Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2019 год в сравнении с 2018 годом»

За 2019 год в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **7 620** обращений от граждан, по сравнению с 2018 годом (**7 390** обращение) **рост** обращений граждан составил – **3,74** %. В обращениях содержался **9 871** вопрос по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию**

**за 2019 год в сравнении с 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2019 году в динамике с 2018 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **%от общ.кол.** | **2019 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **7 390** | **-** | **7 620** | **-** | **+3,74** |
| Индивидуальные | **6 900** | 93,36 | **7 173** | 94,13 | **+4,38** |
| Коллективные  | **490** | 6, 64 | **447** | 5,87 | **-6,09** |
| **Из них:** |
| 1 | Запросы | **598** | 8,09 | **679** | 8,91 | **+12,22** |
| 2 | Представления прокуратуры | **13** | 0,17 | **12** | 0,15 | **-7,69** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы) | **6 127** | 82,90 | **6 531** | 85,70 | **+6,59** |
| 4. | Письма, уведомления | **367** | 4,96 | **168** | 2,20 | **-54,22** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **91** | 1,23 | **56** | 0,73 | **-38,46** |
| 6. | Личный прием граждан | **194** | 2,62 | **174** | 2,28 | **-7,69** |

В целом в 2019 году наблюдается незначительное увеличение количества обращений граждан по сравнению с 2018 годом – на 3,74 %.

Можно предположить, что увеличение количества обращений обусловлено тем, что в 2019 году состоялось избрание Губернатора Мурманской области, изменения в Правительстве Мурманской области, назначение нового главы администрации города Мурманска: к новым руководителям, как правило, в начале их деятельности обращается большее число граждан.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера»** в 2019 годувключает в себя **3 622** вопроса, по сравнению с АППГ (**4 263**) наблюдается **спад** обращений, который составил **14,89 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **36,69** %, из них:

**1.1** Блок **«Коммунальное хозяйство»** в 2019 годусодержит **2 822** вопроса, что составляет **28,52%** от общего количества вопросов, содержащихся в обращении, по с равнению с АППГ - **3 283** обращения - наблюдается **спад,** который составил **14,04 %.**

Наблюдается снижение обращений практически по всем вопросам данного блока. Значительный рост обращений зафиксирован только по вопросу «Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества» - +100 %.

В основном вопросы, затронутые в обращениях граждан, касаются неудовлетворительной работы управляющих организаций в части содержания и ремонта общего имущества многоквартирных домов (бездействие управляющих организаций и невыполнение договорных обязательств) – 1443.

1.2. В 2019 году в блоке **«Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** поступило **693 обращения**, что составляет **7,02 %** от общего количества вопросов, по сравнению с АППГ (851[[1]](#footnote-1) вопрос в обращениях) наблюдается небольшой **спад**, который составил **18,56 %.**

Основная часть вопросов, входящих в данный блок, касается вопросов переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, а также улучшения жилищных условий, предоставления помещений по договорам социального найма.

 1.3. **Другие вопросы** раздела «Жилищно-коммунальная сфера», среди которых такие вопросы как: «Нежилые помещения» (86); «Жилищный фонд» (10), «Оплата строительства» (3) и другие составляют в общей сложности **107** вопросов, что составляет **1,08 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ (128 вопросов) наблюдается небольшой **спад**, который составил 16, 4 %.

 **II. Раздел «Социальная сфера» в 2019** году включает в себя **822** вопроса[[2]](#footnote-2), что составляет **8,32 %** от общего количества поступивших вопросов, по сравнению с АППГ (829 обращений) наблюдается незначительный **спад**,который составил **0,84 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений составило **8,32** %, из них:

 **2.1.** **Блок «Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 2019 году содержит **249 обращений**, то есть 2.52 % от общего количества поступивших вопросов.По сравнению с 2018 годом (352[[3]](#footnote-3) обращения) наблюдается спад количества **обращений – 41,36 %.**

В соответствии с Классификатором в данный блок вопросов, входят следующие: «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Пенсии», «Пособия. Компенсационные выплаты», «Социальное обслуживание (за исключением международного)», «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2018 год** | **2019 год** |
| **Всего:**  | **352** | **249** |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 36 | 23 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 60 | 27 |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 46 | 11 |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье | 32 | 4 |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 6 | 27 |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 62 | 59 |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 18 | 38 |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 39 | 17 |
| Другие вопросы:  | 53 | 43 |

В таблице представлены вопросы, по которым было отмечено наибольшее количество обращений, традиционно это вопросы предоставления льгот отдельным категориям граждан.

 **2.2**. В блоке **«Образование»** в 2019 году содержится **258 вопросов**, что составляет **2,61 %** от общего количества вопросов, в 2018 году поступило **188[[4]](#footnote-4)** обращений, таким образом, **рост** обращений составил **37,23 %.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Образование** | **2018 год** | **2019 год** |
| **Всего:**  | **188** | **258** |
| Деятельность спортивных школ | 5 | 14 |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 4 | 5 |
| Заработная плата педагогических работников | 2 | 19 |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 11 | 18 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 17 | 27 |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 9 | 7 |
| Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 20 | 27 |
| Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 8 | 8 |
| Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 11 | 8 |
| Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 12 | 19 |
| Питание обучающихся | 4 | 3 |
| Поступление в образовательные организации | 12 | 10 |
| Проведение общественных мероприятий | 17 | 20 |
| Условия проведения образовательного процесса | 49 | 67 |
| Другие вопросы:  | 7 | 6 |

В 2019 году наибольший рост вызвал вопрос «Заработная плата педагогических работников», что обусловлено изменениями МРОТ, повлекшими за собой изменение заработной платы, в том числе педагогических работников.

**2.3.** По вопросам **физической культуры и спорта** в 2019 году зарегистрировано **66 обращений**, что составляет 0,66 %, тогда как в АППГ - **47 обращений**. Таким образом наблюдается **рост** обращений, который составил **40,42%.**

 **2.4.** По вопросам **здравоохранения** в 2019 году зарегистрировано **57 обращений**, что составляет 0,57 % от общего количества поступивших вопросов. В 2018 году было зарегистрировано **52 обращения**. Наблюдается **незначительный рост** обращений, который составил **– 9,61 %**

**2.5.** По вопросам **культуры** в 2019 году поступило **25 обращений,** что составляет 0,25 % от общего количества обращений, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **20 обращений**. Наблюдается **рост** обращений, который составил 25 **%**.

**2.6.** По вопросам **трудоустройства** и занятости населения в 2019 году поступило **36 обращений,** что составляет **0,36 %** от общего количества поступивших вопросов. За АППГ поступило **39 обращений**, таким образом наблюдается неззначительный спад, который составил **8,33 %.**

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства, в том числе поступления на муниципальную службу.

**2.7.** По вопросам **«Семьи»** в 2019 году зарегистрировано **123 обращения**, что составляет 1,24 % от общего количества.

 **III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **4 463** вопроса, что составляет **45, 21 %** от общего количества вопросов. По сравнению с АППГ (3 442 обращения) наблюдается **рост**, который составил **29, 66 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **45,21 %,**  из них:

 **3.1.** По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 2019 году поступило **3 209** обращений, что составило **71,90** % от количество обращений в данном разделе; 32,50 % - от обращений в целом. По сравнению с АППГ (**2 288** обращений) наблюдаентся незначительный **рост**, который составил **40,25 %.**

**3.2.** По вопросам **строительства** в 2019 году поступило **145 обращений**, что составляет **1,46 %** от общего количества обращений, по сравнению с АППГ (**122 обращения)** наблюдается незначительный **рост**, который составил **18,85** %.

**3.3. -3.4.** По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** за 2019 год поступило **254 обращения[[5]](#footnote-5),** что составляет **2,57%**; за АППГ поступило **167** обращений, по сравнению с АППГ **рост обращений** составляет **52,09** **%.**

**3.5.** Повопросам **торговли и бытового обслуживания** в 2019 году поступило **148 обращений,** что составляет **1,49 %** от общего количества обращений. По сравнению с 2018 годом (140 обращения граждан), **рост обращений** составляет **5,71** **%.**

Значительное увеличение количества обращений наблюдается о вопросу «Предприятия бытового обслуживания населения», полагаем такой рост обращений вызван ситуацией сложившейся с банно-оздоровительным комплексом ООО «Громада».

**3.6.** Повопросам **транспорта** в 2019 году поступило **594 обращения**, что составляет **6,01 %** от общего количества обращений. За АППГ поступило **514** обращений, таким образом, наблюдается незначительный **рост,** который составил **15,56 %.**

 **3.7.** Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросам «Местные бюджеты», «связь», «денежная система» и другим) поступило **113** обращений, что составляет 1,14 % от общего количества поступивших вопросов.

**IV.** Раздел **«Государство. Общество. Политика»** в 2019 году включает в себя **673** обращения, что составляет 6,81 % от общего количества. В 2018 году в данном разделе поступило **659 обращений**, 6,37 % от общего количества. Таким образом, **рост обращений** составил **2,12** %.

**V**. Раздел **«Оборона, безопасность, законность»** в 2019 году включает в себя **291** вопрос, что составляет 2,94 % от общего количества поступивших в администрацию вопросов. В 2018 в указанном блоке было зарегистрировано **275** обращений граждан, таким образом наблюдается незначительный **рост,** который составил **5,81 %.**

Кроме того, есть вопросы, которые вошли в блок **«Прочее»** (специально введенный) для отслеживания результативности программ «Город чистоты» и акции «Помоги спасти жизнь ребёнка».

В рамках акции«Помоги спасти жизнь ребенка» **в 2019 году
18 заявителям** по предоставленным документам о затратах, понесённых на лечение детей, оказана помощь.

**Показатели**

**Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2018** | **%от общ.кол.** | **2019** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **2 026** | 27,41 | **1 882** | 24,69 | **-7,10** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **4 519** | 61,15 | **4 799** | 62,97 | **+6,19** |
| **Поставлено на контроль** | **6 993** | 94,62 | **7 331** | 96,20 | **+4,83** |

1. В отчете за 2018 год была указана цифра 980 обращений, поскольку были учтены обращения не только блока ««Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом» , но и другие вопросы раздела «Жилищно-коммунальная сфера», однако в 2019 году было принято решение о выделении отдельного, третьего блока, в данном разделе, куда вошли вопросы «Разное». В связи с изложенным наблюдается небольшое расхождение в данном блоке по сравнению с АППГ. [↑](#footnote-ref-1)
2. В разделе считаются все те блоки, которые в 2018 году считались отдельно каждый сам по себе. [↑](#footnote-ref-2)
3. В Отчете за 2018 год была допущена неточность, дважды был учтен один из разделов. [↑](#footnote-ref-3)
4. В 2019 году было принято решение отдельно учитывать обращения, поступившие в категории «Семья» , в связи с чем количество обращений отличается от указанного в Отчёте за 2018 год. [↑](#footnote-ref-4)
5. С учётом блока вопросов «Охрана и использование животного мира» [↑](#footnote-ref-5)