Сведения о работе с обращениями граждан

за 4 квартал 2018 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 4 квартал 2017 | | | за 4 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:** | | | 90 | 1408 | 1498 | 49 | 1099 | 1148 | -350 | - 23,4 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 78 | 1382 | 1460 | 40 | 1095 | 1135 | -325 | - 22,3 |
| принято по телефону, телефону доверия | | 0 | учет не ведется | 0 | 0 | учет не ведется | 0 | 0 | 0 |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 6 | 14 | 20 | 9 | 4 | 13 | -7 | - 35 % |
| 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 | 4 | 4 | 0 | 4 | 4 | 0 | 0 |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | 0 | 8 | 8 | 0 | 7 | 7 | -1 | - 12,5 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | 0 | 1319 | 1319 | 0 | 1030 | 1030 | -289 | - 21,9 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | 6 | 0 | 6 | 3 | 0 | 3 | -3 | - 50 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 79 | 1405 | 1484 | 43 | 1098 | 1141 | -264 | -23,11 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 11 | 3 | 14 | 6 | 1 | 7 | -7 | - 50 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 0 | 8 | 8 | 0 | 0 | 0 | -8 | - 100 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 4 квартал 2017 | | | за 4 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 | 1 | 20 | 21 | 1 | 5 | 6 | -15 | - 70 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 9 | 263 | 272 | 8 | 208 | 209 | -63 | -23 % |
| Ветераны труда | 1 | 269 | 270 | 0 | 243 | 243 | -27 | -10 % |
| Многодетные семьи | 13 | 31 | 44 | 0 | 26 | 26 | -18 | - 41 % |
| Пенсионеры | 6 | 372 | 378 | 4 | 327 | 331 | -47 | - 12,4 % |
| Одинокие матери | 0 | 38 | 38 | 0 | 24 | 24 | -14 | - 36,8 % |
| Сироты | 0 | 5 | 5 | 0 | 0 | 0 | -5 | -100 % |
| Прочие категории | 60 | 410 | 470 | 43 | 266 | 309 | -161 | - 34,2 % |
| **По адресату** | | Приёмная Президента РФ | 5 | 0 | 5 | 3 | 0 | 3 | -2 | - 40 % |
| Государственная Дума РФ | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | - 100 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 | 2 | 3 | 0 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 13 | 0 | 13 | 8 | 0 | 8 | -5 | - 38,4 % |
| Министерство социального развития МО | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | -1 | - 50 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 8 | 0 | 8 | 0 | 2 | 2 | -6 | - 75 % |
| Органы прокуратуры | 8 | 1 | 9 | 6 | 1 | 7 | -2 | - 22,2 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 0 | 5 | 5 | 1 | 1 | 2 | -3 | - 60 % |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| другие адресаты | 11 | 1 | 12 | 11 | 1 | 12 | 0 | 0 |

**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 | | 850 | |  | | 797 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | 3 | |  | | 0 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | 4 | |  | | 0 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | 337 | |  | | 212 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | | 6 | |  | | 3 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | 8 | |  | | 5 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | 46 | |  | | 14 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | 5 | |  | | 5 |  |
| Вопросы пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих | | 171 | |  | | 5 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | 3 | |  | | 0 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | 51 | |  | | 38 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | 5 | |  | | 61 |  |
| Создание условий для обеспечения активной жизни инвалидов и лиц с ограниченными возможностями | | 9 | |  | | 8 |  |
| Всего: | | 1498 | |  | | 1148 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1453** | |  | | **1113** | | |  | |
| **Даны разъяснения** | **45** | |  | | **35** | | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  | |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **90** | **1408** |  |  | **49** | **1099** |  | |  |
| 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** | |  | | **9** | | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **519** | |  | | **475** | | |  | |
| Благодарности | **1** | |  | | **1** | | |  | |

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 4 квартал 2018 года в сравнении с соответствующим периодом 2017 года число письменных обращений снизилось (-23,4 %), что объясняется рядом объективных причин:

- - в 4 квартале 2018 года продолжается снижение количества обращений граждан по вопросу выдачи городской карты поддержки нового образца (основная часть граждан, имеющих право на данную меру социальной поддержки, обеспечена картой в 2016 - 2017 годах);

- продолжается уменьшение количества обращений граждан по вопросам дополнительного пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих и лиц, замещавших муниципальные должности в органах местного самоуправления, что обусловлено общим снижением количества обращений о предоставлении данной меры социальной поддержки в связи с выходом указанной категории лиц на пенсию, резкий всплеск которых в 2016 году был вызван изменениями нормативной правовой базы, регулирующей вопросы дополнительного пенсионного обеспечения данной категории граждан;

- в 4 квартале 2018 года резко (по сравнению с уровнем 2017 года) увеличилось количество заявлений по вопросу предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства. Данное обстоятельство обусловлено тем, что с 01.01.2019 Федеральный закон от 15.04.1998 № 66-ФЗ   
«О садоводческих, огороднических и дачных некоммерческих объединениях граждан», а также ряд подзаконных нормативных правовых актов, регулирующих данную сферу правоотношений, утратили силу. Вероятно, опасение потерять в будущем право на обращение и, как следствие, возможность получения земельного участка у заявителей, интересующихся данным вопросом, явились причинами ажиотажного роста обращений по данной тематике.

Вместе с тем наблюдается снижение на 30 % количества поступающих обращений многодетных семей по вопросу предоставления земельных участков в целях индивидуального жилищного строительства, что связано с ограничением целевой аудитории мероприятия с точки зрения требований к категории заявителей, а также в связи с низким качественными характеристиками предлагаемых земельных участков и отсутствием инфраструктуры.

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 4 квартале 2018 года в сравнении с 4 кварталом 2017 года уменьшилось на 37 %. Такое сокращение количества обращений связано с тем, что большая часть опекунов получила разрешительные документы ранее.

Что касается анализа общего массива обращений по признаку заявителя, то в 4 квартале 2018 года сохраняется соотношение установленных социальных групп на уровне предыдущих отчетных периодов: по-прежнему, наиболее нуждающимися в предоставлении дополнительных мер социальной поддержки являются малообеспеченные семьи, неполные семьи с детьми, инвалиды и граждане пенсионного возраста без права на льготы.

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

Изменение прочих количественных показателей несущественно и не влияет на основную тенденцию к уменьшению общего количества обращений граждан, рассмотренных в 4 квартале 2018 года (по отношению к аналогичному периоду 2017 года).

Что касается анализа общего массива обращений по признаку заявителя, то в 2017 году сохраняется соотношение установленных социальных групп на уровне предыдущих отчетных периодов: по-прежнему, наиболее нуждающимися в предоставлении дополнительных мер социальной поддержки являются малообеспеченные семьи, неполные семьи с детьми, инвалиды и граждане пенсионного возраста без права на льготы.

Дополнительно сообщаем, что в 95% случаев по заявлениям, рассмотренным комитетом, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе в рамках мероприятий реализуемых целевых программ).

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