**отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2 квартал 2018 года в сравнении со 2 кварталом 2017 года»**

За 2 квартал 2018 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **2 193** обращений граждан, по сравнению со 2 кварталом 2017 года (**2 167** обращения) наблюдается незначительный **рост** обращений граждан, который составил – **1,19** %. В обращениях содержалось **3 036** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан по типу обращения во 2 квартале 2018 года**

**в динамике со 2 кварталом 2017 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2 квартал 2017 года** | **%от общ.кол.** | **2 квартал 2018 года** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **2 167** | **–** | **2 193** | **–** | **+1,19** |
| Индивидуальные | **2 029** | 93,63 | **2 040** | 93,02 | **+0,54** |
| Коллективные  | **138** | 6,36 | **153** | 6,98 | **+10,86** |
| **Из них:** |
| 1 | Запросы | **135** | 6,22 | **154** | 7,02 | **+14,07** |
| 2 | Представления прокуратуры | **3** | 0,13 | **1** | 0,04 | **-66,66** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **1 975** | 91,13 | **1 853** | 84,49 | **-6,17** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **372** | 17,16 | **834** | 38,03 | **+124,19** |
| 3.2. | *Письменно* | **1 538** | 70,97 | **948** | 43,22 | **-38,36** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **32** | 1,47 | **11** | 0,50 | **-65,62** |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | **0** | - | **24** | 1,09 | **+100** |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | **33** | 1,52 | **0** | - | **-100** |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | **0** | - | **36** | 1,64 | **+100** |
| 4. | Письма, уведомления | **7** | 0,32 | **112** | 5,10 |  |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **10** | 0,46 | **35** | 1,64 | **+72,22** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **37** | 1,70 | **38** | 1,73 | **+2,70** |
| 6.1. | *Главой Администрации* | **11** | 0,50 | **14** | 0,63 | **+27,27** |
| 6.2. | *Заместителями главы Администрации* | **26** | 1,20 | **24** | 1,09 | **-7,69** |

**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 во 2 квартале 2018 года **25,85 %** касаются вопросов **коммунального хозяйства** (**785** обращений). По сравнению с АППГ (**1225** обращений) наблюдается значительный **спад,** который составил **– 35,91 %.**
2. Во 2 квартале 2018 года **8 %** касаются вопросов **обеспечения граждан жилищем, пользования жилфондом** (243 обращения). По сравнению с АППГ (245 обращений) наблюдается незначительный спад, который составил **менее 1 %** (0,81 %).

Значительный рост обращений наблюдается по вопросам: «Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов» - рост составил 28 %, «Правила пользования жилыми помещениями» - рост составил **111 %.** Наблюдается **спад** обращений по вопросу «Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма», который составил – **26,66.**

При этом необходимо отметить, что вопросы «Выселение из жилища», «Распределение жилых помещений по договору социального найма», «Несогласие с вариантами предоставления жилья» выделены в Классификаторе только с 01.01.2018, именно этим обусловлены нулевые показатели за 2017 год.

1. **Вопросы социальной сферы составляют 2,53 % от общего количества обращений граждан во 2 квартале 2018 года – 77 обращений.** По сравнению с АППГ (2,58 % - 74 обращения) наблюдается **незначительный рост** количества обращений **– 4,05%**

В соответствии с Классификатором изменился блок вопросов, который ранее назывался «Социальное обеспечение и социальное страхование», теперь вопросы социальной сферы представлены 3 блоками: «Социальное обслуживание (за исключением международного)», «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием», «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании».

1. **По вопросам физической культуры и спорта во** 2 квартале 2018 года зарегистрировано **12 обращений, что составляет 0,39 %** от общего количества обращений(14 обращений за 2017 год –0,48 %)**. Спад** количества обращений **составил 14 %.**
2. **По вопросам образования** (за исключением международного сотрудничества)в Администрацию во 2 квартале 2018 года поступило **44 обращения,** что составляет **1,44 %** от общего количества обращений, в АППГ – 33 обращения (1,15 %), таким образом, **рост обращений составил 33,33 %**.

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

Дополнительно стоит отметить, что данный блок вопросов в новом Классификаторе также претерпел серьезные изменения, появились такие вопросы как «Поступление в образовательные организации», «Проведение общественных мероприятий», «Питание обучающихся» и др.

1. По вопросам **культуры** (за исключением международного сотрудничества)во2 квартале 2018 года зарегистрировано **5 обращений, что составляет 0,16 % от общего количества обращений (**5 обращений было также за АППГ**).** В соответствии с Классификатором вопросы данного блока также претерпели серьезные изменения.

Так, появился вопрос **«Популяризация и пропаганда культуры и искусства»** - 3 обращения, а также «**Укрепление культурных связей, взаимодействие с зарубежными странами»** - 2 обращения. Тогда как в АППГ были вопросы «Библиотеки, дома культуры, кинотеатры» - 1 обращение, «Памятники архитектуры, истории, культуры» - 2, «Средства массовой информации» - 1 обращение.

1. По вопросам **здравоохранения** во **2 квартале 2018 года** зарегистрировано **14** обращений**,** что составляет **0,46 %** от общего количества обращений **(12** обращений за 2 квартал 2017 года**). Рост** количества обращений **составил 16,66** %.
2. По вопросам **«Использования и охраны земель», «Использования и охраны вод», «Охраны и использования животного мира», «Общим вопросам охраны окружающей природной среды» (за исключением международного сотрудничества)** за 2 квартал 2018 года поступило **105 обращений,** что составляет **3,45 %** от общего количества обращений. В 2017 году сходный тематически блок вопросов назывался «**Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды»,** во2 квартале 2017 годабыло зарегистрировано **59** обращений граждан.

До 01.01.2018 большой блок вопросов был объединен в раздел **«Хозяйственная деятельность»**, однако согласно новому Классификатору многие сферы жизни получили более дробное деление – выделены в самостоятельные блоки и вопросы.

1. По вопросам **транспорта** во 2 квартале 2018 года поступило **172 обращения**, что составило **5,66** % **от общего числа обращений граждан.** В АППГ не было столь дробного деления, однако на основании анализа вопросов, входивших в блок «Хозяйственная деятельность», можно утверждать, что как минимум **275 обращений** во 2 квартале 2017 года касались вопросов транспорта.
2. По вопросам **торговли** поступило **30 обращений**, что составляет **0,98 %** от общего количества обращений. За АППГ прошлого года по аналогичным вопросам поступило **16 обращений** (согласно анализу блока «Хозяйственная деятельность» за 2 кв. 2017 года), таким образом, наблюдается **рост** количества обращений**, который** составил **87,5 %.**
3. По вопросам **«Градостроительства и архитектуры»** во 2 квартале 2018 года поступило **845 обращений**, что составляет **27,83 %** от общего количества обращений. При этом необходимо отметить, что **438 обращений**, т.е. **51,83 %** от вопросов данного блока, принадлежит вопросу **«Уборка снега, опавших листьев, мусора»**, который до введения нового Классификатора входил в блок «Жилищно-коммунальное хозяйство**»; 111 обращений**, т.е. 13,13 % от вопросов данного блока, касаются **«Благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров»**, тогда как во 2 квартале 2017 года данный вопрос учитывался в блоке «Хозяйственная деятельность».
4. По вопросам **строительства** поступило **30 обращений**, что составляет 0,98% от общего количества обращений, в основном вопросы касаются согласования строительства – **10 обращений**, строительства и реконструкции дорог – **11 обращений**.
5. **По вопросам труда и занятости населения** во 2 квартале 2018 года поступило **7** обращений граждан**,** что составляет **0,23 %** от общего количества обращений граждан**.** По сравнению с аналогичным периодом 2017 года (14 обращений) наблюдается **значительный спад – 50 %.**

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

1. По вопросам **государства, общества, политики** во 2 квартале 2018 года зарегистрировано **187** обращений, что составляет **6,15 %,** тогда как за АППГ было зарегистрировано **93 обращения.** Таким образом, **рост** обращений в данном блоке составил **101 %.**
2. По вопросу **«Обращения, заявления и жалобы граждан»** зарегистрировано **84 обращения**, что составляет 2,7 % от общего количества. Из них **17 обращений –** составляют **благодарности, 42 обращения –** касаются **результатов рассмотрения обращений.**
3. По вопросам **обороны, безопасности, законности** во 2 квартале 2018 года поступило **76 обращений**, что составляет **2,50%,** тогда как в АППГ было зарегистрировано **34 обращения** по указанным вопросам, таким образом, **рост** обращений составил  **123 %.**

Поступило **8 обращений за оказанием муниципальных услуг – 0,26 % от общего количества обращений**.

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2 кв.** **2017** | **2 кв.** **2018** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **666** | **754** | **+13,21** |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | **1357** | **1042** | **-23,21** |
| **Направлено по принадлежности**Из них не содержали вопросов, относящихся к полномочиям Администрации**:** | **333** | **225** | **-32,43** |

Так, во 2 квартале 2018 года по сравнению с АППГ наблюдается **рост** обращений **рассмотренных положительно**, динамика составила **13 %**.

**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 | 2 кв.2017 | 2 кв.2018 | **Динамика****%** |
| "Город чистоты" | 64 | 95 | **+48,43** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 5 | 6 | **+20,00** |