**Справка**

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

**за 2020 год в сравнении с 2019 годом**

В 2020 году в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 1057 обращений граждан. По сравнению с 2019 годом (1129 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 6,38%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 333 обращения, по сравнению с 2019 годом (293 обращения) снижение составило 12,01 %.

В обращениях содержалось 1454 вопроса по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 1550 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2020**

**в динамике с 2019 (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 1129 | 1057 | -72 | -6,38 |
| 1 | Запросы | 43 | 70 | 27 | 38,57 |
| 2 | Представления прокуратуры | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| 3 | Личный прием | 25 | 4 | -21 | -84,00 |
| 4 | Поручения | 0 | 18 | 18 | 100,00 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 1055 | 963 | -92 | -8,72 |
| эл. почта, интернет приемная | 529 | 517 | -12 | -2,27 |
| письменные | 466 | 397 | -69 | -14,81 |
| тел. звонок, тел. доверия  | 41 | 23 | -18 | -43,90 |
| письмо, уведомление | 19 | 3 | -16 | -84,21 |
| ГИС ЖКХ | 0 | 23 | 23 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 4 | 0 | -4 | -100,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | 1045 | 984 | -61 | -5,84 |
| **Количество коллективных обращений** | 84 | 55 | -29 | -34,52 |
| **Количество повторных обращений** | 0 | 2 | 2 | 100,00 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2020 году в сравнении с 2019 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **1129** | **1039** | -90 | -7,97 |
| 1 | Ветераны труда | 4 | 5 | 1 | 20,00 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 8 | 4 | -4 | -50,00 |
| 3 | Многодетные семьи | 3 | 1 | -2 | -66,67 |
| 4 | Пенсионеры | 74 | 40 | -34 | -45,95 |
| 5 | Прочие категории | 1040 | 985 | -55 | -5,29 |
| 6 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 0 | 4 | 4 | 100,00 |

**Анализ количества обращений граждан**, запросов информации по обращениям, поступившим в управление округа от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что наблюдается незначительное увеличение количества обращений, поступивших из Управления Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций, Государственной Думы РФ, органов прокуратуры, от Главы муниципального образования город Мурманск, вместе с тем снизилось количество обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции МО, Мурманской областной Думы, Правительства МО, органов полиции, значительно снизилось количество обращений, поступивших из Управления Роспотребнадзора по Мурманской области.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **1177** | **1077** | -100 | -8,50 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 4 | 8 | 4 | 50,00 |
| 2 | Глава муниципального образования город Мурманск | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 3 | Государственная Дума РФ | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 4 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 187 | 142 | -45 | -24,06 |
| 5 | другие адресаты | 436 | 450 | 14 | 3,11 |
| 6 | Мурманская областная Дума | 13 | 8 | -5 | -38,46 |
| 7 | Непосредственно в АГМ | 223 | 191 | -32 | -14,35 |
| 8 | Органы прокуратуры | 50 | 51 | 1 | 1,96 |
| 9 | Правительство МО | 182 | 175 | -7 | -3,85 |
| 10 | Совет депутатов города Мурманска | 50 | 42 | -8 | -16,00 |
| 11 | УМВД по городу и области | 6 | 4 | -2 | -33,33 |
| 12 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 26 | 3 | -23 | -88,46 |

 **II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

 В 2020 году в обращениях граждан содержится 1454 вопроса (АППГ- 1550), снижение составило 6,19 %.

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 247 вопросов (АППГ- 274), что составляет 16,98 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2019** | **2020** |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 274 | 247 |
| **Жилищный фонд** | 1 | 0 |
| **Коммунальное хозяйство** | 253 | 236 |
| Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 2 | 0 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 2 | 1 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 0 | 2 |
| Муниципальный жилищный фонд | 0 | 1 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 23 | 23 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 2 | 4 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 3 | 0 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 1 | 1 |
| Перебои в водоснабжении | 2 | 1 |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 0 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 4 | 2 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 3 | 29 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 186 | 154 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 9 | 4 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 6 | 3 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 9 | 11 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 5 | 8 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 12 | 3 |
| **Общие положения жилищного законодательства** | 1 | 0 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 2 | 0 |

 По вопросам «Экономики» поступило 976 вопросов (АППГ- 1040), что составляет 67,13 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 1040 | 976 |
| **Информация и информатизация** | 0 | 2 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 21 | 25 |
| **Финансы** | 1 | 1 |
| **Хозяйственная деятельность** | 1018 | 948 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 1 | 0 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 1 | 2 |
| **Градостроительство и архитектура** | 867 | 808 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 129 | 83 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 6 | 11 |
| Комплексное благоустройство | 195 | 193 |
| Озеленение | 20 | 15 |
| Организация выгула собак | 6 | 3 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 16 | 45 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 0 | 5 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 11 | 31 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 8 | 1 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 442 | 392 |
| Уличное освещение | 34 | 29 |
| **Общественное питание** | 2 | 0 |
| **Промышленность** | 2 | 3 |
| **Связь** | 2 | 0 |
| **Сельское хозяйство** | 6 | 1 |
| **Строительство** | 24 | 11 |
| **Торговля** | 13 | 18 |
| **Транспорт** | 100 | 105 |

 По разделу «Государство,общество,политика» поступило 42 вопроса (АППГ- 59), что составляет 2,89 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  **Государство, общество, политика** | 59 | 42 |
| **Гражданское право** | 1 | 1 |
| **Конституционный строй** | 6 | 4 |
| **Основы государственного управления** | 52 | 37 |

 По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 42 вопроса (АППГ- 63), что составляет 2,89 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 32 вопросов (АППГ- 25 ) – 2,20 % от бщего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 63 | 42 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 63 | 40 |
| **Правосудие** | 0 | 2 |
| **Социальная сфера** | 25 | 32 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 6 | 10 |
| **Образование. Наука. Культура** | 9 | 4 |
| **Семья** | 1 | 10 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 9 | 8 |

 По вопросам АГМ поступило 115 вопросов (АППГ- 89), что составляет

7,91 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 89 | 115 |
| "город чистоты" | 63 | 58 |
| Административные правонарушения | 8 | 22 |
| Бездомные собаки | 5 | 3 |
| Платформа "я гражданин" | 2 | 1 |
| Портал "красивый Мурманск" | 4 | 6 |
| Проведение собрания собственников | 1 | 0 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 5 | 24 |
| Прочие вопросы | 1 | 1 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 595 | 554 | -41 | -6,8908 |
| **Даны разъяснения** | 488 | 402 | -86 | -17,623 |
| **Принято к сведению** | 45 | 63 | 18 | 28,5714 |
| **Поставлено на контроль** | 1126 | 1037 | -89 | -7,9041 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 1128 | 1019 | -109 | -9,6631 |
| Направлено по принадлежности | 50 | 40 | -10 | -20 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.