Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан

в администрации города Мурманска за 1 квартал 2018 года

в сравнении с 1 кварталом 2017 года»

За 1 квартал 2017 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **1 739** обращений граждан, по сравнению с 1 кварталом 2017 года (**2 734** обращения) **спад** обращений граждан составил – **36,39** %.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 1 квартал 2018 года в сравнении с 1 кварталом 2017 года**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **1 квартал 2017 года** | **%от общ.кол.** | **1 квартал 2018 года** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Всего обращений** | **2 734** | **-** | **1739** | **-** | **-36,39** |
| Индивидуальные | **2618** | 95,75 | **1627** | 93,55 | **-37,86** |
| Коллективные | **116** | 4,26 | **112** | 6,45 | **-3,44** |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

Прежде чем приступить к качественному анализу обращений граждан, поступивших в отчётный период в Администрацию, необходимо отметить, что с января 2018 года был введен в действие новый типовой общероссийский классификатор обращений граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, в том числе юридических лиц (далее – Классификатор), утвержденный заместителем Руководителя Администрации Президента РФ, руководителем рабочей группы при Администрации Президента РФ по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций № А1-5093о от 28.11.2017, в связи с чем изменились некоторые рубрики, вопросы. На основании изложенного можно сказать, что далее будет наблюдаться незначительное расхождение с отчетом за аналогичный период прошлого года.

1. Анализ обращений граждан показывает, что в 1 квартале 2018 года **47,43 %** обращений граждан касаются **вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (1 кв. 2017 года – 57,80 %).**

Большое количество обращений граждан за 1 квартал 2018 года относится к жилищным вопросам – **254**.

Традиционно лидируют вопросы улучшения жилищных условий – **68** обращений, переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий – **107** обращения.

Решение вопросов коммунального хозяйства (**848**) в 1 квартале 2018 занимает преобладающую часть вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства – **76,95 %** (в данном блоке), **37,96 %** от общего количества поступивших обращений.

В основном вопросы, затронутые в обращениях граждан, касаются неудовлетворительной работы управляющих организаций в части содержания и ремонта общего имущества многоквартирных домов, а именно: бездействие управляющих организаций и невыполнение ими договорных обязательств.

1. **Вопросы социальной сферы составляют 5,85 % от общего количества обращений граждан в 1 квартале 2018 года – 136 обращений.** По сравнению с АППГ, наблюдается значительный **рост** количества **обращений – 72,79 %.**

Данный факт объясняется, в том числе и изменениями в Классификаторе, поскольку вопросы социальной сферы получили более чёткое деление.

Помимо этого в первом квартале 2018 года в Мурманске произошел ряд чрезвычайных ситуаций (пожар в доме № 10 по ул. Володарского, взрыв бытового газа в доме №6 корп.1 по ул. Свердлова), естественно, пострадавшие обращались в Администрацию за оказанием помощи, что и нашло свое отражение в увеличении количества обращений в данном блоке.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы социального обеспечения и социального страхования:** | **1 кв.**  **2017**  **года** | **1 кв.**  **2018**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего** | **37** | **136** | **+72,79** |
| Назначение и пересмотр размеров пенсий | 3 | 2 | **+56,66** |
| Многодетные, малоимущие, неполные семьи | 14 | 13 | **-7,14** |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан | 6 | 22 | **+72,72** |
| Льготы, меры соц.поддержки инвалидов | 0 | 8 | **+100** |
| Социальное обеспечение и льготы инвалидов вов, участников вов, участников боевых действий, инвалидов вооруженных сил, блокадников | 0 | 3 | **+100** |
| Социальное обеспечение, материальная помощь и льготы инвалидам | 6 | 22 | **-72,72** |
| Социальное обеспечение, материальная помощь многодетным, пенсионерам и малообеспеченным слоям населения | 14 | 1 | **-92,85** |
| Социальная защита пострадавших в ЧС | 0 | 31 | **+100** |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стих.бедствий | 0 | 26 | **+100** |
| Иные вопросы социальной поддержки населения | 8 | 8 | **0** |

1. **По вопросам природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** за 1 квартал 2018 года поступило **30 обращений, что составляет 1,29 %,** тогда как за **АППГ** поступило **65** обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года количество обращений граждан уменьшилось на **65,24 %.**

Данный блок в соответствии с новым Классификатором включает в себя теперь два подраздела «Общие вопросы охраны окружающей среды» и «Охрана и использование животного мира».

Значительное уменьшение обращений по вопросу «Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений» обусловлено измением порядка регистрации муниципальных услуг на предоставление земельных участков.

1. Новый Классификатор разделяет в отличие от предыдущего темы «Здравоохранение», «Культура», «Физическая культур и спорт».

И так, по вопросам **здравоохранения в 1 квартале 2018 года зарегистрировано 20 обращений, что составляет 0,81 % от общего количества обращений. Рост количества обращений составил 53 %.**

1. **По вопросам культуры (**за исключением международного сотрудничества)за 1 квартал 2018 года поступило **5 обращений,** что составляет **0,21 %.**
2. **По вопросам образования** (за исключением международного сотрудничества) **в 1 квартале 2018 года поступило 37 обращений, что составило 1,59 % от общего количества обращений** (за 2017 год – 46 обращений, 1,54 %). **Спад** обращений граждан **составил 19,56 %.**

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

1. **По вопросам физической культуры и спорта** (за исключением международного сотрудничества) **в 1 квартале 2018 года поступило 10 обращений, что составило 0,43 % от общего количества обращений.**
2. В Классификаторе появился новый блок вопросов **градостроительство и архитектура,** куда вошла часть вопросов, ранее входивших в блок «хозяйственная деятельность». В указанном блоке в 1 квартале 2018 года зарегистрировано **296 обращений**, что составляет 12,74 %.
3. **По вопросам строительства** в 1 квартале 2018 года поступило **9** обращений, что составило **0,38 %** от общего количества обращений.
4. **По вопросам торговли** в 1 квартале 2018 года поступило **20** обращений, что составило **0,86 %** от общего количества обращений.
5. **По вопросам транспорта** в 1 квартале 2018 года поступило **104** обращения, что составило **4,47 %** от общего количества обращений
6. **По вопросам труда и занятости населений** в 1 квартале 2018 года поступило **2** обращения от граждан, что составляет **0,08 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается **спад** обращений **– 81%.**
7. По вопросам **государство, общество, политика** в 1 квартале 2018 года зарегистрировано **193 обращения** от граждан (8,30 % от общего количества обращений). По сравнению с аналогичным периодом 2017 года наблюдается **рост** обращений – **48,46** % (130 обращений было зарегистрировано в 1 квартале 2017 года).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | **1 кв. 2017**  **года** | **1 кв. 2018**  **года** | **Динамика**  **%** |
| **Всего:** | **130** | **193** | **+48,46** |
| Привлечение к административной ответственности | 0 | 36 | +100 |
| Оказание услуг в электронном виде | 2 | 2 | 0 |
| Опека и попечительство | 5 | 0 | -100 |
| Конституционный строй | 28 | 9 | -67,85 |
| Местное самоуправление | 0 | 5 | +100 |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | 53 | 77 | +45,28 |
| Общественные и религиозные объединения | 0 | 10 | +100 |
| Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства | 0 | 18 | +100 |
| Основы государственного управления | 42 | 8 | -80,95 |

1. По вопросам **обороны, безопасности, законности** поступило **75** обращений граждан, что составляет **3,22** % от общего количества обращений граждан. По сравнению с АППГ 2017 года наблюдается **рост** обращений – 50,66 % (37 обращений было зарегистрировано в 1 квартале 2017 года).
2. **Показатели**
3. **Важным показателем эффективности** работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений.

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **1 кв.**  **2017** | **1 кв.**  **2018** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **929** | **379** | **-59,20** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1052** | **975** | **-7,31** |
| **Поставлено на контроль** | **2615** | **1649** | **-36,94** |
| **Нарушены сроки рассмотрения** | **0** | **0** | **-** |
| **Направлено по принадлежности**  Из них не содержали вопросов, относящихся к полномочиям Администрации**:** | **331** | **410**  167 | **+23,86** |

В связи со значительным уменьшением количества обращений в 1 квартале 2018 года по равнению с АППГ наблюдается снижение показателей результатов рассмотрения обращения.

Однако наблюдается рост количества обращений, направляемых Администрацией по принадлежности. имеют положительную динамику: на 96 % увеличилось количество обращений, решённых положительно.

В отчетном периоде отсутствуют обращения, исполненные с нарушением срока. Администрацией продолжается работа по недопущению фактов нарушения сроков рассмотрения обращений, усилению контроля за исполнительской дисциплиной и ответственностью должностных лиц при рассмотрении обращений граждан и подготовкой ответов на них.

**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».**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название городской программы | 1 кв.  2017 | 1 кв.  2018 | **Динамика**  **%** |
| "Город чистоты" | 67 | 22 | **-67,16** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 7 | 1 | **-85,71** |