Сведения о работе с обращениями граждан

за 2 квартал 2016 года в сравнении

с аналогичным периодом предыдущего года

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Показатели | **Предыдущий период** | **Отчетный период** | **Разница** | **%** |
| за 2 квартал 2015 | за 2 квартал 2016 |
| 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:** | 106 | 915 | 1021 | 69 | 1270 | 1339 | 318 | 23,7 % |
| В том числе: | письменные обращения | 94 | 915 | 1009 | 56 | 1270 | 1326 | 317 | 20,5 % |
| принято по телефону, телефону доверия |  | учет не ведется | учет не ведется | 1 | учет не ведется | учет не ведется | учет не ведется | - |
| по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 12 | 6 | 18 | 9 | 1 | 10 | -8 | -55 % |
| принято во время встречи с жителями | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято во время прямого эфира | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| принято на личном приёме руководителем структурного подразделения | - | 31 | 31 | 0 | 29 | 29 | -2 | -6,4 % |
| принято на личном приеме заместителями руководителя структурного подразделения | - | 45 | 45 | 0 | 47 | 47 | 2 | 4,2 % |
| принято на личном приеме специалистами структурного подразделения | - | 844 | 844 | 0 | 1126 | 1126 | 282 | 25 % |
| принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 3 | 100 %  |
| **Количество индивидуальных обращений** | 80 | 912 | 992 | 59 | 1260 | 1319 | 347 | 24,7 % |
| **Количество коллективных обращений** | 6 | 3 | 9 | 10 | 10 | 20 | 11 | 55 % |
| **Количество повторных обращений** | 1 | 4 | 5 | 1 | 8 | 9 | 4 | 44,4 % |
| **Количество поступивших обращений** |
| **По признаку****заявителя** |  | за 2 квартал 2015 | за 2 квартал 2016 | **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 | 6 | 46 | 52 | 6 | 102 | 108 | 56 | 51,8 % |
| Инвалиды по общему заболеванию | 9 | 142 | 151 | 9 | 270 | 279 | 128 | 45,8 % |
| Многодетные семьи | 8 | 76 | 84 | 8 | 126 | 134 | 50 | 37,3 % |
| Пенсионеры | 3 | 508 | 511 | 3 | 523 | 526 | 15 | 2,8 % |
| Одинокие матери | 0 | 31 | 31 | 0 | 52 | 52 | 62 | 40,3 % |
| Сироты | 0 | 5 | 5 | 0 | 7 | 7 | 2 | 28,5 % |
| Прочие категории | 60 | 107 | 167 | 43 | 190 | 233 | 66 | 28,3 % |
| **По адресату** | Приёмная Президента РФ | 9 | 0 | 9 | 7 | 0 | 7 | -2 | -22 % |
| Аппарат полномочного представителя Президента РФ в СЗФО, в МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 1 | 33,3 % |
| Губернатор МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Правительство МО | 26 | 0 | 26 | 14 | 0 | 14 | -12 | -46,1 % |
| Министерство здравоохранения МО  | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Министерство транспорта и дорожного хозяйства МО  | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | -1 | -100 % |
| Минтерразвития МО  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Минжнерго и ЖКХ МО  | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Глава МО город Мурманск, депутаты Совета депутатов | 6 | 1 | 7 | 5 | 4 | 9 | 2 | -22,2 |
| Органы прокуратуры | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 2 | 40 % |
| Общественные приёмные Президента, Председателя Партии Д.А. Медведева в МО | 0 | 6 | 6 | 6 | 2 | 8 | 2 | 25 % |
| Государственная жилищная инспекция МО | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Уполномоченный по правам ребенка | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 1 | 100 % |
| Уполномоченный по правам человека | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| УМВД России по МО по г. Мурманску  | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 1 | 100 % |
| другие адресаты | 0 | 3 | 3 | 1 | 9 | 10 | 7 | 70 % |

**Качественный и количественный анализ обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **Предыдущий период** | **С** **нарастанием** | **Отчетный период** | **С нарастанием** |
| 1. **Жилищные вопросы**
 |
| Предоставление жилья |  |  |  |  |
| Улучшение жилищных условий  |  |  |  |  |
| Улучшение жилищных условий по ДЦП «Обеспечение жильем молодых семей/ ДЦП «Поддержка и стимулирование жилищного строительства в МО" |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление общежитий |  |  |  |  |
| Снос жилых домов, ветхий фонд, расселение |  |  |  |  |
| Приватизация жилья |  |  |  |  |
| Прочие жилищные вопросы |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы жилищно-коммунального хозяйства:**
 |
| **а) Содержание жилищного фонда:** |
| освещение дворовой территории |  |  |  |  |
| освещение подъездов  |  |  |  |  |
| санитарное состояние мусоропроводов, контейнерных площадок |  |  |  |  |
| уборка подъездов |  |  |  |  |
| уборка дворовой территории |  |  |  |  |
| обслуживание подвалов, подъездов |  |  |  |  |
| обслуживание и благоустройство детских, спортивных площадок  |  |  |  |  |
| обслуживание вентиляции |  |  |  |  |
| прочие вопросы содержания жилищного фонда |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| **б) Ремонт жилищного фонда** |
| капитальный ремонт, ремонт дома  |  |  |  |  |
| ремонт подъездов  |  |  |  |  |
| ремонт крыльца |  |  |  |  |
| ремонт лестниц (жилого фонда) |  |  |  |  |
| ремонт детских, спортивных площадок |  |  |  |  |
| ремонт межпанельных швов |  |  |  |  |
| ремонт квартир |  |  |  |  |
| Ремонт и капитальный ремонт кровли |  |  |  |  |
| ремонт внутридомовых сетей горячего/холодного водоснабжения |  |  |  |  |
| ремонт внутридомовых сетей канализации |  |  |  |  |
| прочие виды ремонта |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| **в) Вопросы коммунального хозяйства** |
| отопление |  |  |  |  |
| газификация и газоснабжение |  |  |  |  |
| водоснабжение (горячее, холодное) |  |  |  |  |
| вывоз мусора |  |  |  |  |
| вывоз снега |  |  |  |  |
| электроснабжение (установка счётчиков) |  |  |  |  |
| освещение (улицы, проезды, проезжие части, подключение в систему «Каскад») |  |  |  |  |
| благоустройство дворовых территорий: | озеленение |  |  |  |  |
| обустройство детских площадок, беседок, турников |  |  |  |  |
| ограждение зеленой зоны |  |  |  |  |
| обустройство и перенос контейнерных площадок, урн |  |  |  |  |
| вырубка деревьев, зеленых насаждений |  |  |  |  |
| обустройство парковок и гостевых стоянок автотранспорта |  |  |  |  |
| незаконная парковка автомобилей, брошенные (бесхозяйные) а/т средства |  |  |  |  |
| ремонт и содержание городских лестниц |  |  |  |  |
| асфальтирование дворовой территории (в т.ч. восстановление покрытия после ремонтных работ) |  |  |  |  |
| вопросы дорожного хозяйства (содержание и ремонт дорог, проездов) |  |  |  |  |
| установка дорожных знаков |  |  |  |  |
| жалобы на работу управляющих компаний, ТСЖ |  |  |  |  |
| оплата за коммунальные услуги (поступление двойных квитанций) |  |  |  |  |
| оплата за электричество по ОДПУ |  |  |  |  |
| другие вопросы коммунального хозяйства |  |  |  |  |
|  Всего:  |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы социальной защиты и социального обеспечения**
 |
| вопросы оказания дополнительных мер социальной поддержки, оказание материальной помощи | 440 | 878 |  |  |
| льготы ветеранам, инвалидам, многодетным семьям, матерям-одиночкам, иным категориям граждан | 8 | 18 |  |  |
| Вопросы проведения ремонта в квартире  | 3 | 6 |  |  |
| вопросы опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или ограниченно дееспособных граждан | 228 | 222 |  |  |
| сотрудничество с общественными организациями | 5 | 8 |  |  |
| другие вопросы социальной поддержки, взаимодействия с общественными организациями | 4 | 6 |  |  |
| вопросы, касающиеся обслуживания городской социальной карты поддержки | 112 | 12 |  |  |
| вопросы, касающиеся реализации молодежной политики  | 5 | 9 |  |  |
| вопросы, касающиеся вопросов назначения, выплаты и перерасчета пенсии за выслугу лет и ежемесячной доплаты | 2 | 44 |  |  |
| вопросы, касающиеся выплат лицам, удостоенным звания «Почетный гражданин города-героя Мурманска» | 3 | 1 |  |  |
| вопросы, касающиеся бесплатного предоставления в собственность земельных участков многодетным семьям | 111 | 93 |  |  |
| Вопросы предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства  | 93 | 42 |  |  |
| Акция «Помоги спасти жизнь ребенку»  | 7 | 0 |  |  |
| Всего: | 1021 | 1339 |  |  |
| 1. **Вопросы образования**
 |
| обучение и воспитание |  |  |  |  |
| опека и попечительство, охрана прав несовершеннолетних |  |  |  |  |
| устройство и перевод в ОУ |  |  |  |  |
| содержание и ремонт образовательных учреждений |  |  |  |  |
| другие вопросы образования |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы здравоохранения**
 |
| оказание медицинской помощи, помещение в лечебные учреждения |  |  |  |  |
| оказание стоматологической помощи |  |  |  |  |
| вопросы лекарственного обеспечения |  |  |  |  |
| жалобы на работу детских, взрослых поликлиник |  |  |  |  |
| другие вопросы здравоохранения |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы культуры и спорта**
 |
| содействие творческим коллективам |  |  |  |  |
| занятия в ДЮСШ |  |  |  |  |
| участие ветеранов и пенсионеров в спортивной жизни города |  |  |  |  |
| открытие и проведение конкурсов, праздников |  |  |  |  |
| городские соревнования по различным видам спорта |  |  |  |  |
| другие вопросы культуры и спорта |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы торговли, общественного питания**

**и бытового обслуживания населения** |
| закрытие магазинов |  |  |  |  |
| незаконная торговля |  |  |  |  |
| о социальных программах («Дешёвая рыба» и др.) |  |  |  |  |
| обслуживание в магазинах ММУП «ЦОИУ ВОВ» |  |  |  |  |
| об установлении нестационарных объектов торговли |  |  |  |  |
| работа предприятий общественного питания |  |  |  |  |
| работа предприятий бытового обслуживания населения |  |  |  |  |
| ценообразование на товары и услуги |  |  |  |  |
| качество товара |  |  |  |  |
| качество обслуживания |  |  |  |  |
| вопросы потребительского рынка (обращения граждан) |  |  |  |  |
| другие вопросы торговли, общественного питания и бытового обслуживания населения |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии**
 |
| договоры аренды на нежилые помещения |  |  |  |  |
| предоставление выписок из реестра муниципального имущества |  |  |  |  |
| выделение земельных участков, оформление прав, продление права пользования. |  |  |  |  |
| установление границ земельных участков, земельные споры |  |  |  |  |
| вопросы охраны окружающей среды |  |  |  |  |
| законность размещения рекламных конструкций |  |  |  |  |
| об организации и законности размещения автостоянок |  |  |  |  |
| вопросы строительства |  |  |  |  |
| другие вопросы имущественных отношений, землепользования, экологии |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы транспорта**
 |
| жалобы на транспортное обслуживание |  |  |  |  |
| изменение маршрута, введение нового маршрута |  |  |  |  |
| обеспечение безопасности дорожного движения |  |  |  |  |
| другие вопросы транспортного обслуживания |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы отдела ЗАГС и архивного отдела**
 |
| Записи актов гражданского состояния |  |  |  |  |
| Архивного характера |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы труда**
 |
| трудоустройство |  |  |  |  |
| трудовые правоотношения  |  |  |  |  |
| оплата труда, задолженность по заработной плате |  |  |  |  |
| другие вопросы труда и трудоустройства |  |  |  |  |
| Всего: |  |  |  |  |
| 1. **Вопросы связи**
 |
|  |  |  |  |  |
| **Прочие** |
|  |  |  |  |  |

**Результаты рассмотрения обращений граждан**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Решено положительно** | **976** |  | **1302** |  |
| **Даны разъяснения** | **25** |  | **29** |  |
| **Поставлено на контроль** | **0** |  | **0** |  |
| Нарушены сроки рассмотрения | **0** | **0** |  |  | **0** | **0** |  |  |
| Количество обращений рассмотренных в установленный срок  | **86** | **915** |  |  | **69** | **1270** |  |  |
| 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 | **6** |  | **12** |  |
| Рассмотрено с выездом на месте | **374** |  | **358** |  |
| Благодарности | **0** |  | **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 2 квартал 2016 года в сравнении с соответствующим периодом 2015 года число письменных обращений значительно увеличилось (23,7%).

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

Высокий показатель количества обращений по вопросам пенсионного обеспечения бывших муниципальных служащих связан с внесением изменений в статью 24 Закона Мурманской области от 29.06.2007 № 860-01-ЗМО «О муниципальной службе в Мурманской области» (изменен порядок расчета размера пенсии за выслугу лет с 01 января 2016 года).

Количество обращений по вопросам опеки и попечительства над совершеннолетними недееспособными во 2 квартале 2016 года в сравнении со 2 кварталом 2015 года уменьшилось с 228 до 222 (2,6 %). Такое сокращение количества обращений связано с тем, что в 2015 году выдача разрешений опекунам на распоряжения доходами, принадлежащими подопечным, продолжалась до февраля, а в 2016 году цифра обращений уменьшается, так как большая часть опекунов получила разрешительные документы в декабре 2015 года.

Кроме этого, заметно снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков в собственность многодетным семьям. Это объясняется внесенными изменениями в июле 2015 года в ст. 15.1 Закона Мурманской области от 31.12.2003 № 462-01-ЗМО «Об основах регулирования земельных отношений в Мурманской области» (изменение статуса заявителя).

Значительно снизилось количество обращений по вопросам предоставления земельных участков для ведения дачного, огородного или садового хозяйства гражданам, зарегистрированным по месту жительства в городе Мурманске. Изменение связано в первую очередь с тем, что большинство желающих воспользоваться данной услугой уже стоят на учете на получение участков.

На итоговый показатель количества обращений в отдел по социальной поддержке за 2 квартал 2016 года существенно повлияло прекращение выдачи «Городских карт поддержки» в связи с их отсутствием.

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 96% 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).

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