Отчёт «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2018 год в сравнении с 2017 годом»

За 2018 год в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **7 390** обращений от граждан, по сравнению с 2017 годом (**9 461** обращение) **спад** обращений граждан составил – **21,89** %.

В обращениях содержалось **10 336** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан в Администрацию за 2018 год**

**в сравнении с 2017 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения**

**в 2018 году в динамике с 2017 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | | **2017 год** | **%от общ.кол.** | **2018 год** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **9 461** | **-** | **7 390** | **-** | **- 21,89** |
| Индивидуальные | | **8 958** | 95,46 | **6 900** | 93,36 | **-22,97** |
| Коллективные | | **503** | 4,53 | **490** | 6, 64 | **-2,58** |
| **Из них:** | | | | | | |
| 1 | Запросы | **554** | 5,85 | **598** | 8,09 | **+7,94** |
| 2 | Представления прокуратуры | **12** | 0,12 | **13** | 0,17 | **+8,33** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы): | **8 639** | 91,26 | **6 494** | 87,87 | **-24,82** |
| 4. | Письма, уведомления | **33** | 0,39 | **367** | 4,96 | **+1012** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **46** | 0,48 | **91** | 1,23 | **+97,82** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **177** | 1,87 | **194** | 2,62 | **+9,60** |

В целом в 2018 году наблюдается значительное снижение количества обращений граждан по сравнению с 2017 годом – на 21, 89 %, данный факт можно расценивать как положительный показатель деятельности Администрации.

Безусловно, важным является тот факт, что с каждым годом увеличивается число граждан, принятых должностными лицами Администрации в ходе личных приёмов.

**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 2018 году по **вопросам жилищно-коммунальной сферы** непосредственно в Администрациюпоступило **4 263** обращений, что составляет **41,24 %** от общего количества вопросов, содержащихся в обращениях. По сравнению **с 2017 годом** наблюдается **значительный спад** обращений по указанной тематике, который составляет **30,89 % ( 2017 год – 6 171** обращений).

Большую часть данного блока занимают вопросы **коммунального хозяйства – 3 283,**  что составляет 31,68 % о общего количества обращений, а в данном блоке вопросов – 77,01 %.

В связи со снижением общего количества обращений наблюдается снижение обращений практически по всем вопросам данного блока.

1. В 2018 году **9,48 %** касаются **жилищных** вопросов (980 обращений). По сравнению с АППГ (910 обращений[[1]](#footnote-1)) наблюдается **рост**, который составил 7,14 %.

Рост обращений в данном блоке также может быть связан с изменениями в Классификаторе, поскольку с 01.01.2018 к блоку «Жилище» относятся 7 следующих вопросов: «Жилищный фонд», «Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)», «Обеспечение граждан жильем, пользование жилфондом», «Общие положения жилищного законодательства», «Оплата строительства, содержания и ремонта жилья (кредиты, компенсации)», «Перевод помещений из жилых в нежилые», «Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства»

Но как и было ранее, 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. **Вопросы социальной сферы составляют 3,87 % от общего количества обращений граждан в 2018 году – 401 обращение.** По сравнению с 2017 годом (3 % – 360 обращений), наблюдается **незначительный** **рост** количества  **обращений – 11,38%.**

В соответствии с Классификатором изменился блок вопросов, который ранее назывался «Социальное обеспечение и социальное страхование», теперь вопросы социальной сферы представлены следующими блоками: «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Охрана семьи, материнства, отцовства и детства», «Пособия. Компенсационные выплаты», «Социальное обслуживание (за исключением международного)», «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием», «Пенсии».

Традиционно наибольшее количество обращений зафиксировано по вопросу предоставления льгот отдельным категориям граждан.

1. По вопросам **образования** условия проведения образовательного процесса в Администрацию в 2018 году поступило **243 обращения,** что составляет **2,34** % от общего количества обращений, в 2017 году –**150 обращений**, таким образом, **рост обращений составил 61,33 %.**

Следует отметить, что теперь в блок **«Образование»** входят следующие подразделы: «Культурно-досуговая деятельность обучающихся», «Материально-техническое и информационное обеспечение образовательного процесса», «Образование (за исключением международного сотрудничества)», «Образовательные стандарты, требования к образовательному процессу», «Поступление в образовательные организации», «Права и обязанности родителей», «Условия проведения образовательного процесса», «Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей»; тогда как в 2017 году вопросы образования были представлены в блоке – «Образование. Наука. Культура», то есть их количество указывалось совместно с вопросами по культуре.

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. Нули в строчках по тем или иным вопросам свидетельствуют, что ранее такие вопросы отсутствовали в Классификаторе.

1. По вопросам **физической культуры и спорта** в 2018 году зарегистрировано **47 обращений**, что составляет **0,45 %** от общего количества обращений. В 2017 году действовал другой Классификатор, поэтому блок вопросов назывался «Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм». Однако можно определить, что вопросов, касающихся темы физической культуры, из общего блока было **52**. Таким образом наблюдается незначительный **спад** обращений, который составил **10,63 %.**

Стоит отметить, что блок вопросов физической культуры и спорта претерпел значительные изменения, что видно из показателей, представленных на диаграмме.

1. По вопросам **здравоохранения** в 2018 году зарегистрировано **52 обращения**, что составляет **0,50 %** , тогда как в 2017 было зарегистрировано **49 обращений**. Наблюдается **незначительный рост** обращений, который составил **– 6,12 %**
2. По вопросам **культуры** в 2018 году поступило **20 обращений**, что составляет 0,19 % от общего количества обращений, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **33 обращения**. Наблюдается **спад** обращений, который составил 65 **%**.

Теперь в раздел «Культура» входят следующие блоки вопросов: «Культура (за исключением международного сотрудничества)», «Культурное наследие народов РФ», «популяризация и пропаганда культуры и искусства».

1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** в 2018 году поступило **2 288 обращений**, что составило **22,13 %** от общего количества обращений. При этом необходимо отметить, что **752 вопроса** (т.е. 32,86 % от вопросов данного блока) **«Уборка снега, опавшихлистьев, мусора»**, который до введения нового Классификатора входил в блок «Жилищно-коммунальное хозяйство»; **366** вопросов, т.е. 15% от вопросов данного блока, это «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров», тогда как 2017 году они входили в блок «Хозяйственная деятельность».

В раздел «Комплексное благоустройство» объединены 2 вопроса, выделенных в Классификаторе в 2018 году: «Благоустройство подъездных дорог, в том числе тротуаров» и «Комплексное благоустройство».

В раздел «Уборка мусора и снега» данные за 2017 год взяты из блока «Жилище».

1. По вопросам **строительства** поступило **122 обращения**, что составляет **1,18 %** от общего количества обращений, в основном вопросы касаются **согласования строительств**а – 28, **строительства и реконструкций дорог** – 56 , а также деятельности в сфере строительства, сооружения зданий – 24.
2. Повопросам **природных ресурсов и охраны окружающей природной среды за 2018 год поступило 167** обращений, что составляет **1,61%** от общего количества обращений граждан. По сравнению с АППГ (213 обращений граждан), **спад обращений** составляет **21,59** **%.**

Стоит отметить, что в соответствии с Классификатором с 01.01.2018 в данный раздел включены следующие вопросы: **«Использование и охрана земель», «Использование и охрана вод», , «Общие вопросы охраны окружающей природной среды».**

Основной блок в данном разделе принадлежит вопросу полномочий государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений **– 55 %.** 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. Повопросам **охраны и использования животного мира** за 2018 год поступило **98 обращений**, что составляет 0,94 %. Необходимо отметить, что в 2017 году указанны блок отдельно не рассматривался, поскольку ранее Классификатор не предлагал столь дробного деления на темы и подтемы. Однако с учётом того, что вопросы, касающиеся гуманного отношения к животным, как правило, среди мурманчан вызывают широкий отклик, было принято решение учитывать данный блок вопросов отдельно от блока вопросов по охране окружающей среды.

Необходимо отметить, что, кроме того, в разделе «Прочее» введен вопрос «Бездомные собаки», необходимость его введения была обусловлена тем, что обращения по указанному вопросу были, однако Классификатор вопросов, действовавший ранее, не предполагал отдельное его выделение.

Итак, по вопросу «бездомные собаки» в 2018 году зарегистрировано 41 обращение, тогда как в 2017 году – 61. Спад составил 32,78 %.

1. Повопросам **торговли и бытового обслуживания** в 2018 году поступило **140 обращений**, что составляет 1,36 % от общего количества обращений. По сравнению с 2017 годом (94 обращения граждан), **рост обращений** составляет **48** **%.**
2. Повопросам **транспорта** в 2018 году поступило **514 обращений**, что составляет **4,97 %** от общего количества обращений. В 2017 году не было столь дробного деления, однако на основании анализа вопросов, входивших в блок «Хозяйственная деятельность», можно утверждать, что как минимум **1300 обращений** касались вопросов транспорта. Таким образом, наблюдается **спад** количества обращений, который составил **60,46** **%.**

Кроме того, следует отметить, что ранее «Вопрос дорожное хозяйство» не относился к категории «Транспорт», а всё-таки учитывался в благоустройстве города.

1. По вопросам **трудоустройства и занятости населения** поступило **39** обращений, что составляет 0,37 % от общего количества обращений. По сравнению с 2017 годом (49 обращенний) наблюдается **спад** обращений, который составил -**20,40** %.
2. По сравнению с 2017 годом в Классификаторе большие изменения претерпел блок **«Государство. Общество. Политика».** 2018 году в данном разделе поступило **659 обращений**, 6,37 % от общего количества, тогда как в 2017 году – **628 обращений**. Таким образом, **рост обращений** составил **4,93** %.
3. По вопросам **обороны, безопасности, законности** зарегистрировано **275** обращений граждан, что **составляет 2,66 %** от общего количества обращений граждан. По сравнению с 2017 годом (160 обращений) наблюдается **значительный** **рост** обращений +71,87 %. Полагаем, что такой рост вызван тем, что и данный блок претерпел серьезные изменения в Классификаторе, теперь в него включены вопросы «Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории» - 63 обращения, «регистрация по месту жительства и пребывания» - 28 обращений, «Исполнение судебных решений» - 43 вопроса, «Деятельность судебных приставов» - 13 обращений, «Памятники воинам, воинские захоронения» - 20. Стоит отметь, что ранее до 01.01.2018 указанные вопросы не были представлены Классификаторе.
4. Кроме того, есть вопросы, которые не вошли ни в один из анализируемых разделов, их количество составило **797**, что составляет **7,71 %** от общего количества. Из них **382 обращения** – уведомления о проведении собрании собственников, т.е. 47,92 % в данном блоке.
5. Поступило **26 обращений за оказанием муниципальных услуг.**

**Показатели**

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2017** | **%от общ.кол.** | **2018** | **%от общ.кол.** | **Динамика**  **%** |
| **Решено положительно** | **3159** | 33,38 | **2026** | 27,41 | **-35,86** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **5562** | 58,71 | **4519** | 61,15 | **-18,75** |
| **Поставлено на контроль** | **8666** | 91,59 | **6993** | 94,62 | **-19,30** |

Так, в 2018 году по сравнению с 2017 годом наблюдается **спад** обращений по всем показателям, что обусловлено общим значительным снижением количества обращений, поступивших в Администрацию в отчётный период.

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 | 2017 | 2018 | **Динамика**  **%** |
| "Город чистоты" | 239 | 191 | **-20,08** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 21 | 20 | **4,76** |

1. В отчёте за 2017 год из общего массива вопросов, входящих на тот момент в раздел «Жилищно-коммунальная сфера», в указании числа вопросов, касающихся раздела «Жилище», допущена ошибка – указано 699 обращений, тогда как, исходя из данных, отраженных в таблице и в диаграмме, должно было быть указано, что по данному вопросу в 2017 году поступило 910 обращений. [↑](#footnote-ref-1)