**Справка**

**О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска**

**за 2022 год в сравнении с 2021 годом**

В 2022 году в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 686 обращений граждан. По сравнению с 2021 годом (835 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 17,84%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 121 обращение, по сравнению с 2021 годом (128 обращений) снижение составило 5,5 %.

В обращениях содержалось 1027 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 1301 вопрос.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2022**

**в динамике с 2021(по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 835 | 686 | -149 | -17,84 |
| 1 | Запросы | 61 | 32 | -29 | -47,54 |
| 2 | Представления прокуратуры | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 3 | Личный прием | 0 | 14 | 14 | 100,00 |
| 4 | Поручения | 10 | 31 | 21 | 67,74 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 759 | 608 | -151 | -19,89 |
| эл. почта, интернет приемная | | 363 | 348 | -15 | -4,13 |
| письменные | | 346 | 203 | -143 | -41,33 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 14 | 15 | 1 | 6,67 |
| письмо, уведомление | | 36 | 34 | -2 | -5,56 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 8 | 8 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 4 | 1 | -3 | -75,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 809 | 665 | -144 | -17,80 |
| **Количество коллективных обращений** | | 26 | 21 | -5 | -19,23 |
| **Количество повторных обращений** | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |

**Анализ количества обращений** показал, что уменьшилось количество обращений, запросов по обращениям, поступивших в управление округа от исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации, Совета депутатов города Мурманска, органов прокуратуры; увеличилось количество обращений, поступивших от Главы муниципального образования, Мурманской областной Думы, органов полиции.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **878** | **743** | -135 | -15,38 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 15 | 15 | 0 | 0,00 |
| 2 | Глава муниципального образования город Мурманск | 9 | 16 | 7 | 43,75 |
| 3 | Государственная Дума РФ | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 4 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 73 | 3 | -70 | -95,89 |
| 5 | другие адресаты | 409 | 344 | -65 | -15,89 |
| 6 | Министерства Мурманской области | 25 | 74 | 49 | 66,22 |
| 7 | Мурманская областная Дума | 5 | 14 | 9 | 64,29 |
| 8 | Непосредственно в АГМ | 135 | 151 | 16 | 10,60 |
| 9 | Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия" | 5 | 5 | 0 | 0,00 |
| 10 | Органы прокуратуры | 39 | 23 | -16 | -41,03 |
| 11 | Правительство МО | 120 | 69 | -51 | -42,50 |
| 12 | Совет депутатов города Мурманска | 30 | 11 | -19 | -63,33 |
| 13 | УМВД по городу и области | 2 | 4 | 2 | 50,00 |
| 14 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 10 | 13 | 3 | 23,08 |

В 2022 году в обращениях граждан содержится 1027 вопросов (АППГ- 1301), снижение составило 21,0 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 159 вопросов (АППГ- 259), что составляет 15,48 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 259 | 159 |
| **Жилище** | 259 | 159 |
| **Жилищный фонд** | 0 | 1 |
| **Коммунальное хозяйство** | 248 | 138 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 1 | 6 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 9 | 13 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 1 | 1 |

По вопросам «Экономики» поступило 687 вопросов (АППГ- 816), что составляет 66,89 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 816 | 687 |
| **Информация и информатизация** | 3 | 1 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 16 | 17 |
| **Хозяйственная деятельность** | 797 | 669 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 0 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 2 | 1 |
| **Градостроительство и архитектура** | 679 | 576 |
| **Общественное питание** | 0 | 1 |
| **Промышленность** | 2 | 2 |
| **Связь** | 1 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 7 | 5 |
| **Строительство** | 16 | 12 |
| **Торговля** | 13 | 6 |
| **Транспорт** | 76 | 66 |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 42 вопроса (АППГ- 31), что составляет 4,12 % от общего числа поступивших вопросов.По разделу «Оборона,безопасность,законность» - 39 вопросов (АППГ- 36), что составляет 3,79 % от общего числа вопросов. По разделу «Социальная сфера» - 23 вопроса (АППГ- 43 ) – 2,23 % от бщего числа вопросов.

По вопросам АГМ поступило 77 вопросов (АППГ- 116), что составляет 7,49% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 116 | 77 |
| "город чистоты" | 55 | 44 |
| Административные правонарушения | 39 | 15 |
| Бездомные собаки | 4 | 9 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 14 | 9 |
| Прочие вопросы | 2 | 0 |
| Социальные сети | 2 | 0 |

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2021** | **2022** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 202 | 123 | -79 | -39,11 |
| **Даны разъяснения** | 565 | 513 | -52 | -9,204 |
| **Принято к сведению** | 67 | 39 | -28 | -41,79 |
| **Поставлено на контроль** | 829 | 685 | -144 | -17,37 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок\* | 834 | 675 | -159 | -19,06 |
| Направлено по принадлежности | 21 | 28 | 7 | 25 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 1 | 1 | 100 |
| Благодарности | 3 | 1 | -2 | -66,67 |

Ещё одним из качественных показателей работы с обращениями граждан является количество обращений, рассмотренных на личном приёме заместителем главы администрации города Мурманска – начальником управления округа и его заместителями, таких обращений в 2022 году было 8.

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено, рассмотрено раньше срока 596 обращений.