**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан**

**в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за 4 квартал 2019 года**

**в сравнении с 4 кварталом 2018 года»**

За 4 квартал 2019 года в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска (далее – Комитет) поступило 80 («жилищно-коммунальная сфера» + «социальная сфера» + «экономика» + «государство, общество, политика» + «Оборона, безопасность, законность») обращений от граждан, по сравнению с 4 кварталом 2018 года наблюдается спад количества обращений граждан, который составил – 30%.

В обращениях содержалось 92 вопроса по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в комитете по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска**

**за 4 квартал 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 4 квартале 2019 года в динамике с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **4 квартал 2018 года** | **4 квартал 2019 года** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **Непосредственно в комитет** | **Итого** |  |
| Индивидуальные | **39** | **68** | **107** | **25** | **51** | **76** | **-40 %** |
| Коллективные  | **6** | **1** | **7** | **3** | **1** | **4** | **-42 %** |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | **4** | **1** | **5** | **5** | **6** | **11** | **55 %** |
| 2 | Представления прокуратуры | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **36** | **64** | **100** | **22** | **43** | **65** | **-35 %** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **10** | **4** | **14** | **7** | **2** | **9** | **-35 %** |
| 3.2. | *Письменно* | **26** | **59** | **85** | **15** | **40** | **55** | **-35 %** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 3.7. | *Служба 051* | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0** | **0,00** |
| 4. | Письма, уведомления | **0** | **1** | **1** | **0** | **1** | **1** | **0,00** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **2** | **0** | **2** | **0** | **3** | **3** | **33,3 %** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **3** | **4** | **7** | **1** | **0** | **1** | **-85 %** |
| 6.1. | *Руководителем структ.подразделения* | ***2*** | ***2*** | ***4*** | ***1*** | ***0*** | **1** | **-75 %** |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ.подразделения* | ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***0*** | ***0*** | **0** | **-100 %** |

Общее количество обращений граждан, поступивших в 4 квартале 2019 года, снизилось по сравнению с уровнем 4 квартала 2018 года, указанным в отчетной документации, на 30 %, что, вероятно, связано с общей тенденцией снижения количества обращений граждан в 2019 году. По-прежнему превалируют письменные обращения, а также обращения, поступившие посредством электронной почты.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **4 квартал 2018 года** | **4 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | **1** | **0** | *-100 %* |
| Ветераны труда | **0** | **1** | *100 %* |
| Инвалиды по общему заболеванию | **1** | **4** | *75 %* |
| Пенсионеры  | **4** | **4** | *0,00* |
| Многодетна семья | **10** | **9** | *-10 %* |
| Одинокая мать | **1** | **0** | *-100 %* |
| Сироты | **0** | **2** | *100 %* |
| Прочие категории | **96** | **61** | *-36 %* |

При осуществлении сравнительного анализа обращений граждан по признаку заявителя в 4 квартале 2019 года с аналогичным периодом прошлого года следует отметить, что существенно, на 75 % увеличилось количество обращений, поступивших от инвалидов, несущественно (на 10 %) снизилось количество обращений, поступивших от многодетных семей, на прежнем уровне осталось количество обращений, поступивших от пенсионеров. При этом количество обращений, поступивших от заявителей, не имеющих льготной категории, снизилось на 36 %.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 4 квартале 2019 года в сравнении с 4 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **4 квартал 2018 года** | **4 квартал 2019года** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | **7** | **5** | *-28 %* |
| Администрация Президента РФ | **0** | **1** | *100 %* |
| Приёмная Президента РФ в МО | **0** | **2** | *100 %* |
| Государственная Дума РФ | **0** | **0** | *0,00* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | **1** | **0** | *-100 %* |
| Прокуратура | **7** | **5** | *-28 %* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | **2** | **3** | *-33 %* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | **3** | **0** | *-100 %* |
| Непосредственно в комитет  | **68** | **52** | *-23 %* |
| Прочие адресанты | **5** | **12** | *58 %* |

При осуществлении сравнения количественного показателя обращений граждан за 4 квартал 2019 года с аналогичным периодом прошлого года по источнику поступления (адресанту) следует отметить, что весьма существенно, более чем на 23 %, уменьшилось количество обращений, поступивших непосредственно в комитет, а также наблюдается тенденция снижения количества обращений по всем адресантам.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера» включает в себя 13 вопросов. По сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет -35 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 14 %,из них:**

1.1. Вопросы **«Жилище»** составляют 13 обращений, что составляет 14 % от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается снижение показателя

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Жилище** | **4 квартал 2018 года** | **4 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:** | **20** | **13** | -35 % |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 0 | 1 | 100 % |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 1 | 0,00 |
| Перебои в водоснабжении  | 0 | 2 | 100 % |
| Перебои в электроснабжении  | 0 | 1 | 100 % |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 0 | -100 % |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 0 | 1 | 100 % |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 5 | 1 | -100 % |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 2 | 2 | 0,00 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 4 | 2 | -50 % |
| Нежилые помещения  | 2 | 1 | -50 % |
| Предоставление субсидий на жилье | 0 | 1 | 100 % |
| Муниципальный жилищный фонд  | 1 | 0 | -100 % |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг  | 1 | 0 | -100 % |
| Обеспечение жильем инвалидов и семей, имеющих детей-инвалидов | 1 | 0 | -100 % |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению)  | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Жилище», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**II. Раздел «Социальная сфера» включает в себя 62 вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет - 36 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 67 %,из них:**

2.1. По вопросам **«Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 4 квартале 2019 году поступило 57 обращений, что составляет 61 % от общего количества обращений. По сравнению с аналогичным периодом прошлого года количество поступивших обращений претерпело значительные (-36 %) колебания в сторону уменьшения.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 88 | 57 | -36 % |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 5 | 2 | -60 % |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 5 | 1 | -80 % |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 5 | 2 | -60 % |
| Перерасчет размеров пенсий | 0 | 1 | 100 % |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 11 | 9 | -18 % |
| Предоставление льгот в связи с награждением или присвоением почетных званий  | 12 | 2 | -83 % |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 7 | 0 | -100 % |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 11 | 11 | 0,00 |
| Своевременность и качество пенсионного обеспечения | 2 | 8 | 75 % |
| 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 | 7 | 5 | -28 % |
| Установление опеки над недееспособными | 23 | 14 | -39 % |
| Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест лишения свободы | 0 | 1 | 100 % |
| Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детских домов | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся социального обеспечения и социального страхования, значительно снизилось (-36 %), что объясняется рядом объективных причин:

- в 2019 году продолжается снижение количества обращений граждан по вопросам льгот в законодательстве о социальном обеспечении (-30,7%);

 - незначительно (на 18 %) уменьшилось количество обращений, связанных с предоставлением многодетным семьям в собственность земельных участков для индивидуального жилищного строительства, что, наиболее вероятно, связано с изменениями заявительной активности граждан.

- на 39 % снизилось количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными гражданами, что, вероятно, связано с периодическими колебаниями общей численности совершеннолетних граждан, в отношении которых установлена опека (попечительство), а также совершенствованием законодательства по вопросам опеки и попечительства в отношении совершеннолетних граждан.

 - значительно уменьшилось количество обращений, связанных с социальной защитой пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров, что объясняется произошедшими в 2018 году в городе Мурманске чрезвычайными происшествиями и отсутствием таковых в отчетном периоде 2019 года

Незначительные колебания в сторону увеличения количества обращений граждан по сравнению с тем же периодом 2018 года претерпели такие вопросы, как «Социальная адаптация лиц, освободившихся из мест лишения свободы», «Социальная защита молодежи, детей, в т.ч. детей-сирот, воспитанников детских домов». Вероятными причинами изменения показателя можно назвать неспецифические для комитета варианты оказания помощи.

Увеличилось количество обращений граждан, касающихся пенсионного обеспечения муниципальных служащих, что, вероятно, связано с изменением заявительной активности заинтересованных категорий граждан.

2.2. По вопросам **«Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм»** в 4 квартале 2019 года зарегистрировано **2 обращения**, что составляет **2,1 %** от общего количества обращений. По сравнению с АППГ наблюдается спад.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 4 | 2 | -50 % |
| Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование  | 1 | 0 | -100 % |
| Работа медицинских учреждений и из сотрудников | 1 | 0 | -100 % |
| Лечение и оказание медицинской помощи | 0 | 1 | 100 % |
| Платная медицинская помощь  | 0 | 1 | 100 % |
| Проведение спортивных мероприятий  | 2 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественны и связаны с иной спецификой деятельности комитета.

2.3. По вопросам **«Образование. Наука. Культура»** в 4 квартале 2019 года поступило 3 **обращения**, что составляет 3,2 **%** от общего количества обращений.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Образование. Наука. Культура** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 2 | 3 | 33 % |
| Деятельность организаций сферы культуры и их руководителей  | 0 | 1 | 100 % |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 1 | 1 | 0,00 |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 1 | 0 | -100 % |
| Проведение общественных мероприятий | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Образование. Наука. Культура», незначительно увеличилось.

2.4. По вопросам «**Трудоустройства и занятости населения»** в 4 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Трудоустройство и занятость населения** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 1 | 0 | -100 % |
| Трудоустройство. безработица. органы службы занятости. государственные услуги в области содействия занятости населения | 1 | 0 | -100 % |

2.5.По вопросам «**Семья»** в 4 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Семья** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 3 | 0 | -100 % |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 1 | 0 | 100 % |
| Семейное законодательство и иные нормы, содержащие нормы семейного права | 2 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Семья», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественны и связаны с иной спецификой деятельности комитета.

**III. Раздел «Экономика» включает в себя 5 вопросов, по сравнению с АППГ наблюдается спад, составляет -16 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 5,4 %,из них:**

3.1. В раздел **«Экономика»** поступили следующие обращения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Экономика**  | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 6 | 5 | -16 % |
| Комплексное благоустройство | 0 | 2 | 100 % |
| Выделение земельных участков для индивидуального жилищного строительства | 1 | 0 | -100 % |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 5 | 1 | -80 % |
| Ценообразование  | 0 | 1 | 100 % |
| Транспортное обслуживание населения, пассажирские перевозки | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вышеназванных вопросов, в целом уменьшилось, однако отклонение величин показателей несущественно и не связано с полномочиями, реализуемыми комитетом.

**IVРаздел «Государство. Общество. Политика» включает в себя 11 вопросов, по сравнению с АППГ количество обращений осталось на прежнем уровне. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 12 %, из них:**

4.1. По вопросам «**Гражданское право**» в 4 квартале 2019 года обращений не поступало.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Гражданское право** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 1 | 0 | -100 % |
| Договоры и другие обязательства (за исключением международного сотрудничества) | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Гражданское право», в целом уменьшилось, однако отклонение величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

4.2. По вопросам «**Конституционный строй»** поступило 6 обращений, что составляет 6,5 % от общего количества обращений. По сравнению с 4 кварталом 2018 года наблюдается снижение количества обращений, которое составляет 25 %.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Конституционный строй** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 8 | 6 | -25 % |
| Деятельность представительных органов местного самоуправления, их должностных лиц | 0 | 1 | 100 % |
| Деятельность некоммерческих организаций (общественных организаций, политических партий, общественных движений, религиозных организаций, ассоциаций (союзов), казачьих обществ, общин коренных малочисленных народов российской федерации, фондов, автономных не | 6 | 3 | -50 % |
| Молодежная политика | 2 | 2 | 0,00 |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Конституционный строй», уменьшилось.

4.3. По вопросам «**Основы государственного управления»** поступило 5 обращений, что составляет 5,4 % от общего количества обращений. По сравнению с 4 кварталом 2018 года наблюдается рост количества обращений, который составил 60%.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Основы государственного управления** | **4 кв. 2018 года** | **4 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 2 | 5 | 60 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления из зарубежных стран | 0 | 1 | 100 % |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 2 | 2 | 0,00 |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 0 | 1 | 100 % |
| Персональные поздравления участников ВОв, инвалидов ВОв | 0 | 1 | 100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом прошлого года увеличилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность» включает в себя 1 вопрос, по сравнению с АППГ наблюдается уменьшение количества обращений, который составляет 50 %. Процентное соотношение с общим количеством обращений – 1%,из них:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | **3 кв. 2018 года** | **3 кв. 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего:**  | 2 | 1 | -50 % |
| Ответственность за нарушение жилищного законодательства | 0 | 1 | 100 % |
| Регистрация по месту жительства и пребывания | 1 | 0 | -100 % |
| Деятельность судебных приставов | 1 | 0 | -100 % |

По данным мониторинга за 4 квартал 2019 года в сравнении с соответствующим периодом 2018 года число обращений, касающихся вопросов «Оборона, безопасность, законность», в целом уменьшилось, однако отклонения величин показателей несущественно и связано с иной спецификой деятельности комитета.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **4 квартал 2018 года** | **4 квартал 2019 года** | **Разница**  | **Динамика**  |
| **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** | **Из ООГ** | **В комитет** | **Итого** |
| Решено положительно | 7 | 34 | 41 | 2 | 30 | 32 | -9 | 22 % |
| Даны разъяснения | 38 | 35 | 73 | 22 | 18 | 40 | -33 | -45 % |
| Принято к сведению | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Отказано в рассмотрении | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Поставлено на контроль | 45 | 1 | 46 | 28 | 0 | 28 | -18 | -39 % |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Заявление отозвано | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Приостановлено | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Отказ (для МУ и ГУ) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Услуга предоставлена | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Возврат заявления без рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 45 | 69 | 114 | 24 | 48 | 72 | -41 | -36 % |
| Количество поступившых жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признаных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Направлено по принадлежности | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| Благодарности | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 2 | 2 | 100 % |