Сведения о работе с обращениями граждан

за 1 квартал 2017 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **Предыдущий период** | **Отчетный период** | **Разница** | **%** |
| за 1 квартал 2016 | за 1 квартал 2017 |
| из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. вструктурное подразделение | Итого: | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в структурное подразделение | Итого: |
| **Всего поступило обращений:** | 60 | 1600 | 1660 | 32 | 1555 | 1587 | -73 | -4,3 % |
| В том числе: | письменные обращения | 48 | 1597 | 1645 | 31 | 1551 | 1582 | -63 | -3,8 % |
| принято по телефону, телефону доверия | 4 | учет не ведется | учет не ведется | 0 | учет не ведется | учет не ведется | -4 | -100 % |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 4 | 3 | 7 | 0 | 2 | 2 | -5 | -71,4 % |
| принято во время встречи с жителями | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято во время прямого эфира | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | - | 29 | 29 | 1 | 2 | 3 | -26 | -89,6 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | - | 25 | 25 | 0 | 0 | 0 | -25 | -100 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | - | 1483 | 1483 | 0 | 1444 | 1444 | -39 | -2,6 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 2 | - | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| **Количество индивидуальных обращений** | 53 | 1597 | 1650 | 29 | 1551 | 1580 | -70 | -4,2 % |
| **Количество коллективных обращений** | 7 | 3 | 10 | 3 | 4 | 7 | -3 | -30 % |
| **Количество повторных обращений** | 0 | 2 | 2 | 0 | 3 | 3 | 1 | 33,3 % |
| **Количество поступивших обращений** |
| **По признаку****заявителя** |  | за 1 квартал 2016 | за 1 квартал 2017 | **Разница** | **%** |
|  | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. вструктурное подразделение | Итого: | из сектора по работе с обращениями граждан | непосредств. в структурное подразделение | Итого: |
| Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 1 | 66 | 67 | 0 | 49 | 49 | -18 | -26,8 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 7 | 461 | 468 | 8 | 360 | 368 | -100 | -21,3 % |
| Многодетные семьи | 3 | 132 | 135 | 4 | 92 | 96 | -39 | -28,8 %  |
| Пенсионеры | 4 | 726 | 730 | 2 | 580 | 582 | -148 | -20,2 % |
| Одинокие матери | 0 | 57 | 57 | 1 | 49 | 50 | -7 | -12,2 % |
| Сироты | 1 | 9 | 10 | 0 | 9 | 9 | -1 | -10 % |
| Прочие категории | 44 | 149 | 193 | 17 | 416 | 433 | 240 | 55,4 % |
| **По адресату** | Приёмная Президента РФ | 3 | - | 3 | 2 | 0 | 2 | -1 | -33,3 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 100 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Правительство МО | 11 | 0 | 11 | 9 | 0 | 9 | -2 | -18,1 % |
| Министерство здравоохранения МО  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Минтерразвития МО  | 2 | 0 | 2 | 1 | 0 | 1 | -1 | -50 % |
| Минжнерго и ЖКХ МО  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 3 | 1 | 4 | 4 | 1 | 5 | 1 | 20 % |
| Органы прокуратуры | 4 | 1 | 5 | 4 | 0 | 4 | -1 | -20 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии В.В. Путина в МО | 1 | 4 | 5 | 0 | 1 | 1 | -1 | -80 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 2 | 2 | 0 | 0 | 0 | -2 | -100 % |
| Уполномоченный по правам человека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  |
| УМВД России по МО по г. Мурманску  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| другие адресаты | 2 | 3 | 5 | 3 | 2 | 5 | 0 | 0 |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Предыдущий период** | **С** **нарастанием** | **Отчетный период** | **С нарастанием** |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения**
 |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | 899 |  | 829 |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | 36 |  | 25 |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире  | 5 |  | 0 |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | 298 |  | 321 |  |
| сотрудничество с общественными организациями | 25 |  | 18 |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | 21 |  | 26 |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | 12 |  | 243 |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики  | 8 |  | 2 |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | 258 |  | 57 |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | 15 |  | 16 |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | 72 |  | 38 |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства  | 9 |  | 12 |  |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку»  | 2 |  | 0 |  |
| Всего: | 1660 |  | 1587 |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **1604** |  | **1553** |  |
| **Даны разъяснения** | **56** |  | **34** |  |
| **Поставлено на контроль** | **0** |  | **0** |  |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок  | **60** | **1600** |  |  | **32** | **1555** |  |  |
| Количество поступивших жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признанных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Направлено по принадлежности | **8** |  | **4** |  |
| Рассмотрено с выездом на месте | **370** |  | **333** |  |
| Благодарности | **2** |  | **1** |  |

Все обращения, поступившие в комитет по социальной поддержке, взаимодействию с общественными организациями и делам молодежи администрации города Мурманска за отчетный период, рассмотрены своевременно, всесторонне и объективно в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

По данным мониторинга за 1 квартал 2017 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года, число письменных обращений в целом незначительно уменьшилось (-4,3 %).

По содержанию вопросов в письменных обращениях по-прежнему преобладают обращения граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными в 1 квартале 2017 года в сравнении с 1 кварталом 2016 года несущественно увеличилось 7,1 %), что связано с необходимостью переоформления опекунами документов, дающих разрешение на распоряжение имуществом и доходами опекаемых.

Количество обращений по вопросам предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске, несущественно сдвинулось в сторону увеличения по сравнению с 1 кварталом 2016 года, что объясняется, скорее, колебаниями заявительной активности граждан.

На прежнем уровне осталось количество обращений, связанных с поддержкой общественных объединений, направленных на реализацию молодежной политики в муниципальном образовании, а также количество обращений, касающихся сотрудничества с общественными организациями.

Дополнительно сообщаем, что в большинстве случаев по заявлениям граждан по вопросам, входящим в компетенцию комитета, приняты решения, удовлетворяющие запрос заявителей (в том числе, в рамках мероприятий целевых программ, реализуемых комитетом).

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_