Сведения о работе с обращениями граждан

за 1 квартал 2018 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 1 квартал 2017 | | | за 1 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:** | | | 32 | 1555 | 1587 | 114 | 1252 | 1366 | -221 | -14 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 31 | 1551 | 1582 | 88 | 1216 | 1304 |  |  |
| 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 | | 0 | 2 | 2 | 22 | 16 | 38 | 36 | 94 % |
| 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 | | 1 | 2 | 3 | 0 | 9 | 9 | 6 | 66,7 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 10 | 10 | 100% |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1444 | 1444 | 0 | 1141 | 1141 | -303 | -21 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 3 | 3 | 100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 29 | 1551 | 1580 | 104 | 1248 | 1352 | -228 | -14,4 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 3 | 4 | 7 | 10 | 4 | 14 | 7 | 50 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 3 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 1 квартал 2017 | | | за 1 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 | 0 | 49 | 49 | 4 | 12 | 16 | 33 | -67,3 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 8 | 360 | 368 | 10 | 244 | 254 | -114 | -31 % |
| Многодетные семьи | 4 | 92 | 96 | 9 | 90 | 99 | 3 | 3 % |
| Пенсионеры | 2 | 580 | 582 | 9 | 412 | 421 | -170 | -27,7 % |
| Одинокие матери | 1 | 49 | 50 | 3 | 30 | 33 | -17 | -34 % |
| Сироты | 0 | 9 | 9 | 0 | 0 | 0 | -9 | -100 % |
| Прочие категории | 17 | 416 | 433 | 79 | 360 | 439 | 6 | 1,3 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 2 | 0 | 2 | 11 | 0 | 11 | 9 | 81 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 2 | 1 | 3 | 1 | 2 | 3 | 0 | 0 |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 9 | 0 | 9 | 20 | 0 | 20 | 11 | 55 % |
| Министерство социального развития МО | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 4 | 4 | 100 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Минтерразвития МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Минжнерго и ЖКХ МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 4 | 1 | 5 | 2 | 0 | 2 | -3 | -40 |
| Органы прокуратуры | 4 | 0 | 4 | 8 | 2 | 10 | 6 | 60 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 0 | 1 | 1 | 3 | 4 | 7 | 6 | 85 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 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 | 3 | 2 | 5 | 1 | 3 | 4 | -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 | | 829 | |  | | 794 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 25 | |  | | 17 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 0 | |  | | 0 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 321 | |  | | 400 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 18 | |  | | 7 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 26 | |  | |  |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 243 | |  | | 50 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 2 | |  | | 4 |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | 57 | |  | | 18 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 16 | |  | | 16 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 38 | |  | | 46 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 12 | |  | | 14 |  |
| Всего: | | 1587 | |  | | 1366 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1553** | |  | | **1327** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **34** | |  | | **38** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **32** | **1555** |  |  | **114** | **1252** |  |  |
| 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 | **4** | |  | | **7** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **333** | |  | | **386** | |  | |
| 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 1 квартал 2018 года в сравнении с соответствующим периодом 2017 года, число письменных обращений в целом незначительно уменьшилось (-14 %). Указанное обстоятельство связано с существенным снижением количества обращений по вопросу выдачи городской карты поддержки нового образца (практически на 80 %), что в свою очередь объясняется тем, что основная потребность населения в получении данной меры социальной поддержки на текущий момент удовлетворена.

Кроме того, наблюдается некоторое снижение (около 4 %) количества обращений по вопросу предоставления социально-бытовых услуг, а также оказания материальной помощи в трудной жизненной ситуации. Вероятно, это объясняется отсутствием роста среднего размера оказываемой помощи, что связано с ограниченными бюджетными возможностями. Однако, с точки зрения тематики, данная категория обращений по-прежнему превалирует в общем их количестве.

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными гражданами в 1 квартале 2018 года в сравнении с 1 кварталом 2017 года увеличилось примерно на 20 %, что связано периодическими колебаниями общей численности совершеннолетних граждан, в отношении которых установлена опека (попечительство).

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.

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).

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