**отчет о работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска и в структурных подразделениях администрации города Мурманска за 2015 год**

**За 2015 год** в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) и её структурные подразделения поступило 87 657 обращений граждан. В целом, по сравнению с 2014 годом (**83 089** обращений), наблюдается рост обращений граждан, который составил **5 %.**

Без учета обращений граждан в архивный отдел и отдел ЗАГС в Администрацию и структурные подразделения Администрации поступило **27 764** обращений граждан, по сравнению с 2014 годом (**29 461** обращений) спад обращений составил **5 %**.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию и структурные подразделения Администрации за 2015 год в сравнении с 2014 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Структурные подразделения** | **2014****год** | **% от общего кол-ва обращений** | **2015****год**  | **% от общего кол-ва обращений** | **Динамика****%** |
| **Всего зарегистрировано обращений:** | **83 089** | ***-*** | **87 657** | ***-*** | ***+5,50*** |
| **Отдел ЗАГС** | **46 564** | *56,04* | **52 665** | *60,08* | ***+13,10*** |
| **Архивный отдел** | **7 064** | *8,50* | **7 228** | *13,72* | ***+2,32*** |
| ***Всего в структурных подразделениях без учёта обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел*** | ***29 461*** | *35,45* | ***27 764*** | *31,67* | ***-5,76*** |
| **Далее учет ведется без обращений, поступивших в отдел ЗАГС и архивный отдел** |
| **Управление Ленинского округа** | **533** | *1,80* | **635** | *2,29* | ***+19,14*** |
| **Управление Октябрьского округа** | **1 394** | *4,73* | **2 514** | *9,05* | ***+80,34*** |
| **Управление Первомайского округа** | **640** | *2,17* | **803** | *2,89* | ***+25,47*** |
| **Комитет по здравоохранению** | **1 135** | *3,85* | **1 247** | *4,49* | ***+9,87*** |
| **Комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодёжи**  | **6 103** | *20,71* | **5 352** | *19,27* | ***-12,30*** |
| **Комитет по физической культуре и спорту** | **250** | *0,84* | **76** | *0,27* | ***-69,60*** |
| **Комитет по культуре** | **79** | *0,26* | **76** | *0,27* | ***-3,80*** |
| **Комитет по экономическому развитию**  | **397** | *1,34* | **453** | *1,63* | ***14,11*** |
| **Комитет градостроительства и территориального развития** | **1 199** | *4,06* | **571** | *2,06* | ***-52,38*** |
| **Комитет по образованию** | **1 251** | *4,24* | **1 112** | *4,01* | ***-11,11*** |
| **Комитет по жилищной политике** | **9 325** | *31,65* | **7 545** | *27,18* | ***-19,09*** |
| **Комитет по развитию городского хозяйства** | **1 576** | *5,34* | **1 603** | *5,77* | ***+1,71*** |
| **Комитет имущественных отношений** | **5 429** | *18,42* | **5 824** | *20,98* | ***+7,28*** |
| **Отдел по ГО и предупреждению ЧС** | **21** | *0,07* | **15** | *0,05* | ***-28,57*** |
| **Отдел организации городских пассажирских перевозок** | **129** | *0,43* | **75** | *0,42* | ***-41,86*** |

**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)*

C конца 2013 года в Отделе, а с начала 2014 года в 10 структурных подразделениях Администрации учет обращений граждан ведётся в БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes.

Основным моментом, указывающим на необходимость внедрения новой формы отчета по работе с обращениями граждан, является изменение используемого тематического классификатора обращений и запросов граждан и организаций. С 13.12.2013 года в тех структурных подразделениях Администрации, где установлена БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes для учета обращений граждан по тематике и вопросам используется типовой классификатор, утвержденный распоряжением Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций от 28.06.2013 № А1-3695в.

В связи с чем было принято решение с 1 квартала 2015 года применять новую форму отчета по работе с обращениями граждан.

Процентное соотношение по тематике поступивших обращений представлено на диаграмме.

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 2015 году **49,26 %** обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства ( 2014 год – 61 %).** Наблюдается спад обращений по данному вопросу на **7** %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2014****год** | **% от общ.кол.** | **2015****год** | **% от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Вопросы жилищно-коммунальной сферы** | **15 024** | **61,00** | **13 940** | **49,26** | **-7,21** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Борьба с антисанитарией, уборка мусора | **477** | 3,17 | **436** | 3,12 | **-8,59** |
| Включение в муниципальный список детей-сирот, подлежащих обеспечению (МУ) | **96** | 0,63 | **90** | 0,64 | **-6,25** |
| Выделение жилья молодым семьям, специалистам | **40** | 0,26 | **19** | 0,13 | **-52,5** |
| Выселение из жилища | **36** | 0,23 | **45** | 0,32 | **+25,00** |
| Государственная программа "обеспечение доступным и комфортным жильем" | **82** | 0,54 | **31** | 0,22 | **-62,19** |
| Государственные жилищные сертификаты | **33** | 0,21 | **141** | 1,01 | **+327,27** |
| Заключение, расторжение договоров соцнайма (опж) (МУ) | **247** | 1,64 | **197** | 1,41 | **-20,24** |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | **91** | 0,60 | **80** | 0,57 |  |
| Муниципальный жилищный фонд | **232** | 1,54 | **323** | 2,31 | **+39,22** |
| Наем жилого помещения | **892** | 5,93 | **974** | 6,98 | **+9,19** |
| Нежилые помещения | **192** | 1,27 | **156** | 1,11 | **-18,75** |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | **4230** | 28,15 | **4553** | 32,66 | **+7,63** |
| Обеспечение жильем выезжающих северян | **47** | 0,31 | **42** | 0,30 | **-10,63** |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | **182** | 11,94 | **178** | 1,27 | **-2,19** |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | **78** | 0,51 | **128** | 0,91 | **+64,10** |
| Оформление договоров приватизации, выдача дубликатов договоров (МУ) | **818** | 5,44 | **890** | 6,38 | **+8,81** |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх). тарифы и льготы по оплате коммунальных услуг и электроэнергии | **378** | 2,51 | **249** | 1,78 | **-34,12** |
| Перебои в водоснабжении | **547** | 3,64 | **471** | 3.37 | **-13,89** |
| Перебои в теплоснабжении | **267** | 1,77 | **198** | 1,42 | **-25,84** |
| Перебои в работе канализации | **25** | 0,16 | **10** | 0,07 | **-60,00** |
| Перебои в газоснабжении | **13** | 0,08 | **9** | 0,06 | **-30,76** |
| Перевод помещений из жилых в нежилые | **108** | 0,71 | **135** | 0,96 | **+25,00** |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | **479** | 3,18 | **411** | 2,94 | **-14,19** |
| Постановка на учет и восстановление в очереди на получение жилья, прием заявлений, док-в на учет в качестве нужд. (МУ) | **110** | 0,73 | **26** | 0,18 | **-76,36** |
| Предоставление жилых помещений в общежитиях (опж) (МУ) | **261** | 1,73 | **279** | 2,00 | **+6,89** |
| Предоставление жилых помещений маневренного фонда (опж) (МУ) | **115** | 0,76 | **155** | 1,11 | **+34,78** |
| Предоставление информации о приватизации жилищного фонда (оурми) МУ | **276** | 1,83 | **300** | 2,15 | **+8,69** |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | **76** | 0,50 | **141** | 1,01 | **+85,52** |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества (водоснабжение, отопление, канализация) | **493** | 3,28 | **398** | 2,85 | **-19,26** |
| Приватизация государственного и муниципального жилищного фонда. рынок жилья | **1000** | 6,65 | **1112** | 7,97 | **+11,20** |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | **862** | 5,73 | **650** | 4,66 | **-24,59** |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | **377** | 2,50 | **154** | 1,10 | **-59,15** |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | **1231** | 8,19 | **602** | 4,31 | **-51,09** |
| Эксплуатация и ремонт многоквартирных жилых домов муниципального и ведомственного жилищного фондов | **64** | 0,42 | **23** | 0,16 | **-64,06** |
| Эксплуатация и ремонт квартир в домах муниципального и ведомственного жилищного фонда | **35** | 0,23 | **21** | 0,15 | **-40,00** |
| Прочие вопросы данного блока | **516** | 3,43 | **282** | 2,02 | **-45,34** |

1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения населения составляют 18,97 от общего количества обращений граждан в 2015 году.** По сравнению с 2014 годом наблюдается значительный спад числа обращений, на **16,39 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения:** | **2014** **год** | **%от общ.кол**  | **2015****год** | **%от общ.кол** | **Динамика****%** |
| **Всего** | **5793**(+карта соц.подд. 1129) | 19,03 | **4844**(+карта соц.под. 524) | 18,97 | **-16,39**  |
|  |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Оказание финансовой помощи | 3989 | 68,85 | 2652 | 54,74 | -33,52 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 308 | 5,31 | 485 | 10,01 | +57,46 |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов вов, участников вов, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников | 3 | 0,05 | 14 | 0,28 | +366,66 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам | 29 | 0,50 | 22 | 0,45 | -24,13 |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 127 | 2,19 | 100 | 2,06 | -21,25 |
| Сотрудничество с общественными организациями | 60 | 1,03 | 85 | 1,75 | +41,66 |
| Вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно способных граждан | 941 | 16,24 | 1139 | 23,51 | +21,04 |
| Обслуживание городской карты поддержки | 1129 | 16,31 | 524 | 9,76 | -53,58 |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства | 171 | 2,95 | 280 | 5,78 | 63,74 |
| Прочие вопросы | 165 | 2,84 | 67 | 1,38 | -59,39 |

1. **По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 2015 год поступило 2064 обращений граждан, что составляет 7,29 % от общего количества обращений**. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года количество обращений граждан значительно возросло – на **20 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **4 кв. 2014****года** | **% от общ.кол.**  | **4 кв. 2015** **года** | **% от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | **1714** |  | **2064** | **7,29** | **+20,42** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Гуманное отношение к животным. создание приютов для безнадзорных животных, выгул | 23 | 1,34 | 25 | 1,21 | +8,70 |
| Загрязнение окружающей среды/Охрана окр. среды | 89 | 5,19 | 69 | 3,34 | -22,47 |
| Землеустройство, землеустроительный процесс | 8 | 0,47 | 7 | 0,34 | -12,50 |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений | 1561 | 91,07 | 1917 | 92,88 | +22,81 |
| Земельные споры (не судебные) | 17 | 0,99 | 19 | 0,92 | 11,76 |
| Экологическая безопасность | 16 | 0,93 | 27 | 1,31 | 68,75 |

Основной блок в данном разделе принадлежит вопросу полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений **– 92 %.**

1. **По вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта в 2015 году** зарегистрировано **1 468** обращений, что составляет **5,19 %** от общего количества обращений (**1326** за 2014 год)**. Рост количества обращений составил - 10 %.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы здравоохранения, физической культуры и спорта.** | **2014** **год** | **%от общ.кол** | **2015** **год** | **%от общ.кол** | **Динамика****%** |
|  | **1326[[1]](#footnote-1)** |  | **1 468** | **5,19** | **+10,71** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| Врачебно-консультационная комиссия | **19** | 1,43 | **27** | 1,84 | +42,11 |
| Лекарственное обеспечение | **131** | 9,88 | **86** | 5,86 | -34,35 |
| Лечение и оказание медицинской помощи | **237** | 17,87 | **170** | 11,58 | -28,27 |
| Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях | **47** | 3,54 | **25** | 1,70 | -46,81 |
| Плохое отношение к больным и их родственникам | **36** | 2,71 | **89** | 6,06 | +147,22 |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | **488** | 36,80 | **888** | 60,49 | +81,97 |
| Служба скорой и неотложной медицинской помощи | **31** | 2,34 | **46** | 3,13 | +48,39 |
| Спортивные сооружения, укрепление материальной базы спорта | **32** | 2,41 | **30** | 2,04 | -6,25 |
| Физическая культура населения, физическое воспитание +пр. вопросы физ.культуры | **234** | 20,06 | **70** | 4,90 | -75,68 |
| Прочие вопросы данного блока | **71** | 5,35 | **35** | 2,38 | -50,70 |

По вопросам **физической культуры** и спорта наблюдается значительный спад обращений, который составил **– 228 %.**

Что обусловлено тем фактом, что с 1 квартала 2015 года в комитете по физкультуре и спорту администрации города Мурманска не ведется учет устных консультаций специалистов комитета. В связи с внедрением БД «Обращения граждан» IBM LotusNotes, а также новым тематическим классификатором вопросы физической культуры и спорта с 2014 года менее дифференцированы, нежели в предыдущие отчетные периоды. В связи с чем основной массив обращений этого блока входит в категорию «Физическая культура населения».

1. **По вопросам образования, науки и культуры в 2015 году поступило 815 обращений, что составило 2,88 % от общего количества обращений**. **Спад** обращений граждан **составил 19 %.**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **2014** **год** | **%от общ.кол.** | **2015** **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Вопросы образования, семьи, науки и культуры** | **1220[[2]](#footnote-2)** |  | **815** | **2,88** | **-33,19** |
| **Из них:** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  |
| Библиотеки, дома культуры, кинотеатры | 13 | 1,07 | 24 | 2,94 | +84,62 |
| Внешкольные учреждения, | 22 | 1,80 | 18 | 2,21 | -18,18 |
| Государственные общеобразовательные школы, кадетские и иные образовательные учреждения | 18 | 1,48 | 42 | 5,15 | +133,33 |
| Детские дошкольные воспитательные учреждения. оплата за них | 39 | 3,20 | 43 | 5,28 | +10,26 |
| Конфликтные ситуации в образовательных учреждениях | 32 | 2,62 | 10 | 1,23 | -68,75 |
| Памятники архитектуры, истории и культуры | 16 | 1,31 | 16 | 1,96 | 0 |
| Предоставление общежития | 33 | 2,70 | 32 | 3,93 | -3,03 |
| Ремонт образовательных учреждений | 123 | 10,08 | 65 | 7,98 | -47,15 |
| Система дошкольного образования | 30 | 2,46 | 48 | 5,89 | +60,00 |
| Система основного общего образования | 59 | 4,84 | 101 | 12,39 | +71,19 |
| Прочие вопросы данного блока | 135 | 11,07 | 84 | 10,31 | -37,38 |

Отдельным блоком выделены вопросы, касающиеся многодетных семей и вопросы опеки и попечительства.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Семья** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |  | **% обращений по вопросам данного блока** |   |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство | 390 | 31,97 | 190 | 23,31 | -51,28 |
| Поддержка матерей-одиночек | 2 | 0,16 | 5 | 0,61 | +150 |
| Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 308[[3]](#footnote-3) | 25,25 | 137 | 16,81 | -55,52 |

1. **Вопросы хозяйственной деятельности в 2015 году составляют 13,21 %** от общего числа обращений граждан. Наблюдается рост **таких обращений** по сравнению с 2014 годом – **22** **%.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Хозяйственная деятельность** | **2014** **год** |  | **2015** **год** |  | **Динамика****%** |
| **3042** |  | **3738** | **13,21** | **+22,88** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| Автостоянки и автопарковки | **121** | *3,98* | **97** | *2,59* | -19,83 |
| Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий | **1195** | *39,28* | **1502** | *40,18* | +25,69 |
| Борьба с аварийностью, безопасность дорожного движения | **73** | *2,40* | **251** | *6,71* | +243,84 |
| Предоставление в пользование, собственность, аренду земельных участков (МУ) | **340** | *11,18* | **443** | *11,85* | +30,29 |
| Предоставление выписок и справок из РМИ (оуми) (МУ) | **207** | *6,80* | **207** | *5,54* | 0 |
| Градостроительство и архитектура | **35** | *1,15* | **22** | *0,59* | -37,14 |
| Городской транспорт | **29** | *0,95* | **17** | *0,45* | -41,38 |
| Дорожное хозяйство | **228** | *7,50* | **443** | *11,34* | +94,29 |
| Предприятия общественного питания | **32** | *1,05* | **22** | *0,59* | -31,25 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | **166** | *5,46* | **167** | *4,47* | +0,60 |
| Торговля и органы местного самоуправления, размещение торговых точек | **174** | *5,72* | **136** | *3,64* | -21,84 |
| Торговля продовольственными товарами | **24** | *0,79* | **15** | *0,40* | -37,50 |
| Транспортное обслуживание населения (вопросы совершенствования сервиса, повышения удобства и безопасности пассажирских перевозок) | **196** | *6,38* | **75** | *2,51* | -61,34 |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | **30** | *0,99* | **35** | *0,94* | +16,67 |
| Прочие вопросы: | **192** | *6,38* | **306** | *8,19* | +57,73 |

В 2015 году **по вопросам транспортного обслуживания** населения поступило **75 обращений,** тогда как за **АППГ - 196.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2014** **год** | **%от****общ.кол.** | **2015** **год** | **%от****общ.кол.** |  |
| **Вопросы транспорта:** | **196** | **6,38** | **75** | **2,51** | **-61,34** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - жалобы на транспортное обслуживание | **70** | 35,71 | **42** | 56,00 | **-40,00** |
| - изменение маршрутов городского транспорта | **34** | 17,34 | **5** | 6,67 | **-85,29** |
| - другие вопросы транспортного обслуживания | **92** | 46,93 | **28** | 37,33 | **-69,57** |

Помимо этого целесообразно представить соотношение некоторых вопросов блока «Хозяйственная деятельность» за 2015 год в сравнении с аналогичным периодом с помощью диаграммы:

1. **По вопросам труда и занятости населения 2015 году поступило 60** обращений граждан, что составляет **0,21 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года **(70 обращений)** наблюдается незначительный **спад числа обращений, составляющий 14,29 %.**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2014 год** | **%от общ.кол.**  | **2015** **год** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Вопросы труда:** | **70** | **0,23** | **60** | **0,21** | **-14,29** |
| **Из них:** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  | **% от кол.обращений по вопросам данного блока** |  |
| - трудоустройство | **20** | 28,57 | **8** | 13,33 | **-60,00** |
| - трудовые правоотношения | **11** | 15,71 | **6** | 10,00 | **-45,45** |
| - оплата труда, задолженность по заработной плате | **22** | 31,42 | **20** | 33,33 | **-9,09** |

1. По вопросам **конституционного строя** в 2015 году зарегистрировано **329 обращений** граждан (1,16 от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года наблюдается спад обращений – **24,19** % (434 обращений было зарегистрировано в АППГ)
2. По вопросам **основ государственного управления** зарегистрировано **577** обращений граждан, что **составляет 2,04** от общего количества обращений граждан. Причем 40% указанного блока – благодарности органу местного самоуправления (231). По сравнению с аналогичным периодом 2014 года наблюдается рост обращений – 18 % (487 обращений

10. За 2015 год в отделе ЗАГС зарегистрировано 52 665 обращений граждан, что составляет 60,08 % от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2014 года (46 564 обращений - 56 %), рост составил – 13 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2014 год** | **% от общ.кол.****обращений в ЗАГС** | **2015** **год** | **% от общ.кол.****обращений в ЗАГС** | **Динамика****%** |
| **По регистрации рождения** | **4025** | 8,64 | **4142** | 7,86 | **+2,90** |
| **По регистрации установления отцовства** | **718** | 1,54 | **862** | 1,63 | **+20,05** |
| **По регистрации усыновления** | **62** | 0,13 | **59** | 0,11 | **-4,83** |
| **По регистрации заключения брака** | **6730** | 14,45 | **6767** | 12,84 | **+0,54** |
| **По регистрации расторжения брака** | **5422** | 11,64 | **10041** | 19,06 | **+85,18** |
| **По регистрации смерти** | **3766** | 8,08 | **4843** | 9,27 | **+28,59** |
| **Проведено торжественных церемоний** | **2524** | 5,42 | **2479** | 4,70 | **-1,78** |

11. В архивном отделе за 2015 год зарегистрировано 7 228 обращений граждан, что составляет 13,72 от общего количества обращений граждан. По сравнению с 2014 годом (7064 обращений) рост – 3,27 %.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Основные вопросы** | **2014 год** | **%от****общ.кол.**  | **2015** **год** | **%от****общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений:** | **7064** | **8,50** | **7228** | **13,72** | **+2,32** |
| **Из них:** |  |  |  |  |  |
| Вопросы пенсионного обслуживания (получения архивных данных для начисления пенсий) | **6991** | 98,96 | **7142** | 98,81 | **+2,15** |
| **Прочие вопросы** | **73** | 1,03 | **86** | 1,89 | **+17,80** |

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

Результаты рассмотрения обращений

(без учёта отдела ЗАГС и архивного отдела)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2014 год** | **%от****общ.кол.** | **2015 год** | **%от****общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **10 547** | 35,79 | **14 275** | 53,04 | **+35,35** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **12 848** | 43,61 | **11 422** | 41,14 | **-11,10** |

В 2015 году несмотря на незначительный спад, поступивших в Администрацию и структурные подразделения Администрации обращений граждан, увеличилось количество положительно решённых вопросов (рост составил 35%).

Увеличилось число обращений, по которым даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (рост составил 35%).

Безусловно, положительным моментом является тот факт, что свыше 50 % обращений граждан решены положительно.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2014 год** | **2015 год** | **Динамика****в %** |
| **1. Личный приём:** |
| - руководители структурных подразделений  | **480** | **490** | **+2,08** |
| - глава Администрации  | **35** | **32** | **-8,57** |
| - заместители главы Администрации | **109** | **96** | **-11,93** |
| **2. Обращения, рассмотренные с выездом на место с участием заявителя** | **7138\*[[4]](#footnote-4)** | **14 165** | **+98,44** |

В отчётном периоде незначительно **снизилось количество** граждан принятых на личном приеме главой Администрации, его заместителями, при этом увеличилось количество граждан, принятых на личном приёме, руководителями и их заместителями структурных подразделений Администрации.

**Значительно возросло число обращений, рассмотренных с выездом на место +98,44 %.** Это хорошая практика в работе с обращениями граждан, которая позволяет более эффективно решать проблемы горожан.

3. Не менее важным показателем эффективности работы Администрации, в том числе и с обращениями граждан, является **действенность городских программ «Город чистоты» и акция «Помоги спасти жизнь ребенка»**.

Программа «Город чистоты» успешно функционирует с июня 2013 года. Мурманчане всё больше узнают о ней, активно принимают участие, сообщая сведения о брошенных автотранспортных средствах, предлагают свои решения проблемы парковки автотранспортных средств во дворах.

Мурманчане активно взаимодействуют с администрацией с целью очистить город от «автохлама», сообщают о разукомплектованных автотранспортных средствах как через Интернет-приемную, которая работает на официальном сайте Администрации, так и посредством социальной сети «Вконтакте».

В рамках **акции «Помоги спасти жизнь ребенка»** в 2015 году в Администрацию обратилось 29 заявителей, ровно столько же сколько в 2014 году.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Название городской программы | 2014 | % от общ.кол. | 2015 | % от общ.кол. | **Динамика****%** |
| "Город чистоты" | 437 | 2,33 | 402 | 1,44 | **+8,70** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 29 | 0,13 | 29 | 0,10 | **0** |

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **2014 года** | **2015 года** | **Динамика****в %** |
| -предоставлено жилья по договору социального найма | **135** | **94** | **-30,37** |
| - предоставлено комнат, мест в общежитии | **88** | **138** | **+56,81** |
| - улучшено жилищных условий | **217** | **143** | **-34,10** |

1. В связи с изменением формы отчета данная цифра получена путем сложения данных блока «Вопросы здравоохранения за 2014 год» - 1060, а также вопросов по физической культуре и спорту – 266 (2014 год). [↑](#footnote-ref-1)
2. В связи с изменением формы отчета данная цифра получена путем сложения данных блока «Вопросы воспитания и обучения детей и подростков за 2014 год» - 1141, а также вопросов по культуре – 79 (2014 год). [↑](#footnote-ref-2)
3. В 2014 году по вопросу: «Опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних» указана 698 обращений, впоследствии, благодаря дифференциации в БД «LotusNotes» вопросы данного блока в 2015 году были разбиты на два вопроса: «Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи. семья, материнство, отцовство и детство» - 390 обращений и Опека. попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации – 308 обращений. [↑](#footnote-ref-3)
4. В связи с тем, что некоторые структурные подразделения Администрации в 2014 году ненадлежащим образом вели учёт обращений, рассмотренных с выездом на место, мотивируя это тем, что БД «Обращения граждан» LotusNotes не предполагает возможности вести данный учет, представляется, что показатели по данному пункту за 2014 год снижены. [↑](#footnote-ref-4)