Сведения о работе с обращениями граждан

за 3 квартал 2017 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 3 квартал 2016 | | | за 3 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:** | | | 76 | 1140 | 1216 | 61 | 890 | 951 | -265 | -21,8 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 56 | 1137 | 1193 | 48 | 885 | 941 | -252 | -21,1 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 0 | учет не ведется | учет не ведется | 1 | учет не ведется | учет не ведется | 1 | 100 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 16 | 2 | 18 | 7 | 5 | 12 | -6 | -33,3 % |
| принято во время встречи с жителями | | 2 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| принято во время прямого эфира | | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | 0 | 20 | 20 | 0 | 4 | 4 | -16 | -80 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 24 | 24 | 0 | 5 | 5 | -19 | -79,1 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1134 | 1134 | 0 | 784 | 784 | -350 | -30,8 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 2 | 0 | 2 | 4 | 0 | 4 | 2 | 50 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 70 | 1138 | 1208 | 55 | 886 | 941 | -267 | -22,1 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 6 | 2 | 8 | 6 | 4 | 10 | 2 | 20 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 1 | 1 | 2 | 0 | 4 | 4 | 2 | 50 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 3 квартал 2016 | | | за 3 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 | 99 | 105 | 4 | 9 | 13 | -92 | -87,6 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 5 | 298 | 303 | 14 | 230 | 244 | -73 | -19,5 % |
| Ветераны труда | 1 | 193 | 194 | 0 | 146 | 146 | -48 | -24,7 % |
| Многодетные семьи | 9 | 74 | 83 | 5 | 74 | 79 | -4 | -4,8 % |
| Пенсионеры | 7 | 277 | 284 | 5 | 228 | 233 | -51 | -17,9 % |
| Одинокие матери | 3 | 65 | 68 | 0 | 52 | 52 | -16 | -23,5 % |
| Сироты | 6 | 0 | 6 | 0 | 5 | 5 | -1 | -16,6 % |
| Прочие категории | 39 | 134 | 173 | 33 | 146 | 179 | 6 | 3,4 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 2 | 0 | 2 | 2 | 0 | 2 | 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 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 % |
| Правительство МО | 11 | 0 | 11 | 10 | 0 | 10 | -1 | -9,1 % |
| Министерство социального развития МО | 2 | 1 | 3 | 1 | 0 | 1 | -2 | -66,7 % |
| Министерство образования и науки МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 4 | 1 | 5 | 4 | 0 | 4 | -1 | -20 % |
| Органы прокуратуры | 4 | 2 | 6 | 5 | 0 | 5 | -1 | -16,7 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии в МО | 1 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | -4 | -100 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 2 | 2 | 0 | 1 | 1 | -1 | -50 % |
| другие адресаты | 1 | 2 | 3 | 5 | 3 | 8 | 5 | 62,5 % |

**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 | | 663 | |  | | 548 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 17 | |  | | 15 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 5 | |  | | 0 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 202 | |  | | 207 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 12 | |  | | 4 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 34 | |  | | 30 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 156 | |  | | 22 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 3 | |  | | 4 |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | 31 | |  | | 36 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 4 | |  | | 2 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 68 | |  | | 71 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 21 | |  | | 12 |  |
| Всего: | | 1216 | |  | | 951 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1162** | |  | | **906** | | |  | |
| **Даны разъяснения** | **54** | |  | | **45** | | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  | |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **76** | **1140** |  |  | **61** | **890** |  | |  |
| 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** | |  | | **10** | | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **276** | |  | | **187** | | |  | |
| 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 2017 года число письменных обращений по отношению к соответствующему периоду 2016 года существенно снизилось (на 21,8 %), что, вероятно, объясняется постепенным снижением количества обращений граждан по таким вопросам, как предоставление городской карты поддержки, предоставление банных услуг, организация ремонтных работ в квартирах ветеранов Великой Отечественной войны и пр. Также немаловажное значение имеет сезонный фактор (период отпусков).

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

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 3 квартале 2017 года в сравнении с 3 кварталом 2016 года несущественно увеличилось (≈ на 2,4 %), что обусловлено, вероятно, активной работой специалистов отдела 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, объективным увеличением количества таковых граждан, а также активной гражданской позицией отдельных заявителей.

Более чем на 17,3 % снизилось количество обращений граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, по сравнению с тем же периодом 2016 года. Вероятными причинами изменения показателя можно назвать сезонный фактор, некоторое снижение покупательской способности населения, а также несущественное снижение сумм оказываемой материальной помощи (исходя из объемов расходования выделенного финансирования, а также по причине скорого завершения финансового года).

Колебания количественных показателей по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям (+ 4,2 %) и предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске (- 42 %), объясняются субъективными факторами, работой средств массовой информации, эффективностью (или неэффективностью) работы по формированию и предоставлению земельных участков заявителям. С точки зрения численности обращений, данные изменения несущественны.

Самое резкое снижение количества (на 85,9 %) имеют обращения по вопросу предоставления городской карты поддержки, что объясняется довольно большим объемом уже выданных населению карт, а также существенным расширение перечня категорий граждан, имеющих право получить городскую карту поддержки, согласно своему социальному статусу, непосредственно в клиентских центрах ПАО «Почта Банк» (без обращения в комитет).

Отклонения величин прочих показателей несущественно.

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

Дополнительно сообщаем, что в большинстве случаев (≈ 95 %) по заявлениям граждан по вопросам, входящим в компетенцию комитета, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий целевых программ, реализуемых комитетом).

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