Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2019 год в сравнении с 2018 годом»

За 2020 год в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **7 840** обращений от граждан, по сравнению с 2019 годом (**7 620** обращение) **рост** обращений граждан составил – 2,8 %. В обращениях содержался **10345** вопрос по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию**

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2020 году в динамике с 2019 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2019 год** | **%от общ.кол.** | **2020 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **7 620** | **-** | **7840** | **-** | **+2,81** |
| Индивидуальные | **7 173** | 94,13 | **7467** | 95,25 | **+4,10** |
| Коллективные  | **447** | 5,87 | **373** | 4,75 | **-16,55** |
| **Из них:** |
| 1 | Запросы | **679** | 8,91 | **697** | 8,89 | **+2,65** |
| 2 | Представления прокуратуры | **12** | 0,15 | **10** | 0,13 | **-16,66** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы) | **6 531** | 85,70 | **6 809** | 86.85 | **+4,26** |
| 4. | Письма, уведомления | **168** | 2,20 | **121** | 1,55 | **-27,97** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **56** | 0,73 | **36** | 0,46 | **-35.71** |
| 6. | Личный прием граждан | **174** | 2,28 | **61** | 0,78 | **-64,94** |

В целом в 2020 году наблюдается незначительное увеличение количества обращений граждан по сравнению с 2019 годом – на 2,8 %.

Главой Администрации Е.В. Никорой проведено 4 выездных личных встречи с гражданами города Мурманска, в ходе которых от граждан принимались вопросы, по которым в дальнейшем были составлены поручения, проведена работа и даны письменные ответы:

- от жителей Ленинского административного округа, принято 44 обращения;

- от жителей жилого района Росляково, принято 17 обращений;

- от жителей Первомайского округа 23 обращения;

- от жителей района Абрам-Мыс 22 обращения.

В связи с тем, что в 2020 году в условиях введения ограничений в связи с угрозой распространения коронавирусной инфекции (COVID-19) личный прием граждан был ограничен, с жителями Октябрьского административного округа была проведена личная встреча в онлайн-режиме, в ходе которой главой Администрации были даны разъяснения по 53 вопросам, поступившим до встречи и во время прямого эфира.

Практика онлайн-встреч была продолжена и состоялась с жителями Первомайского административного округа города Мурманска – отвечено на 51 вопрос, онлайн-встреча с жителями Ленинского административного округа города Мурманска и жилого района Росляково – отвечено на 23 вопроса. Состоялось 2 онлайн приема главы Администрации с гражданами города Мурманска в РОПП «Единая Россия» - принято 12 человек.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I. Раздел «жилищно-коммунальная сфера»** в 2020 годувключает в себя **3 054** вопроса, по сравнению с АППГ (**3 622**) наблюдается **спад** обращений, который составил - **15,68 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений – **29,53** %, из них:

**1.1** Блок **«Коммунальное хозяйство»** в 2020 годусодержит **2442** вопроса, что составляет **79,96 %** от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях, по сравнению с АППГ - **2 822** обращения - наблюдается **спад,** который составил **– 13,46 %.**

Наблюдается снижение обращений практически по всем вопросам данного блока. Значительный рост обращений зафиксирован только по вопросу «Несанкционированная свалка, биоотходы» - +45 %.

В основном вопросы, затронутые в обращениях граждан, касаются неудовлетворительной работы управляющих организаций в части содержания и ремонта общего имущества многоквартирных домов (бездействие управляющих организаций и невыполнение договорных обязательств) – 1372.

1.2. В 2020 году в блоке **«Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** поступило **505 обращений**, что составляет **16,54 %** от общего количества вопросов, по сравнению с АППГ (693 вопроса в обращениях) наблюдается **спад**, который составил **-27,12 %.**

Основная часть вопросов, входящих в данный блок, касается вопросов переселения из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, а также улучшения жилищных условий, предоставления помещений по договорам социального найма.

 1.3. **Другие вопросы** раздела «Жилищно-коммунальная сфера», среди которых такие вопросы как: «Нежилые помещения» (90); «Жилищный фонд» (11) и другие составляют в общей сложности **107** вопросов, что составляет **3,51 %** от общего количества обращений. В АППГ было также 107 вопросов.

 **II. Раздел «Социальная сфера» в 2020** году включает в себя **1180** вопросов, что составляет **11,41 %** от общего количества поступивших вопросов, по сравнению с АППГ (822 обращения) наблюдается **рост** обращений,который составил **43,56 %.** Процентное соотношение с общим количеством обращений составило 11.41 %, из них:

 **2.1.** **Блок «Социальное обеспечение и социальное страхование»** в 2020 году содержит **325 вопросов**, то есть **3.15** % от общего количества поступивших вопросов.По сравнению с 2019 годом (249[[1]](#footnote-1) обращений) наблюдается рост количества обращений **– 30,53 %.**

В соответствии с Классификатором в данный блок вопросов, входят следующие: «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Пенсии», «Пособия. Компенсационные выплаты», «Социальное обслуживание (за исключением международного)», «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | **2019 год** | **2020 год** |
| **Всего:**  | 249 | **325** |
| Льготы и меры социальной поддержки инвалидов | 23 | 16 |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 27 | 49 |
| Социальная защита пострадавших от стихийных бедствий, чрезвычайных происшествий, терактов и пожаров | 11 | 1 |
| Компенсационные выплаты за утраченное имущество, за ущерб от стихийных бедствий, в том числе жилье | 4 | 0 |
| Просьбы об оказании финансовой помощи | 27 | 38 |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 59 | 110 |
| Доступная среда, в том числе комфорт и доступность инфраструктуры, для лиц с ограниченными возможностями здоровья | 38 | 12 |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 17 | 27 |
| Другие вопросы:  | 43 | 72 |

В таблице представлены вопросы, по которым было отмечено наибольшее количество обращений, традиционно это вопросы предоставления льгот отдельным категориям граждан.

 **2.2**. В блоке **«Образование»** в 2019 году содержится **260 вопросов**, что составляет **2,52 %** от общего количества вопросов, в 2019 году поступило **258** обращений, таким образом, **рост** обращений незначительный, составил **0,78 %.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Образование** | **2019 год** | **2020 год** |
| **Всего:**  | **258** | **260** |
| Деятельность спортивных школ | 14 | 9 |
| Деятельность центров дополнительного образования (домов культуры, творческих коллективов, центров) | 5 | 7 |
| Заработная плата педагогических работников | 19 | 11 |
| Контроль качества и надзор в сфере образования | 18 | 3 |
| Конфликтные ситуации в образовательных организациях | 27 | 20 |
| Культурно-досуговая деятельность обучающихся | 7 | 0 |
| Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу | 19 | 11 |
| Условия проведения образовательного процесса | 67 | 112 |
| Поступление в образовательные организации | 10 | 29 |
| Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса | 27 | 16 |
| Нехватка мест в дошкольных образовательных организациях | 8 | 5 |
| Обеспечение дошкольных, общеобразовательных учреждений, профессиональных образовательных организаций и организаций высшего образования электро-, водо-, теплоснабжением | 8 | 3 |
| Питание обучающихся | 2 | 5 |
| Проведение общественных мероприятий | 20 | 20 |
| Другие вопросы:  | 7 | 9 |

В 2019 году наибольший рост вызвал вопрос «Заработная плата педагогических работников», что обусловлено изменениями МРОТ, повлекшими за собой изменение заработной платы, в том числе педагогических работников. В 2020 году количество обращений по данному вопросу снизилось.

В 2020 году наибольший рост вызвал вопрос «Условия проведения образовательного процесса», что связано с дистанционным обучением в связи с введением карантинных мероприятий в период пандемии.

**2.3.** По вопросам **физической культуры и спорта** в 2020 году зарегистрировано 44 **обращения**, что составляет 0,43 %, тогда как в АППГ - **66 обращений**. Таким образом, наблюдается спадобращений, который составил **33,33 %.**

**2.4.** По вопросам **здравоохранения** в 2020 году зарегистрировано **241 обращение**, что составляет **2,33** % от общего количества поступивших вопросов. В 2019 году было зарегистрировано **57 обращений**. Наблюдается **значительный рост** обращений, который составил **– 322,81 %. Данный фактор обусловлен санитарно-эпидемиологической обстановкой в период пандемии COVID-19.**

**2.5.** По вопросам **культуры** в 2020 году поступило **13 обращений,** что составляет 0,13% от общего количества обращений, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **25 обращений**. Наблюдается **спад** обращений, который составил 48 **%**.

**2.6.** По вопросам **трудоустройства** и занятости населения в 2019 году поступило **76 обращений,** что составляет **0,74 %** от общего количества поступивших вопросов. За АППГ поступило **36 обращений**, таким образом наблюдается рост обращений, который составил **111,12 %. Рост обоснован увеличением обращений по вопросу «Трудоустройство, безработица», что тоже связано с ситуацией пандемии.**

**2.7.** По вопросам **«Семьи»** в 2020 году зарегистрировано **212 обращений**, что составляет 2,05 % от общего количества. По сравнению с АППГ (123 обращения) наблюдается рост, который составил 72,36 %.

 **III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **4 443** вопроса, что составляет **42,95 %** от общего количества вопросов. По сравнению с АППГ (4 463 обращения) наблюдается **незначительный спад**, который составил **0,44 %.**  Процентное соотношение с общим количеством обращений – **42,95 %,**  из них:

 **3.1.** По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 2020 году поступило **3 148** обращений, что составило **70,86**  % от количества обращений в данном разделе; 30,43 % - от обращений в целом. По сравнению с АППГ (**3 209** обращений) наблюдаентся незначительный **спад**, который составил **1,90 %.**

**В данном разделе блока значительно возрасло количество обращений по вопросу «Организация условий мест для детского отдыха».** Поступало большое количество обращений по обустройству детских площадок на придомовых территорияхх.

**3.2.** По вопросам **строительства** в 2020 году поступило **164 обращения**, что составляет **3,70 %** от общего количества обращений данного блока, по сравнению с АППГ (**145 обращения)** наблюдается незначительный **рост**, который составил **13,11** %.

Возросло количество обращений по вопросу «Деятельность в сфере строительства»

**3.3.** По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды** за 2020 год поступило **339 обращений,** что составляет **7,63%** от обращений в данном блоке; за АППГ поступило **254** обращений, по сравнению с АППГ **рост обращений** составляет **33,47%.**

**По вопросам данного блока значительно возросло количество обращений по «Отлову животных»** - безнадзорных собак, рост составил 300 %

**3.4.** Повопросам **торговли и бытового обслуживания** в 2020 году поступило **170 обращений,** что составляет **3,83 %** от общего количества обращений в данном блоке. По сравнению с 2019 годом (148 обращения граждан), **рост обращений** составляет **14.87** **%.**

**3.5.** Повопросам **транспорта** в 2020 году поступило **508 обращений**, что составляет **11,44 %** от общего количества обращений в данном блоке. За АППГ поступило **594** обращений, таким образом, наблюдается незначительный **спад,** который составил **14,47 %.**

**3.6.** Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросам «Местные бюджеты», «связь», «денежная система» и другим) поступило **114** обращений, что составляет 2,57 % от общего количества поступивших вопросов.

**IV.** Раздел **«Государство. Общество. Политика»** в 2020 году включает в себя **638** обращений, что составляет 6,17 % от общего количества. В 2019 году в данном разделе поступило **673 обращения.** Таким образом, **незначительный спад обращений** составил **5,20** %.

**V**. Раздел **«Оборона, безопасность, законность»** в 2020 году включает в себя **217** вопросов, что составляет 4,89 % от общего количества поступивших в администрацию вопросов. В 2019 в указанном блоке было зарегистрировано **291** обращение граждан, таким образом наблюдается **спад,** который составил **25,43 %.**

Кроме того, есть вопросы, которые вошли в блок **«Прочее»** (специально введенный) для отслеживания результативности программ «Город чистоты» и акции «Помоги спасти жизнь ребёнка».

В рамках акции«Помоги спасти жизнь ребенка» **в 2020 году
16 заявителям** по предоставленным документам о затратах, понесённых на лечение детей, оказана помощь.

**Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2019** | **%от общ.кол.** | **2020** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **1 882** | 24,69 | **1907** | 24,33 | **1,33** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **4 799** | 62,97 | **4817** | 61,45 | **0,38** |
| **Поставлено на контроль** | **7 331** | 96,20 | **7505** | 95,73 | **2,38** |

1. [↑](#footnote-ref-1)