**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан

в Управлении Ленинского административного округа администрации города Мурманска за 2019 год в сравнении с 2018 годом»

За 2019 год в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 1470 обращений граждан, по сравнению с 2018 года (1161 обращений), количественный показатель не изменился.

**I. Динамика обращений граждан в управлении округа за 2019 год в сравнении с 2018 годом**

**Динамика обращений граждан по типу обращения в 2019 году в динамике с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика** |
| **Всего поступило обращений** | **Из ООГ** | **В УЛО** | **Итого** | **Из ООГ** | **В УЛО** | **Итого** | **1470** |
| Индивидуальные | *780* | *356* | **1136** | *905* | *511* | **1416** | *24,65* |
| Коллективные  | *19* | *6* | **25** | *44* | *10* | **54** | *-116,00* |
| **Из них:** |  |
| 1 | Запросы | *38* | *1* | ***39*** | *52* | *0* | ***52*** | *33,33* |
| 2 | Представления прокуратуры | *1* | *0* | ***0*** | *0* | *0* | ***0*** | *0* |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | *744* | *351* | ***1095*** | *888* | *502* | ***1390*** | *26,94* |
| 3.1. | *Эл. почты, интернет-приемной* | *341* | *77* | ***418*** | *410* | *230* | ***640*** | *53,11* |
| 3.2. | *Письменно* | *392* | *203* | ***595*** | *455* | *217* | ***672*** | *12,94* |
| 3.3. | *Тел. звонка, тел. доверия* | *3* | *12* | ***15*** | *0* | *5* | ***5*** | *-66,67* |
| 3.4. | *Прессы, социальных сетей* | *8* | *0* | ***8*** | *0* | *0* | ***0*** | *100,0* |
| 3.5. | *Во время прямого эфира* | *0* | *0* | ***0*** | *0* | *0* | ***0*** | *0* |
| 3.6. | *ГИС ЖКХ* | *0* | *0* | ***0*** | *23* | *9* | ***32*** | *0* |
| 4. | Письма, уведомления | *0* | *48* | ***48*** | *0* | *41* | ***41*** | *14,58* |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | *3* | *2* | ***5*** | *0* | *0* | ***0*** | *100,0* |
| 6. | Личный прием граждан, из него: | *13* | *17* | ***30*** | *9* | *19* | ***44*** | *46,67* |
| 6.1. | *Руководителем структ..подразделения* | *0* | *21* | ***21*** | *0* | *21* | ***21*** | *0* |
| 6.2. | *Заместителями руководителя структ..подразделения* | *0* | *9* | ***9*** | *0* | *23* | ***23*** | *-155,56* |

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 521 обращения, по сравнению с 2018 года (369) + 152 обращения.

В отчетный период увеличилось количество обращений, поступивших в электронной форме на 53,11%.

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**в 2019 году в динамике с 2018 годом**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По признаку заявителя** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Ветеран, участник, инвалид ВОВ  | *2* | *3* | *50,00* |
| Ветераны труда | *15* | *61* | *306,36* |
| Инвалиды по общему заболеванию | *4* | *19* | *-375,00* |
| Пенсионеры  | *15* | *24* | *60,00* |
| Многодетна семья | *2* | *0* | *100,00* |
| Одинокая мать | *0* | *0* | *0* |
| Сироты | *0* | *0* | *0* |
| Прочие категории | *1123* | *1363* | *21,37* |

 Динамика по признаку заявителя существенно не изменилась, увеличен показатель в категории «ветераны труда».

**Динамика обращений граждан по адресанту**

**в 2019 году в динамике с 2018 годом**

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 увеличение количества обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции Мурманской области на 235,53%, из Правительства МО– 33,48%, непосредственно в администрацию в 2019 поступило меньше обращений на 15,95% по сравнению с 2018г.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **По адресату** | **2018 год** | **2019 год** | **Динамика****%** |
| Губернатор МО, Правительство МО | *221* | *295* | *33,48* |
| Генеральная прокуратура | *6* | *0* | *100,00* |
| Администрация Президента РФ | *47* | *7* | *-85,11* |
| Приёмная Президента РФ в МО | *5* | *9* | *80,00* |
| Государственная Дума РФ | *2* | *1* | *50,00* |
| Общественная приёмная председателя партии «Единая Россия» Д.А. Медведева в МО | *4* | *5* | *25,00* |
| Прокуратура | *12* | *16* | *33,33* |
| Глава муниципального образования город Мурманск, депутаты и Совет депутатов города Мурманска  | *73* | *72* | *1,37* |
| Мурманская областная Дума, депутаты МОД | *3* | *13* | *-333,33* |
| Государственная жилищная инспекция МО | *76* | *255* | *235,53* |
| Уполномоченный по правам ребенка | *0* | *2* | *0* |
| Уполномоченный по правам человека | *0* | *0* | *0* |
| УМВД РФ по г. Мурманску, МО | *31* | *21* | *32,26* |
| Управление Роспотребнадзора | *28* | *31* | *10,71* |
| Непосредственно в Администрацию | *351* | *295* | *15,95* |
| Прочие адресанты | *375* | *480* | *28,00* |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Управление округа**

 В 2019 года в обращениях содержится 2017 вопросов (АППГ-1697), количетсво возрасло на 18,85 %. Анализ обращений показывает, что:

- 22,36% обращений касаются вопросов сферы жилищно–коммунального хозяйства (38,19%);

**-** 63,46% обращений касаются вопросов из раздела «экономика» (45,26%);

**-** 3,42% обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (7,42%).

 Снизилось количество обращений по темам: «Несанкционированная свалка мусора, биоотходы»; «Содержание общего имущества»; «Управляющие организации».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | ***648*** | ***451*** |
| **Жилище** | ***648*** | ***451*** |
| **Коммунальное хозяйство** | ***621*** | ***426*** |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | *190* | *45* |
| Коммунально-бытовое хозяйство и предоставление услуг в условиях рынка | *21* | *0* |
| Предоставление коммунальных платежей ненадлежащего качества  | *3* | *14* |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | *2* | *14* |
| Перебои в водоснабжении  | *11* | *3* |
| Управляющие организации | *15* | *8* |
| Содержание общего имущества | *346* | *299* |
| Иные вопросы  | *33* | *43* |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | ***9*** | ***17*** |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | ***16*** | ***4*** |
| **Иные вопросы**  | ***2*** | ***4*** |

 По вопросам «Экономика» поступило 1279 вопросов (АППГ–768), что составляет 63,46% от общего числа поступивших вопросов.

 Увеличилось количество обращений по тематикам: «Комплексное благоустройство», «Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров»; «Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов».

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | ***768*** | ***1279*** |
| **Градостроительство и архитектура** | ***564*** | ***1132*** |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | *78* | *108* |
| Озеленение  | *11* | *15* |
| Организация выгула собак | *5* | *12* |
| Комплексное благоустройство | *140* | *247* |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | *264* | *680* |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | *20* | *11* |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга  | *21* | *7* |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | ***36*** | ***26*** |
| Использование и охрана земель  | *14* | *5* |
| Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества) | *13* | *13* |
| **Строительство** | ***16*** | ***14*** |
| **Торговля** | ***22*** | ***12*** |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли  | *12* | 9 |
| **Транспорт** | ***120*** | ***89*** |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | *4* | 21 |
| Борба с аварийностью  | *14* | 4 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | *79* | 41 |
| Иные вопросы  | *6* | *13* |
| О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарков | *14* | *8* |
| **Иные вопросы** | ***0*** | ***7*** |

 По разделу «Государство, общество, политика» поступило 87 вопросов (АППГ–92), что составляет 4,31% от общего числа потупивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | ***92*** | ***87*** |
| **Гражданское право**  | ***15*** | ***2*** |
| Основы государственного управления  | *73* | *77* |
| Привлечение к административной ответственности  | *18* | *31* |
| Обращения, заявления и жалобы граждан | *46* | *45* |
| Результаты рассмотрения обращения  | *32* | *37* |
| Иные вопросы  | *4* | *6* |
| **Иные вопросы**  | ***13*** | ***8*** |

 По разделу « Оборона, безопасность, законность» поступило 99 вопросов (АППГ–36), что составляет 4,91% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | ***36*** | ***99*** |
| **Безопасность и охрана правопорядка**  | ***32*** | ***98*** |
| **Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутридворовой территории**  | ***20*** | ***91*** |
| Иные вопросы  | *6* | *1* |
| **Иные вопросы**  | ***10*** | ***7*** |

 По разделу «Социальная сфера» поступило 32 вопросов (АППГ–27), что составляет 1,59% от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Социальная сфера** | ***27*** | ***32*** |
| **Образование. Наука. Культура** |  ***5*** | ***6*** |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | ***5*** | ***11*** |
| **Труд и занятость населения** | ***8*** | ***0*** |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование**  | ***6*** | ***13*** |
| **Иные вопросы**  | ***3*** | ***2*** |

 По вопросам АГМ поступило 69 вопросов (АППГ–126), что составляет 3,42 % от общего числа поступивших вопросов. Специалистами управления округа (отделом КИАЗ) проведены мероприятия по выявлению и перемещению брошенного, бесхозяйного, разукомплектованного автотранспорта. В отчетном периоде по обращениям в управление округа, а также выявленных самостоятельно сотрудниками отдела и владельцами транспортных средств было перемещено 157 единиц транспортных средств.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Прочие** | ***126*** | ***69*** |
| «город чистоты» | *71* | *41* |
| Портал «красивый город» | *7* | *10* |
| Административные правонарушения  | *36* | *12* |
| Иные вопросы | *11* | *6* |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2018** | **2019** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | *430* | *470* | *40* | *8,51* |
| **Даны разъяснения** | *690* | *802* | *112* | *13,96* |
| **Принято к сведению** | *41* | *54* | *13* | *24,07* |
| **Поставлено на контроль** | *801* | *948* | *147* | *15,5* |
|  |  |  |  |  |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | *0* | *1* | *1* | *0* |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | *1161* | *1470* | *309* | *26,61* |
| Направлено по принадлежности | *86* | *27* | *-59* | *-68,6* |
| Благодарности | *2* | *0* | *-2* | *-100* |

 |
|  |  |  |  |  |  |

Во 2019 году увеличилось количество положительно решенных обращений, по 802 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации.

 Допущено 1 нарушение сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период.