**Справка**

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

**за 2021 год в сравнении с 2020 годом**

В 2021 году в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 845 обращений граждан. По сравнению с 2020 годом (1059 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 20,2%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 128 обращений, по сравнению с 2020 годом (333 обращения) снижение составило 38,4 %.

В обращениях содержалось 1301 вопрос по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 1456 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 2021**

**в динамике с 2020(по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | **1059** | **845** | -214 | -20,21 |
| 1 | Запросы | 70 | 61 | -9 | -12,86 |
| 2 | Представления прокуратуры | 2 | 1 | -1 | -50,00 |
| 3 | Личный прием | 4 | 0 | -4 | -100,00 |
| 4 | Поручения | 18 | 10 | -8 | -44,44 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 965 | 769 | -196 | -20,31 |
| эл. почта, интернет приемная | | 539 | 363 | -176 | -32,65 |
| письменные | | 398 | 328 | -70 | -17,59 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 23 | 14 | -9 | -39,13 |
| письмо, уведомление | | 5 | 36 | 31 | 86,11 |
| встреча с жителями | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| прямой эфир | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| служба 051 | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 28 | 28 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 0 | 4 | 4 | 100,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 986 | 809 | -177 | -17,95 |
| **Количество коллективных обращений** | | 55 | 26 | -29 | -52,73 |
| **Количество повторных обращений** | | 2 | 0 | -2 | -100,00 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2021 году в сравнении с 2020 годом**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |  |
| **Всего поступило обращений** | | 1041 | 835 | -206 | -19,79 |  |
| 1 | Ветераны труда | 5 | 3 | -2 | -40,00 |  |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 4 | 15 | 11 | 73,33 |  |
| 3 | Многодетные семьи | 1 | 2 | 1 | 50,00 |  |
| 4 | Пенсионеры | 25 | 12 | -13 | -52,00 |  |
| 5 | Прочие категории | 1002 | 802 | -200 | -19,96 |  |
| 6 | Сироты, воспитанники детских домов | 0 | 1 | 1 | 100,00 |  |
| 7 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 4 | 0 | -4 | -100,00 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**Анализ количества обращений** показал, что снизилось количество обращений граждан, запросов по обращениям, поступивших в управление округа от территориальных и федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1079** | **878** | -201 | -18,63 |
| 1 | Глава муниципального образования город Мурманск | 2 | 9 | 7 | 77,78 |
| 2 | Государственная Дума РФ | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 142 | 73 | -69 | -48,59 |
| 4 | другие адресаты | 435 | 423 | -12 | -2,76 |
| 5 | Министерства МО | 25 | 25 | 0 | 0,00 |
| 6 | Мурманская областная Дума | 8 | 5 | -3 | -37,50 |
| 7 | Непосредственно в АГМ | 193 | 135 | -58 | -30,05 |
| 8 | Органы прокуратуры | 51 | 39 | -12 | -23,53 |
| 9 | Правительство МО | 175 | 120 | -55 | -31,43 |
| 10 | Совет депутатов города Мурманска | 42 | 30 | -12 | -28,57 |
| 11 | УМВД РФ по городу и области | 5 | 4 | -1 | -20,00 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2021 году в обращениях граждан содержится 1301 вопрос (АППГ- 1454), снижение составило 10,5 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 259 вопросов (АППГ- 247), что составляет 19,90 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 247 | 259 |
| **Коммунальное хозяйство** | 236 | 248 |
| Капитальный ремонт общего имущества | 1 | 10 |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | 2 | 0 |
| Муниципальный жилищный фонд | 1 | 1 |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 23 | 32 |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 4 | 3 |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (жкх), взносов в фонд капитального ремонта | 0 | 10 |
| Перебои в водоотведении и канализовании | 1 | 1 |
| Перебои в водоснабжении | 1 | 15 |
| Перебои в теплоснабжении | 0 | 3 |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 2 | 0 |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 0 | 2 |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 29 | 9 |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 154 | 131 |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 4 | 7 |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 3 | 0 |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 11 | 22 |
| Частный жилищный фонд | 0 | 2 |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 8 | 1 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 3 | 9 |
| **Разрешение жилищных споров. Ответственность за нарушение жилищного законодательства** | 0 | 1 |

По вопросам «Экономики» поступило 816 вопросов (АППГ- 978), что составляет 62,72 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 978 | 816 |
| **Информация и информатизация** | 2 | 3 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 25 | 16 |
| **Финансы** | 1 | 0 |
| **Хозяйственная деятельность** | 950 | 797 |
| **Бытовое обслуживание населения** | 0 | 1 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 2 | 2 |
| **Градостроительство и архитектура** | 809 | 679 |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 83 | 57 |
| Водоснабжение поселений | 0 | 1 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 11 | 9 |
| Комплексное благоустройство | 193 | 210 |
| Озеленение | 15 | 29 |
| Организация выгула собак | 3 | 13 |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 46 | 40 |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 5 | 9 |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 31 | 6 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 1 | 2 |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 392 | 286 |
| Уличное освещение | 29 | 17 |
| **Промышленность** | 3 | 2 |
| **Связь** | 0 | 1 |
| **Сельское хозяйство** | 1 | 7 |
| **Строительство** | 12 | 16 |
| **Торговля** | 18 | 13 |
| **Транспорт** | 105 | 76 |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 31 вопрос (АППГ- 42), что составляет 2,38 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 42 | 31 |
| **Гражданское право** | 1 | 0 |
| **Конституционный строй** | 4 | 3 |
| **Основы государственного управления** | 37 | 28 |

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 36 вопросов (АППГ- 42), что составляет 2,76 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 43 вопроса (АППГ- 32 ) – 3,30 % от бщего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 42 | 36 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 40 | 36 |
| **Правосудие** | 2 | 0 |
| **Социальная сфера** | 32 | 43 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 10 | 4 |
| **Образование. Наука. Культура** | 4 | 4 |
| **Семья** | 10 | 21 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 8 | 14 |

По вопросам АГМ поступило 116 вопросов (АППГ- 115), что составляет

8,91 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 115 | 116 |
| "город чистоты" | 58 | 55 |
| Административные правонарушения | 22 | 39 |
| Бездомные собаки | 3 | 4 |
| Платформа "я гражданин" | 1 | 0 |
| Портал "красивый Мурманск" | 6 | 0 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 24 | 14 |
| Прочие вопросы | 1 | 2 |
| Социальные сети | 0 | 2 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.