**Отчёт** «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за III квартал 2018 года в сравнении с III кварталом 2017 года»

За 3 квартал 2018 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **1 719** обращений от граждан, по сравнению с 3 кварталом 2017 года (**2 337** обращение) **спад** обращений граждан составил – **26,41** %. В обращениях содержалось **2 472** вопроса.

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 3 квартале 2018 года в динамике с 3 кварталом 2017 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **3 квартал 2017 года** | **%от общ.кол.** | **3 квартал 2018 года** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **2 337** | **-** | **1 719** | **-** | **-26,41** |
| Индивидуальные | **2 231** | 95,46 | **1 631** | 94,88 | **-26,90** |
| Коллективные  | **106** | 4,53 | **88**  | 5,11 | **-16,98** |
| **Из них:** |
| 1 | Запросы | **130** | 5,56 | **115** | 6,68 | **-11,54** |
| 2 | Представления прокуратуры | **2** | 0,08 | **2** | 0,11 | **0** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **2 155** | 92,21 | **1 534** | 89,23 | **-28,82** |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | **787** | 33,67 | **719** | 41,82 | **-8,64** |
| 3.2. | *Письменно* | **1 321** | 56,52 | **720** | 41,88 | **-45,50** |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | **30** | 1,28 | **4** | 0,23 | **-86,67** |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | **0** | - | **1** | 0,05 | **+100** |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | **6** | 0,25 | **0** | - | **-100** |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | **0** | - | **18** | 1,04 | **+100** |
| 4. | Письма, уведомления | **11** | 0,47 | **72** | 4,18 | **+84,72** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **12** | 0,51 | **27** | 1,57 | **+55,56** |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | **37** | 1,58 | **41** | 2,38 | **+10,81** |
| 6.1. | *Главой Администрации* | **18** | 0,77 | **17** | 0,98 | **-5,55** |
| 6.2. | *Заместителями главы Администрации* | **19** | 0,81 | **24** | 1,39 | **+26,31** |

В целом в 3 квартале 2018 года снизилось количество обращений граждан по сравнению с 2017 годом. Наблюдается значительное уменьшение обращений, поступивших посредством телефонной связи, на 86 %, а также значительно снизилось количество письменных обращений – на 45 %.

**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 3 квартале 2018 года по **вопросам коммунального хозяйства** поступило **788 обращений**, что составляет **31, 87 %** от общего количества. По сравнению с АППГ **(**3 кв. 2017 года – 1193 обращения, 42,23 % от общего количества) наблюдается значительный **спад** обращений, который составил -**33,94 %.**

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

1. В 3 квартале 2018 года **7,16 %** касаются вопросов **обеспечения граждан жилищем, пользования жилищным фондом** (177 обращений). По сравнению с АППГ (212 обращений) наблюдается **спад**, который составил 16,50 %.

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.

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

**Рост** обращений наблюдается по вопросам: «Правила пользования жилым помещением» (+22,22 %), «Выселение из жилища » (+60%).

1. **Вопросы социальной сферы составляют 2,26 % от общего количества обращений граждан в 3 квартале 2018 года – 56 обращений.** По сравнению с аналогичным периодом 2017 года (3,22 % – 94 обращения), наблюдается значительный спад количества  **обращений – -40,42%.**

В соответствии с Классификатором изменился блок вопросов, который ранее назывался «Социальное обеспечение и социальное страхование», теперь вопросы социальной сферы представлены 4 блоками: «Социальное обслуживание (за исключением международного)», «Управление социальным обеспечением и социальным страхованием», «Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании», «Пособия. Компенсационные выплаты».

Наблюдается спад обращений практически по всем вопросам данного блока.

1. По вопросам **физической культуры и спорта** в 3 квартале 2018 года зарегистрировано **12 обращений**, что составляет **0,48 %** от общего количества обращений (**17 обращений** за АППГ – 0,72 %). **Спад** количества обращений **составил 29,41 %.**
2. По вопросам **образования** (за исключением международного сотрудничества), условия проведения образовательного процесса в Администрацию в 3 квартале 2018 года поступило **66 обращений,** что составляет **2,58** % от общего количества обращений, в АППГ – **39 обращений** (1,38 %), таким образом, **рост обращений составил 64,10 %.**

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), а также по вопросам культурного наследия народов РФ в 3 квартале 2018 года поступило **6 обращений**, что составляет 0,24 % от общего количества обращений, тогда как в АППГ по вопросам культуры было зарегистрировано **10 обращений** (0,35 %). Наблюдается **спад** обращений, который составил **40 %**.

В соответствии с Классификатором вопросы данного блока также претерпели серьезные изменения. Как видно, из диаграммы вопросы Классификатора в 2018 году абсолютно не совпадают с вопросами 2017 года.

1. По вопросам **здравоохранения** в 3 квартале 2018 года зарегистрировано **8 обращений**, что составляет **0,32 %** , тогда как в АППГ было зарегистрировано **11обращений** (0,38 %). Наблюдается **спад** обращений, который составил **-27 %**
2. По вопросам **«Использования и охраны земель», «Использования и охраны вод», «Охраны и использования животного мира», «Общим вопросам охраны окружающей природной среды» за 3 квартал** 2018 года поступило **57 обращений**, что составляет 2,30 % от общего количества обращений. В АППГ 2017 года сходный тематически блок вопросов назывался «Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды», в 3 квартале 2017 года было зарегистрировано **38 обращений**.

Таким образом, наблюдается **рост обращений**, который составил 50 %.

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.

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 разделы, получили более дробное деление.

1. По вопросам **транспорта** в 3 квартале 2018 года поступило **127 обращений**, что составляет **5,13 %** от общего количества обращений граждан. В АППГ не было столь дробного деления, однако на основании анализа вопросов, входивших в блок «Хозяйственная деятельность», можно утверждать, что как минимум **245 обращений** касались вопросов транспорта. Таким образом, наблюдается **спад** количества обращений, который составил **48 %.**
2. По вопросам **торговли** поступило **24 обращения,** что составляет 0,97 % от общего числа обращений. За АППГ по аналогичным вопросам поступило **15** обращений, наблюдается рост количества обращений, который составил **60 %**.
3. По вопросам «**Градостроительства и архитектуры»** в 3 квартале 2018 года поступило **612обращений**, что составило **24,75 %** от общего количества обращений. При этом необходимо отметить, что **126 вопросов** (т.е. 20,58 % от вопросов данного блока) **«Уборка снега, опавшихлистьев, мусора»**, который до введения нового Классификатора входил в блок «Жилищно-коммунальное хозяйство»; **142** вопроса, т.е. 23% от вопросов данного блока, касаются «благоустройства и ремонта подъездных дорог, в том числе тротуаров», тогда как в3 квартале 2017 года он входил 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 **46 обращений**, что составляет 1,86 % от общего количества обращений, в основном вопросы касаются **согласования строительств**а – 15 вопросов, а также **строительства и реконструкций дорог** – 22 вопроса.
2. По вопросам **трудоустройства и занятости населения, труда** поступило **10** обращений, что составляет 0,40 % от общего количества обращений. По сравнению с 3 кварталом 2017 года (16 обращенний) наблюдается **значительный спад** обращений, который составил -37,5 %.

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства, заработной платы, системы оплаты труда в бюджетной сфере.

1. По сравнению с 2017 годом в Классификаторе большие изменения претерпел блок «Государство. Общество. Политика». В 3 квартале 2018 года в данном разделе поступило **141 обращение**, 5,70 % от общего количества, тогда как в АППГ – **133 обращения**. Таким образом, рост обращений составил 6,10 %.

В данный блок входят вопросы «Местное самоуправление» - 3 обращения; вопросы «Обращения, заявления и жалобы граждан» -76 обращений, «Общественные и религиозные объединения» - 8 обращений; «Общие волпросы государственного управления» - 13 и др.

1. Поступило **3 обращения** за оказанием **муниципальных услуг.**

**Показатели**

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **3 кв.** **2017** | **%от общ.кол.** | **3 кв.** **2018** | **%от общ.кол.** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **450** | 19,25 | **424** | 24,66 | **-5,77** |
| **Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации** | **1177** | 50,36 | **1107** | 64,39 | **-5,94** |
| **Поставлено на контроль** | **2103** | 89,94 | **1637** | 95,22 | **-22,15** |
| **Нарушены сроки рассмотрения** | **0** | - | **0** | - | **-** |

**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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Название городской программы | 3 кв.2017 | 3 кв.2018 | **Динамика****%** |
| "Город чистоты" | 64 | 47 | **-26,56** |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенка» | 5 | 1 | **-80,00** |

3. Кроме того, следует отметить, что в 3 квартале 2018 года 213 обращений, содержащих вопросы, решение которых не входило в компетенцию органа местного самоуправления, были направлены в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входило решение поставленных в обращении вопросов.