**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска и в структурных подразделениях администрации города Мурманска за 2013 год**

**За 2013 год** в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) и её структурные подразделения (без учёта обращений граждан в архивный отдел и отдел ЗАГС) поступило 96 598 обращений граждан. В целом, по сравнению с 2012 годом (**67 158** обращений), рост обращений граждан составил **44 %.**

**I. Динамика обращений граждан**

**в Администрацию и структурные подразделения Администрации**

**за 2013 год в сравнении с 2012 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурные подразделения** | **2012**  **год** | **% от общего кол-ва обращений** | **2013**  **год** | **% от общего кол-ва обращений** | **Динамика**  **%** |
| **Всего зарегистрировано обращений:** | **64388** |  | **96598** |  | **+50,02** |
| **Отдел ЗАГС** | **41081** | 63,80 | **62728** | 64,94 | **+52,69** |
| **Архивный отдел** | **7048** | 10,95 | **7303** | 7,56 | **+3,62** |
| ***Всего в структурных подразделениях без учёта обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел*** | ***16259*** | *25,25* | ***26567*** | *27,50* | ***+63,40*** |
| **Далее учет ведется без обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел** | | | | | |
| **Управление Ленинского округа** | **355** | 2,18 | **458** | 1,72 | **+29,01** |
| **Управление Октябрьского округа** | **478** | 2,94 | **780** | 2,94 | **+63,18** |
| **Управление Первомайского округа** | **387** | 2,38 | **503** | 1,89 | **+29,97** |
| **Комитет по здравоохранению** | **673** | 4,14 | **810** | 3,05 | **+20,36** |
| **Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодёжи** | **6 709\*** | 41,2 | **6112\*** | 21,25 | **8,74** |
| **Комитет по физической культуре и спорту** | **457** | 2,81 | **368** | 1,389 | **-19,47** |
| **Комитет по культуре** | **32** | 0,20 | **68** | 0,26 | **+112,50** |
| **Комитет по экономическому развитию** | **400** | 2,46 | **448** | 1,69 | **+12,00** |
| **Комитет градостроительства и территориального развития** | **383** | 2,36 | **702** | 2,64 | **+83,30** |
| **Комитет по образованию** | **966** | 5,94 | **1077** | 4,05 | **+11,49** |
| **Комитет по жилищной политике** | **4948** | 30,43 | **9359** | 35,23 | **+89,15** |
| **Комитет по развитию городского хозяйства** | **982** | 6,04 | **1194** | 4,49 | **+21,59** |
| **Комитет имущественных отношений** | **1784** | 10,97 | **4550** | 17,13 | **+155,04** |
| **Отдел по ГО и предупреждению ЧС** | **14** | 0,09 | **4** | 0,02 | **-71,43** |
| **Отдел организации городских пассажирских перевозок** | **107** | 0,66 | **134\*\*** | 0,50 | **+25,23** |

\*без учета вопросов выдачи городской карты поддержки.

\*\* без учета вопросов обеспечения безопасности дорожного движения.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**и структурные подразделения Администрации**

*(учёт ведётся без обращений в отдел ЗАГС и архивный отдел)*

Процентное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 2013 году 64% обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (2012 год – 54%), в целом рост обращений по данным вопросам составил 10 %.**

**Из них:**

**- 22 % - вопросы коммунального хозяйства (2012 год – 24%);**

**- 22% - содержание, эксплуатация и ремонт жилищного фонда (2012 год – 15%);**

**- 20 % - жилищный вопрос (2012 год – 11%).**

По сравнению с 2012 годом наблюдается:

- **уменьшение количества обращений граждан по вопросам коммунального хозяйства** (-2%);

- **увеличение количества обращений граждан по жилищным вопросам** (+9 %);

- увеличение количества обращений отмечается по вопросу **содержания и ремонта жилищного фонда** (+ 7 %).

**А) Решение данных проблем занимает значимую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012**  **год** | **% от общ.кол.** | **2013**  **год** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы коммунального хозяйства:** | **4577** | **28,15** | **5747** | 21,63 | **+25,56** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - жалобы на работу ЖЭУ, УК | **567** | 12,39 | **974** | 16,95 | **+71,78** |
| - электроснабжение  (установка счётчиков) | **60** | 1,31 | **132** | 2,30 | **+120,00** |
| - освещение (улиц, проездов, подключение в систему «Каскад») | **135** | 2,95 | **280** | 4,87 | **+107,41** |
| - благоустройство дворовой территории | **293** | 6,40 | **404** | 7,03 | **+37,88** |
| - обустройство парковок автотранспорта | **74** | 1,62 | **66** | 1,15 | **-10,82** |
| - незаконная парковка автомобилей | **135** | 2,95 | **409** | 7,12 | **+202,96** |
| - содержание и ремонт дорог | **70** | 1,53 | **412** | 7,17 | **+488,57** |
| - асфальтирование дворовой территории (вост. покрытия) | **406** | 8,87 | **366** | 6,67 | **-9,85** |
| - устройство и ремонт уличных лестниц | **73** | 1,59 | **83** | 1,44 | **+13,70** |
| - установка дорожных знаков | **6** | 0,13 | **18** | 0,31 | **+200,00** |
| - газификация и газоснабжение | **19** | 0,42 | **160** | 2,78 | **+742,11** |
| - оплата и перерасчёт за коммунальные услуги (некачественное пред-е услуг) | **806** | 17,61 | **823** | 14,32 | **+2,11** |
| - оплата за электроэнергию по ОДПУ | **202** | 4,41 | **135** | 2,35 | **-33,17** |
| - отопление | **463** | 10,12 | **774** | 13,47 | **+67,17** |
| - водоснабжение (горячее и холодное) | **555** | 12,13 | **488** | 8,49 | **- 12,07** |
| - вывоз мусора (снега) | **52** | 1,12 | **223** | 3,88 | **+328,85** |
| - другие вопросы коммунального хозяйства | **661** | 14,44 | **-** | - | **-** |

**Б) Вопросы содержания и ремонта жилищного фонда в 2013 году составляют 22% от общего количества обращений граждан. Рост количества обращений по данным вопросам по сравнению с 2012 годом составляет 135 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012**  **год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы содержания и ремонта жилищного фонда:** | **2513** | **15,46** | **5906** | **22,23** | **+135,02** |
| **Из них:** |  |  |  |  |  |
| **1.Вопросы содержания жилищного фонда:** | **1478** | **58,81** | **2892** | **48,97** | **+95,67** |
|  |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - освещение дворовой территории | **112** | 7,58 | **66** | 2,28 | **-41,07** |
| - освещение подъездов | **68** | 4,60 | **56** | 1,94 | **-17,65** |
| - уборка подъездов | **68** | 4,60 | **347** | 12,00 | **+410,29** |
| - уборка дворовой территории | **153** | 10,35 | **570** | 19,71 | **+272,55** |
| - обслуживание подвалов и подъездов | **224** | 15,16 | **514** | 17,77 | **+129,46** |
| - обслуживание и благоустройство детских, спортивных площадок | **151** | 10,22 | **284** | 9,82 | **+88,08** |
| - обслуживание и санитарное состояние мусоропроводов, контейнерных площадок | **78** | 5,28 | **204** | 7,05 | **+161,52** |
| - муниципальный контроль | **-** | - | **412** | - | **-** |
| - прочие вопросы содержания жилищного фонда | **78** | 5,28 | **439** | 15,18 | **-29,65** |
| **2.Ремонт жилищного фонда:** | **1035** | **41,19** | **3014** | **51,03** | **+191,21** |
|  |  |  |  |  |  |
| - ремонт внутридомовых сетей г/х водоснабжения | **60** | 5,80 | **450** | 14,93 | **+650,00** |
| - ремонт кровли | **148** | 14,30 | **770** | 25,55 | **+420,27** |
| - ремонт и капитальный ремонт МКД | **125** | 12,08 | **218** | 7,23 | **+74,40** |
| - ремонт квартир | **65** | 6,28 | **149** | 4,94 | **+129,23** |
| - ремонт межпанельных швов, фасадов | **23** | 2,22 | **148** | 4,91 | **+543,48** |
| - ремонт подъездов (козырьков, крыльца, лестниц) | **154** | 14,87 | **628** | 20,84 | **+307,79** |
| - ремонт детских, спортивных площадок | **8** | 0,77 | **95** | 3,15 | **+1087,50** |
| - ремонт внутридомовых сетей канализации | **128** | 12,37 | **171** | 5,67 | **+33,59** |
| - другие вопросы ремонта жилищного фонда | **324** | 31,30 | **534** | 17,72 | **+64,81** |

**В) В 2013 году жилищный вопрос составляет 20% от общего количества обращений. Отмечается рост обращений граждан по данному вопросу по сравнению с 2012 годом (11 % обращений), рост составляет 198%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012**  **год** | **%от**  **общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Жилищный вопрос:** | **1796** | **11,05** | **5366** | **20,19** | **198, 6** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - предоставление жилья | **739** | 41,15 | **902** | 16,8 | **22,05** |
| - улучшение жилищных условий | **29** | 1,61 | **265** | 4,9 | **655,17** |
| - улучшение жилищных условий в рамках  ДЦП «Обесп. жильем молодых семей» / ДЦП «Поддержка и стимулир. жилищного строительства в МО» | **115/76** | 13,75 | **153/93** | 2,8/1,7 | **33/25** |
| - вопросы сноса жилых домов и переселения из ветхого жилья | **204** | 11,36 | **531** | 9,8 | **160,29** |
| - предоставление общежития, ведомственного жилья | **60** | 3,34 | **520** | 9,6 | **766** |
| - приватизация жилья | **517** | 28,79 | **2379** | 44,3 | **360,15** |
| - прочие жилищные вопросы | **-** |  | **521** | 9,7 |  |

1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения составляют 23% от общего количества обращений граждан в 2013 году (снижение на 15,8 %).**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012**  **год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения:** | **6709**  (+карта соц.подд. 2522) | **41,2** | **5648**  (+карта соц.подд. 2519) | **21,25** | **-15,8** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки | **4987** | 52,76 | **3725** | 60,9 | -25 |
| - льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам | **93** | 0,98 | **31** | 0,5 | -66 |
| - сотрудничество с общественными организациями | **29** | 0,31 | **34** | 0,5 | +17 |
| - другие вопросы социальной защиты и соц. поддержки | **41** | 1,7 | **43** | 0,7 | +4,8 |
| - вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | **1813** | 19,18 | **1225** | 20,02 | -32 |
| - вопросы, касающиеся обслуживания городской карты социальной поддержки | **2752** | 29,12 | **2019** | 33,01 | -26 |
| -вопросы, касающиеся бесплатного предоставления земельных участков многодетным семьям | **–** | – | **288** | 5 |  |
| -вопросы, касающиеся бесплатного предоставления земельных участков многодетным семьям | **–** | – | **54** | 0,9 |  |

1. **По вопросам градостроительства, имущественных отношений, землепользования, экологии за 2013 год поступило 2121 обращение граждан, что составляет 7,98 % от общего количества обращений**. По сравнению с 2012 годом (1737 обращения – 10 %) наблюдается рост обращений граждан по данной категории вопросов (+22%).

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012**  **год** | **% от общ.кол.** | **2013**  **год** | **% от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы градостроительства, имущественных отношений, землепользования, экологии:** | **1737** | **10,68** | **2121** | **7,98** | **22,10** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - договоры аренды на нежилые помещения | **91** | 5,24 | **48** | 2,26 | -47,2 |
| - предоставление выписок из реестра муниципального имущества | **42** | 2,42 | **263** | 12,3 | +526 |
| - выделение земельных участков, согласование, продление права пользования | **388** | 22,34 | **611** | 28,8 | +57,47 |
| - вопросы охраны окружающей среды | **71** | 4,09 | **34** | 1,6 | -52,1 |
| - законность размещения рекламных конструкций | **10** | 0,58 | **41** | 1,93 | +310 |
| - об организации и законности размещения автостоянок | **9** | 0,52 | **33** | 1,55 | +266 |
| - вопросы строительства | **36** | 2,07 | **58** | 2,7 | +61 |

1. **По вопросам здравоохранения в 2013 году зарегистрировано 810 обращений, что составляет 3 % от общего количества обращений** (673 за 2012 года – 4 %)**. Рост количества обращений составил 20%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы здравоохранения:** | **673** | **4,14** | **810** | **2,95** | **20,35** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| - оказание медицинской помощи, помещение в ЛУ | **329** | 47,96 | **176** | 21,72 | **+46,5** |
| -жалобы на работу стационаров | **84** | 12,4 | **123** | 15,18 | **+46,4** |
| - жалобы на работу детских, взрослых поликлиник | **248** | 36,15 | **342** | 42,2 | **+37,9** |
| - вопросы лекарственного обеспечения | **52** | 7,58 | **37** | 4,56 | **-28,8** |
| - оказание стоматологической помощи | **32** | 4,66 | **20** | 2,4 | **-37,5** |

1. **По вопросам воспитания и обучения детей и подростков за 2013 год поступило 1077 обращений – 4 %** от общего количества обращений граждан (за 2012 год – 966 обращений, 6 %). Рост обращений граждан составил 11 %.

Обращения содержат вопросы воспитания и обучения детей и подростков в образовательных учреждениях, работы детских дошкольных учреждений, устройство детей в детские сады.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы образования:** | **966** | **5,94** | **1077** | **4,05** | **11,49** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| - обучение и воспитание | **144** | 14,90 | **206** | 19,12 | **+43,05** |
| - опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних | **524** | 54,24 | **603** | 55,9 | **+15,07** |
| - устройство детей в ОУ | **42** | 4,34 | **37** | 3,4 | **-11,9** |
| - содержание и ремонт образовательных учреждений | **145** | 15,01 | **83** | 7,7 | **-42,7** |

За 2013 год в адрес педагогических работников поступило 136 письменных благодарностей, что говорит о положительной динамике в образовательных учреждениях (за 2012 год - 107 письменных благодарностей ; за 2011 год – 105).

1. **Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания в 2013 году составляют менее процента** от общего числа обращений граждан. Наблюдается **незначительный рост таких обращений** по сравнению с 2012 годом **4%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания:** | **126** | **0,77** | **132** | **0,50** | **4,76** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - закрытие магазинов | **11** | 8,73 | **5** | 15,62 | **-54,5** |
| - незаконная торговля | **23** | 18,25 | **7** | 5,3 | **-69,5** |
| - об установлении нестационарных объектов торговли | **30** | 23,81 | **33** | 25 | **+10** |
| - ценообразование на товары и услуги | **5** | 3,97 | **3** | 2,2 | **-40** |
| - качество товара | **5** | 3,97 | **2** | 1,5 | **-60** |
| - качество обслуживания | **1** | 0,79 | **3** | 2,2 | **+200** |
| - другие вопросы торговли | **48** | 38,09 | **36** | 27,2 | **-25** |

**7. По вопросам транспортного комплекса в 2013 году поступило 134 обращения, что составляет 0,5 % от общего количества обращений** (в 2012 году 107 обращений - 0,6 %**).** Наблюдается незначительный **рост обращений** по данной тематике по сравнению с 2012 годом **25%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы транспорта:** | **107** | **0,66** | **134** | **0,50** | **25,23** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - жалобы на транспортное обслуживание | **80** | 87,85 | **116** | 86,56 | **45** |
| - изменение маршрутов городского транспорта | **27** | 8,41 | **13** | 9,7 | **-51** |
| - другие вопросы транспортного обслуживания | **16** | 3,74 | **6** | 4,4 | **-62,5** |

**8.** **По вопросам культуры и спорта** в 2013 году поступило 436 обращений, что составляет 1,64 % от общего количества обращений граждан (в 2012 году 489 обращений - 6 %**).** Наблюдается незначительный **спад** по сравнению с 2012 годом **10 %.**

Обращения граждан содержат вопросы открытия и проведения спортивных праздников, конкурсов, занятий детей младшего школьного возраста в учреждениях дополнительного образования (спортивные школы).

Активный интерес к жизни города проявляют ветераны и пенсионеры.

В комитете по культуре основные темы обращений граждан:

- вопросы содействия творческим коллективам, солистам, авторам;

- вопросы работы муниципальных учреждений сферы культуры города Мурманска.

Предложения граждан, способствующие развитию сферы культуры муниципального образования город Мурманск, для осуществления которых необходимо привлечение денежных средств, были включены в муниципальные программы, реализуемые комитетом по культуре Администрации.

**9. По вопросам труда в 2013 году поступило 65 обращений** граждан, что составляет 0,17% от общего количества обращений (за 2012 год 37 обращений – 0,17%), процентный рост обращений по сравнению с аналогичным периодом 2012 года составил 75%.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Вопросы труда:** | **37** | **0,17** | **65** | **0,24** | **+75,67** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - трудоустройство | **17** | 45,94 | **24** | 36,92 | **+41,17** |
| - трудовые правоотношения | **7** | 18,92 | **13** | 20 | **+85,71** |
| - оплата труда, задолженность по заработной плате | **13** | 35,13 | **20** | 30,76 | **+53,84** |

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы, оплаты отпусков, бюллетеней, компенсационных выплат.

10. За 2013 год в отделе ЗАГС зарегистрировано 62 728 обращений граждан, что составляет почти 65 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2012 года (41081 обращений - 63,8 %), рост составил – 52 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **% от общ.кол.**  **обращений в ЗАГС** | **2013**  **год** | **% от общ.кол.**  **обращений в ЗАГС** | **Динамика**  **%** |
| **По регистрации рождения** | **4024** | 9,80 | **4075** | 6,4 | **+1,26** |
| **По регистрации установления отцовства** | **554** | 1,35 | **704** | 1,1 | **+27,07** |
| **По регистрации усыновления** | **54** | 0,13 | **69** | 0,10 | **+27,7** |
| **По регистрации заключения брака** | **5182** | 12,61 | **6218** | 9,9 | **+19,99** |
| **По регистрации расторжения брака** | **3638** | 8,56 | **5335** | 8,5 | **+46,64** |
| **По регистрации смерти** | **3796** | 9,24 | **3702** | 5,9 | **-2,47** |
| **Проведено торжественных церемоний** | **1906** | 4,64 | **2082** | 3,31 | **+9,23** |

11. В архивном отделе за 2013 год зарегистрировано 7303 обращений граждан, что составляет 7% от общего количества обращений граждан. По сравнению с 2012 годом (7048 обращений) рост – 3,62 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013**  **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений:** | **7048** | **10%** | **7303** | **7,56** | **3,62** |
| **Из них:** |  |  |  |  |  |
| Вопросы пенсионного обслуживания (получения архивных данных для начисления пенсий) | **6965** | 98,82 | **7219** | 98,84 | **+3,64** |
| **Прочие вопросы** | **83** | 1,18 | **84** | 1,15 | **+1,20** |

1. **Показатели**
2. **Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2012 год** | **%от общ.кол.** | **2013 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **8417** | 51,77 | **9508** | 35,78 | **+12,9** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **6763** | 41,60 | **9495** | 35,73 | **+40,39** |
| **Поступило повторно** | 153 | 0,94 | 211 | 0,79 | **+37,9** |
| **Поставлено на контроль** | **6093** | 37,47 | **7865** | 29,6 | **+29,08** |

1. **Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан** является количество обращений, рассмотренных на личном приёме главой Администрации и его заместителями, руководителями структурных подразделений, а также с выездом на место, с участием заявителей.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2012 года** | **2013 года** | **Динамика**  **в %** |
| **1. Личный приём:** | | | |
| - руководители структурных подразделений | **225** | **520** | **+131,11** |
| - глава Администрации и его заместители | **167** | **199** | **+19,16** |
| **2. Обращения, рассмотренные с выездом на место с участием заявителя** | **2703** | **6941** | **+156,78** |

Значительно **возросло число обращений, рассмотренных с выездом на место (+156%)**. Это хорошая практика в работе с обращениями граждан, которая позволяет более эффективно решать проблемы горожан.

**3. Жилищный вопрос** остается острой проблемой для жителей города Мурманска и Администрации и является одним из количественных и качественных показателей деятельности органов местного самоуправления.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **2012 года** | **2013 года** | **Динамика**  **в %** |
| -предоставлено жилья по договору социального найма | **187** | **131** | **-29,9** |
| - предоставлено комнат, мест в общежитии | **147** | **107** | **-27,2** |
| - улучшено жилищных условий | **324** | **219** | **-32,4** |
| -удовлетворено заявлений на улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей» / ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в Мурманской области» | **76/29** | **134/91** | **+76,3/+220** |

В 2013 году значительно выросли показатели положительных решений по заявлениям на улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей» / ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в Мурманской области» на 76% и 220% соответственно.

Рост количества заявлений на участие в ДЦП «Обеспечение жильем молодых и многодетных семей города Мурманска» на 2011-2015 годы и положительно принятых по ним решений можно объяснить тем, что 15.10. 2012 в данную программу были внесены изменения, а именно, расширена категория семей, имеющих право на получение социальной выплаты за счет средств бюджета муниципального образования город Мурманск (участвовать в программе могут многодетные семьи без требования к возрасту супругов).