Сведения о работе с обращениями граждан

за 2015 год в сравнении

с 2014 годом

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | | | **Предыдущий период** | | | **Отчетный период** | | | **Разница** | **%** |
| за 2014 год | | | за 2015 год | | |
| 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:** | | | 376 | 6422 | 6798 | 303 | 4939 | 5240 | -1558 | 77 % |
| В том числе: | письменные обращения | | 376 | 6422 | 6798 | 258 | 4901 | 5159 | -1639 | 76 % |
| принято по телефону, телефону доверия | | 16 | учет не ведется | 16 | 8 | учет не ведется | 8 | -8 | 50 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | | 26 | 20 | 46 | 31 | 11 | 42 | -4 | 91 % |
| принято во время встречи с жителями | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| принято во время прямого эфира | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | | - | 114 | 114 | - | 107 | 107 | -7 | 94 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | | - | - | - | - | 81 | 81 | 81 | 100 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | | - | 5988 | 5988 | - | 4535 | 4535 | -1453 | 76 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | | - | - | - | - | - | - | - | - |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 352 | 6378 | 6730 | 269 | 4929 | 5198 | -1532 | 77 % |
| **Количество коллективных обращений** | | | 24 | 12 | 36 | 32 | 10 | 42 | 6 | 86 % |
| **Количество повторных обращений** | | | 8 | 50 | 58 | 1 | 24 | 25 | -33 | 43 % |
| **Количество поступивших обращений** | | | | | | | | | | |
| **По признаку**  **заявителя** | |  | за 2014 год | | | за 2015 год | | | **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 | 10 | 266 | 276 | 8 | 344 | 352 | 76 | 78 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 61 | 1211 | 1272 | 19 | 1062 | 1081 | -191 | 85 % |
| Многодетные семьи | 51 | 458 | 509 | 16 | 307 | 323 | -186 | 63 % |
| Пенсионеры | 74 | 3372 | 3446 | 4 | 2324 | 2328 | -1118 | 68 % |
| Одинокие матери | 12 | 240 | 252 | 3 | 204 | 207 | -45 | 82 % |
| Сироты | 6 | 55 | 61 | 0 | 24 | 24 | -37 | 39 % |
| Прочие категории | 162 | 820 | 982 | 251 | 674 | 925 | -57 | 94 % |
|  | | Приёмная Президента РФ | 13 | 0 | 13 | 37 | 0 | 37 | 24 | 65 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 4 | 1 | 5 | 1 | 4 | 5 | 0 | 0 |
| Губернатор МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Правительство МО | 75 | 3 | 78 | 98 | 0 | 98 | 20 | 79 % |
| Министерство здравоохранения МО | 2 | 1 | 3 | 5 | 0 | 5 | 2 | 60 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Минтерразвития МО | - | - | - | - | - | - | - | - |
| Минжнерго и ЖКХ МО | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | 100 % |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 26 | 10 | 36 | 23 | 7 | 30 | -6 | 83 % |
| Органы прокуратуры | 7 | 3 | 10 | 9 | 0 | 9 | -1 | 90 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 8 | 15 | 23 | 2 | 22 | 24 | 1 | 96 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 2 | 1 | 3 | 2 | 4 | 6 | 3 | 50 % |
| Уполномоченный по правам человека | - | - | - | - | - | - | - | - |
| УМВД России по МО по г. Мурманску | 0 | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| другие адресаты | 6 | 80 | 80 | 3 | 23 | 26 | -54 | 32 % |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | | **Предыдущий период** | | | | | | | **С**  **нарастанием** | | | | | **Отчетный период** | | | **С нарастанием** | |
| 1. **Жилищные вопросы** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Предоставление жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей/ ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в МО" | |  | | | | | |  |  | | | |  |  | |  |  |  |
| Предоставление общежитий | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Снос жилых домов, ветхий фонд, расселение | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Приватизация жилья | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Прочие жилищные вопросы | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | |  | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **а) Содержание жилищного фонда:** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| освещение дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| освещение подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| санитарное состояние мусоропроводов, контейнерных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| уборка дворовой территории | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание подвалов, подъездов | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание и благоустройство детских, спортивных площадок | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| обслуживание вентиляции | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| прочие вопросы содержания жилищного фонда | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| Всего: | | |  | | | | | |  | | | | |  | | |  | |
| **б) Ремонт жилищного фонда** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| капитальный ремонт, ремонт дома | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт подъездов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт крыльца | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт лестниц (жилого фонда) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт детских, спортивных площадок | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт межпанельных швов | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт квартир | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Ремонт и капитальный ремонт кровли | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей горячего/холодного водоснабжения | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт внутридомовых сетей канализации | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| прочие виды ремонта | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| **в) Вопросы коммунального хозяйства** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| отопление | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| газификация и газоснабжение | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| водоснабжение (горячее, холодное) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз мусора | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вывоз снега | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| электроснабжение (установка счётчиков) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| освещение (улицы, проезды, проезжие части, подключение в систему «Каскад») | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| благоустройство дворовых территорий: | озеленение | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство детских площадок, беседок, турников | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ограждение зеленой зоны | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство и перенос контейнерных площадок, урн | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вырубка деревьев, зеленых насаждений | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| обустройство парковок и гостевых стоянок автотранспорта | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| незаконная парковка автомобилей, брошенные (бесхозяйные) а/т средства | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| ремонт и содержание городских лестниц | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| асфальтирование дворовой территории (в т.ч. восстановление покрытия после ремонтных работ) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| вопросы дорожного хозяйства (содержание и ремонт дорог, проездов) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| установка дорожных знаков | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| жалобы на работу управляющих компаний, ТСЖ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за коммунальные услуги (поступление двойных квитанций) | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| оплата за электричество по ОДПУ | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| другие вопросы коммунального хозяйства | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| Всего: | | | |  | | | | | |  | | | |  | | |  | |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | | | | | 3974 | | | | | |  | | | | 2652 | |  | |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | | | | | 54 | | | | | |  | | | | 16 | |  | |
| Вопросы проведения ремонта в квартире | | | | | 25 | | | | | |  | | | | 11 | |  | |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | | | | | 941 | | | | | |  | | | | 1139 | |  | |
| сотрудничество с общественными организациями | | | | | 31 | | | | | |  | | | | 13 | |  | |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | | | | | 56 | | | | | |  | | | | 22 | |  | |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | | | | | 1129 | | | | | |  | | | | 524 | |  | |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики | | | | | 30 | | | | | |  | | | | 24 | |  | |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | | | | | 26 | | | | | |  | | | | 22 | |  | |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | | | | | 23 | | | | | |  | | | | 23 | |  | |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | | | | | 308 | | | | | |  | | | | 485 | |  | |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | | | | | 171 | | | | | |  | | | | 280 | |  | |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку» | | | | | 30 | | | | | |  | | | | 29 | |  | |
| Всего: | | | | | 6798 | | | | | |  | | | | 5240 | |  | |
| 1. **Вопросы образования** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| обучение и воспитание | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| устройство и перевод в ОУ | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| содержание и ремонт образовательных учреждений | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы образования | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы здравоохранения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| оказание стоматологической помощи | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы лекарственного обеспечения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| жалобы на работу детских, взрослых поликлиник | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы здравоохранения | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | | |  | | | | |  | | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы культуры и спорта** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| содействие творческим коллективам | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| занятия в ДЮСШ | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| участие ветеранов и пенсионеров в спортивной жизни города | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| открытие и проведение конкурсов, праздников | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| городские соревнования по различным видам спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| другие вопросы культуры и спорта | | | | | | |  | | | | |  | | |  | |  | |
| 1. **Вопросы торговли, общественного питания**   **и бытового обслуживания населения** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| закрытие магазинов | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| незаконная торговля | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| о социальных программах («Дешёвая рыба» и др.) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| обслуживание в магазинах ММУП «ЦОИУ ВОВ» | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| об установлении нестационарных объектов торговли | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий общественного питания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| работа предприятий бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| ценообразование на товары и услуги | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество товара | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| качество обслуживания | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| вопросы потребительского рынка (обращения граждан) | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| другие вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |
| Всего: | | | | |  | | | | | |  | | | |  | |  | |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии** | | | | | | | |
| договоры аренды на нежилые помещения | |  | |  | |  |  |
| предоставление выписок из реестра муниципального имущества | |  | |  | |  |  |
| выделение земельных участков, оформление прав, продление права пользования. | |  | |  | |  |  |
| установление границ земельных участков, земельные споры | |  | |  | |  |  |
| вопросы охраны окружающей среды | |  | |  | |  |  |
| законность размещения рекламных конструкций | |  | |  | |  |  |
| об организации и законности размещения автостоянок | |  | |  | |  |  |
| вопросы строительства | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы транспорта** | | | | | | | |
| жалобы на транспортное обслуживание |  | | |  | |  |  |
| изменение маршрута, введение нового маршрута |  | | |  | |  |  |
| обеспечение безопасности дорожного движения |  | | |  | |  |  |
| другие вопросы транспортного обслуживания |  | | |  | |  |  |
| Всего: |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы отдела ЗАГС и архивного отдела** | | | | | | | |
| Записи актов гражданского состояния |  | | |  | |  |  |
| Архивного характера |  | | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы труда** | | | | | | | |
| трудоустройство | |  | |  | |  |  |
| трудовые правоотношения | |  | |  | |  |  |
| оплата труда, задолженность по заработной плате | |  | |  | |  |  |
| другие вопросы труда и трудоустройства | |  | |  | |  |  |
| Всего: | |  | |  | |  |  |
| 1. **Вопросы связи** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |
| **Прочие** | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **6596** | |  | | **5088** | |  | |
| **Даны разъяснения** | **202** | |  | | **152** | |  | |
| **Поставлено на контроль** | **0** | |  | | **0** | |  | |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок | **376** | **6587** |  |  | **301** | **4939** |  |  |
| 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 | **11** | |  | | **15** | |  | |
| Рассмотрено с выездом на месте | **1761** | |  | | **1113** | |  | |
| Благодарности | **0** | |  | | **3** | |  | |

Все обращения, поступившие в отдел по социальной поддержке (далее – отдел) 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 2015 год в сравнении с 2014 годом, число письменных обращений в целом сократилось на 40 %. Такой резкий спад объясняется тем, что возросло количество граждан, использующих интернет в целях получения ответов на интересующие вопросы (ресурс: официальный сайт комитета). Также, увеличилось число телефонных обращений, при которых специалисты комитета в максимальном объеме дают разъяснения и консультации, что также позволяет уменьшить количество письменных обращений.

По содержанию вопросов в письменных обращениях, по-прежнему преобладают обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Однако, число таких обращений носит сезонный характер: покупка одежды и канцелярских принадлежностей для многодетных семей (начало учебного года) или обострение сезонных заболеваний (частичная компенсация расходов на приобретение лекарственных средств). В 2015 году количество подобных обращений снижается в сравнении с аналогичным периодом 2014 года на 29 % в связи с наличием большого количества специальных акций и предложений в магазинах и аптеках.

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 2015 году в сравнении с 2014 годом значительно увеличилось. Такое резкое увеличение объясняется необходимостью многим опекунам продлевать действие разрешений распоряжения доходами, принадлежащими подопечным. Годовые цифры отличаются незначительно, так как, несмотря на увеличение числа подопечных, среди них наблюдается высокий уровень смертности.

Кроме этого, заметно снизилось количество обращений по вопросу ремонта квартир ветеранов Великой Отечественной войны 1941-1945 гг.. Это объясняется тем, что большинство желающих воспользоваться данной услугой уже стоят на учете.

Незначительные изменения претерпели такие социальные вопросы, как проведение ремонта в квартире, назначение, выплата и перерасчет пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты, а также предоставление льгот почтенным гражданам города-героя Мурманска.

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

В целом количество письменных обращений за год уменьшилось, что, вместе с вышеперечисленными причинами, объясняется также и тем, что в конце августа 2015 года «Городские карты поддержки» закончились, соответственно, была прекращена их выдача.

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