**отчет**

«О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2017 год в сравнении с 2016 годом»

За 2017 год в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **9 461** обращение от граждан, по сравнению с 2016 годом (**9 688** обращение) **спад** обращений граждан составил – 2,34 %.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 2017 год**

**в сравнении с 2016 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2017 году в динамике с 2016 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2016 год** | **%от общ.кол.** | **2017 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| Индивидуальные | **9134** | 94, 28 | **8958** | 94,68 | **-1,92** |
| Коллективные  | **554** | 5,72 | **503** | 5,32 | **-9,20** |
| **Из них:** |
| Письменные | **6 486** | 66,75 | **6 989** | 73,87 | **+7,4** |
| Посредством Интернет | **2 528** | 26,09 | **2 071** | 21,88 | **-18,07** |
| Посредством телефонной связи | **408** | 4,21 | **167** | 1,76 | **-59,06** |
| Встречи с гражданами/ прямые эфиры | **107** | 1,10 | **39** | 0,41 | **-63,55** |
| Личный прием | Принято главой АГМ, его заместителями | **159** | 1,64 | **177** | 1,87 | **+11,32** |

В целом в 2017 году наблюдается снижение количества обращений граждан по сравнению с 2016 годом. Наблюдается значительное уменьшение обращений, поступивших посредством телефонной связи, на 59 %.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2017 году в сравнении с 2016 годом**

В связи с общим уменьшением количества обращений наблюдается снижение показателей и по признаку заявителя по категориям «многодетная семья», «сироты», а также граждан, не относящихся ни к одной из категорий.

Зато значительно за год выросло количество обращений от ветеранов Великой Отечественной войны, ветеранов труда, пенсионеров, инвалидов по общему заболеванию.

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 2017 году в сравнении с 2016 годом**

**Анализ количества обращений граждан**, запросов информации по обращениям, поступившим в Администрацию от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что наблюдается **спад обращений,** поступивших из приёмной Президента РФ в МО, Мурманской областной Думы, УМВД РФ по г. Мурманску, МО, непосредственно в администрацию города Мурманска.

Наблюдается рост обращений, поступивших из Правительства Мурманской области, администрации Президента РФ, от главы муниципального образования город Мурманск, Управления Роспотребнадзора по МО, Государственной жилищной инспекции МО, прокуратуры (всех административных округов).

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 2017 году по **вопросам сферы жилищно-коммунального хозяйства непосредственно в Администрацию** поступило **6 171** обращение, что составляет **51,52 %** от общего количества обращений. По сравнению **с 2016 годом** наблюдается **рост** обращений по указанному вопросу, который составляет **18, 69 % ( 2016 год – 5 199** обращений).

Большое количество обращений граждан в 2017 году относится к жилищным вопросам – **699**.

Решение вопросов коммунального хозяйства в 2017 году занимает преобладающую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства – **5 472**, то есть **88,67 %** (в данном блоке), **45,68 %** от общего количества поступивших обращений.

1. **Вопросы социальной сферы составляют 3 % от общего количества обращений граждан в 2017 году –360 обращений.** По сравнению с аналогичным периодом 2016 года (**426 обращений**, 3,65 %), наблюдается **спад** количества  **обращений – 21,05%.**
2. **По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 2017 год поступило 213** обращений, что составляет **1,77%** от общего количества обращений граждан. По сравнению с АППГ (825 обращений граждан), **спад обращений** составляет **74.18** **%.**

Основной блок в данном разделе принадлежит вопросу полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений **– 123** обращения (т.е. 57,74 % в вопросах данного блока)**.** Вместе с тем в связи с изменениемрегламента предоставления муниципальных услуг, большая часть заявлений по вопросу «Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений» стала поступать напрямую в комитет имущественных отношений города Мурманска и в комитет градостроительства и территориального развития Администрации.

1. **По вопросам здравоохранения, физической культуры и спорта в 2017 году зарегистрировано 106 обращений** (в АППГ - 106 обращений), что составляет 0,88 % от общего количества обращений**.** Наблюдается стагнация количества обращений по данному вопросу.
2. **По вопросам образования, семьи, науки и культуры в 2017 году поступило 183 обращения, что составило 1,52 % от общего количества обращений** (за 2016 год – 199 обращений, 1,59 %). **Спад** обращений граждан **составил 8,04%.**

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

1. **По вопросам хозяйственной деятельности в 2017 году поступило 2 578 обращений, что составило 21,52 % от общего количества обращений (за АППГ –2 607 обращений, 20,89 %). Спад обращений** граждан по указанному вопросу составил **1,11 %.**

Достаточно большой блок вопросов, который включает в себя и обращения по вопросам торговли, транспортного обслуживания, и благоустройство городов и поселков.

Количество обращений **по вопросам торговли, общественного питания, бытового обслуживания населения** практически неизменно. Необходимо отметить, что надзорные функции за соблюдением обязательных требований федерального законодательства в области производства и оборота алкогольной продукции осуществляют в пределах своей компетенции Управление по лицензированию Мурманской области и УМВД России по Мурманской области, органы местного самоуправления не вправе регулировать и устанавливать какие-либо ограничения хозяйственной деятельности предпринимателей, включая закрытие объекта торговли или общественного питания.

1. По вопросам **труда и занятости населений** в 2017 годупоступило **49 обращений граждан,** что составляет **0,40 %** от общего количества обращений граждан. **АПГГ – 52 обращения (0,41 %). Спад** обращений граждан **составил 5,76 %**.

 В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы.

1. По **вопросам** **конституционного строя** в 2017 году зарегистрировано **197 обращений** от граждан (1,64 % от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2016 года наблюдается **спад** обращений – **30,14** % (282 обращения было зарегистрировано в 2016 году)
2. **По вопросам основ государственного управления** зарегистрировано **405** обращений граждан, что **составляет 3,38 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года (400 обращений) наблюдается **незначительный** **рост** обращений +1,25 %

**10.** Поступило 46 **обращений за оказанием муниципальных услуг.**

**Показатели**

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2016** | **%от общ.кол.** | **2017** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **2070** | 21,36 | **3159** | 33,38 | **+34,73** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **6489** | 66,97 | **5562** | 58,71 | **-14,28** |
| **Поставлено на контроль** | **8743** | 90,24 | **8666** | 91,59 | **-0,88** |

**2**. 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. Хорошим показателем является снижение количества обращений по данному вопросу – программа действительно функционирует, всё меньше автохлама на улицах города.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название городской программы | 2016 | 2017 | **Динамика****%** |
| "Город чистоты" | 280 | 239 | **-14,64** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 32 | 21 | **-34,37** |

**Начальник отдела**

**по работе с обращениями граждан**

**и организации предоставления муниципальных**

**услуг администрации города Мурманска Е.В. Калинина**