Сведения о работе с обращениями граждан

за 2 квартал 2018 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 2 квартал 2017 | | | за 2 квартал 2018 | | |
| 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:** | | | 67 | 1334 | 1401 | 85 | 1114 | 1199 | -202 | -14,4 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 64 | 1324 | 1388 | 67 | 1099 | 1166 | -222 | -16 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 1 | Учет не ведется | 1 | 0 | Учет не ведется | 0 | -1 | -100 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 1 | 8 | 9 | 18 | 13 | 31 | 22 | 30,8 % |
| 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 | 2 | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1217 | 1217 | 0 | 1041 | 1041 | 176 | -14,5 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 55 | 1317 | 1372 | 74 | 1192 | 1266 | -106 | -7,7 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 12 | 17 | 29 | 11 | 6 | 15 | -14 | -48,2 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 8 | 8 | 0 | 1 | 1 | -7 | -87,5 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 2 квартал 2017 | | | за 2 квартал 2018 | | | **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 | 35 | 41 | 3 | 7 | 10 | -31 | -75,6 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 12 | 278 | 290 | 14 | 198 | 212 | -78 | -26,9 % |
| Многодетные семьи | 6 | 86 | 92 | 10 | 75 | 85 | -7 | -7,6 % |
| Пенсионеры | 9 | 517 | 536 | 7 | 171 | 278 | -258 | -48 % |
| Одинокие матери | 1 | 85 | 76 | 2 | 69 | 71 | -5 | -6,6 % |
| Сироты | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Прочие категории | 33 | 325 | 358 | 2 | 594 | 496 | 138 | -27,8 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 7 | 0 | 7 | 9 | 0 | 9 | 2 | 22 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 0 | 2 | 2 | 3 | 0 | 3 | 1 | 33,3 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 14 | 0 | 14 | 16 | 0 | 16 | 2 | 12,5 % |
| Министерство социального развития МО | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 8 | 4 | 50 % |
| Минстрой МО | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | -1 | -50 % |
| Минтерразвития МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Минэнерго и ЖКХ МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 14 | 0 | 14 | 4 | 1 | 5 | -9 | -64,2 % |
| Органы прокуратуры | 2 | 1 | 3 | 10 | 1 | 11 | 8 | 72,7 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 2 | 1 | 3 | 2 | 0 | 3 | -1 | -33,3 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 5 | 5 | 100 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 2 | 1 | 50 % |
| Уполномоченный по правам человека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| УМВД России по МО по г. Мурманску | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| другие адресаты | 4 | 0 | 4 | 0 | 5 | 5 | 1 | 20 % |

**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 | | 834 | |  | | 699 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 15 | |  | | 12 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 4 | |  | | 3 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 340 | |  | | 339 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 7 | |  | | 5 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 10 | |  | | 15 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 71 | |  | | 24 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 13 | |  | | 10 |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | 47 | |  | | 11 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 3 | |  | | 0 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 49 | |  | | 68 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 8 | |  | | 13 |  |
| Всего: | | 1401 | |  | | 1199 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1369** | |  | | **1145** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **32** | |  | | **54** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **67** | **1334** |  |  | **85** | **1114** |  |  |
| 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 | **18** | |  | | **20** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **333** | |  | | **318** | |  | |
| 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 2 квартал 2018 года число письменных обращений, в целом, снизилось относительно соответствующего периода 2017 года на 14,5 %. В основном данное снижение объясняется уменьшением следующих показателей:

- обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, по вопросам предоставления бытовых услуг и материальной помощи (снижение показателя на 14%), что, вероятно, связано со стабилизацией общей социально-экономической ситуации, с одной стороны, а также более конкретным определением условий предоставления мер социальной поддержки. Также существенное влияние ежегодно оказывает сезонный фактор.

- существенное снижение количества обращений по вопросу выдачи городской карты поддержки нового образца (более чем на 66 %), что объясняется тем, что основная потребность населения в получении данной меры социальной поддержки на текущий момент удовлетворена.

Количество обращений по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям, а также заявлений по вопросу предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства несущественно увеличилось по сравнению с 1 кварталом 2017 года, что объясняется, скорее, изменениями заявительной активности граждан.

Несущественно изменилось количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, а также количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями.

Отклонения величин прочих показателей несущественно.

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).

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