МО | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 | 4 | 100% |
| Минстрой МО | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 2 | 2 | 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 | 5 | 4 | 9 | 14 | 0 | 14 | 5 | 35,7% |
| Органы прокуратуры | 2 | 3 | 5 | 2 | 1 | 3 | -2 | -40% |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 6 | 2 | 8 | 2 | 1 | 3 | -5 | -62,5% |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам человека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| УМВД России по МО по г. Мурманску | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100% |
| другие адресаты | 1 | 9 | 10 | 4 | 0 | 4 | -6 | -60% |

**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 | | 878 | |  | | 834 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 18 | |  | | 15 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 6 | |  | | 4 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 222 | |  | | 340 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 8 | |  | | 7 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 6 | |  | | 10 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 12 | |  | | 71 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 9 | |  | | 13 |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | 44 | |  | | 47 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 1 | |  | | 3 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 93 | |  | | 49 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 42 | |  | | 8 |  |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | 0 | |  | | 0 |  |
| Всего: | | 1339 | |  | | 1401 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1302** | |  | | **1369** | | |  | |  | | |  |
| **Даны разъяснения** | **29** | |  | | **32** | | |  | |  | | |  |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | | |  | |  | | |  |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  | |  |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **69** | **1270** |  |  | **67** | **1334** |  | |  |  |  |
| 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 | **12** | |  | | **18** | | |  | |  | | |  |
| Рассмотрено с выездом на месте | **358** | |  | | **333** | | |  | |  | | |  |
| Благодарности | **1** | |  | | **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 2 квартал 2017 года в сравнении с соответствующим периодом 2016 года, число письменных обращений в целом незначительно увеличилось (4,4 %).

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

Увеличение количества обращений граждан, связанных с опекой и попечительством в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан (34,7 %) обусловлено активной работой специалистов сектора по опеке и попечительству в отношении совершеннолетних граждан по выявлению и учету граждан, страдающих психическими расстройствами, нуждающихся в установлении над ними опеки, граждан, злоупотребляющих спиртными напитками или наркотическими средствами, нуждающихся в установлении над ними попечительства (вероятно, это косвенно связано с преобладающим негативным информационным фоном и выше перечисленными явлениями социально-экономической жизни общества, а также активной гражданской позицией отдельных заявителей), а также необходимостью переоформления опекунами документов, дающих разрешение на распоряжение имуществом и доходами опекаемых.

Продолжает снижаться количество многодетных семей, обращающихся по вопросу предоставления земельных участков в целях индивидуального жилищного строительства (-47,3 %), что по-прежнему объясняется изменениями, внесенными в июле 2015 года в ст. 15.1 Закона Мурманской области от 31 декабря 2003 года № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя).

Наблюдается снижение количества заявлений по вопросу предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства (-80,9 %), так как основная часть граждан, выразивших намерение получить земельные участки для обозначенных нужд, поставлена на учет в 2014-2016 годах. Также на снижение общего количества подобных обращений влияет проблема отсутствия согласованного решения с муниципальными образованиями Мурманской области, располагающими фондом перераспределения земель, об обеспечении потребности заявителей, зарегистрированных по месту жительства в городе Мурманске

Существенное изменение претерпело количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании (30,7), что, объясняется растущей социальной активность молодежи и реализацией проектов, реализуемых отделом по делам молодежи.

Количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями, несущественно увеличилось в сторону возрастания (12,5).

Дополнительно сообщаем, что в большинстве 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).

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