

Справка

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении
Первомайского административного округа города Мурманска за 1-ый
квартал 2018 года в сравнении с 1-ым кварталом 2017 года»

За 1 квартал 2018 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 134 обращения граждан. По сравнению с 1 кварталом 2017 года (261 обращение), наблюдается значительное снижение поступивших обращений на 48,66 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 46 обращений, по сравнению с 1 кварталом 2017 года (69 обращений) снижение составило 34 %.

В отчетный период значительно снизилось количество письменных обращений на 65 %, по обращениям поступившим в электронной форме наблюдается незначительное снижение на 4,88 %. В тоже время увеличилось количество коллективных обращений граждан на 37,5%.

**Из общего количества обращений, поступивших в 1 квартале 2018 года
в динамике с 1 кварталом 2017 года (по типу обращения)**

№ п/п	Показатели	2017	2018	Разниц а	%
	Всего поступило обращений	261	134	-127	-48,66
1	Запросы	9	4	-5	-55,56
2	Представления прокуратуры	0	0	0	0,00
3	Заявления, жалобы.	250	129	-121	-48,40
	эл. почта, интернет приемная	41	39	-2	-4,88
	письменные	180	63	-117	-65,00
	тел. звонок, тел. доверия	22	18	-4	-18,18
	личный прием	6	3	-3	-50,00
	письмо, уведомление	1	6	5	83,33
	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	0	0	0,00
4	Предложения, резюме, приглашения, благодарности	2	1	-1	-50,00
	Количество индивидуальных обращений	256	126	-130	-50,78
	Количество коллективных обращений	5	8	3	37,50
	Количество повторных обращений	1	0	-1	-100,00

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя
в 1 квартале 2018 года в сравнении с 1 кварталом 2017 года**

№ п/п	Показатели	2017	2018	Разница	%
Всего поступило обращений		261	134	-127	-48,66
1	Ветераны труда	1	0	-1	-100,00
2	Инвалиды по общему заболеванию	3	2	-1	-33,33
3	Многодетные семьи	0	2	2	100,00
4	Одиноким матери	1	0	-1	-100,00
5	Пенсионеры	41	18	-23	-56,10
6	Прочие категории	215	112	-103	-47,91

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 непосредственно из администрации города Мурманска на 11,11 %. По всем иным адресатам наблюдается уменьшение количества обращений.

**II. Качественный анализ обращений граждан,
поступивших в отчётный период в управление округа**

В 1 квартале 2018 года в обращениях содержится 195 вопроса (АПШГ-382), снижение на 49,8 %. Анализ обращений показывает, что 24 % обращений касаются вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (АПШГ – 43,4 %); 57 % обращений касаются вопросов хозяйственной деятельности (АПШГ 34 %); 6 % обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (АПШГ – 15,9 %); 13 % обращений касаются вопросов гражданского права, конституционного строя, основ государственного управления, обороны и безопасности, социальной сферы, природных ресурсов и охраны окружающей среды.

Большое количество обращений граждан за 1 квартал 2018 года относится к вопросам содержания общего имущества многоквартирного дома – 23; уборка снега - 60.

В 1 квартале 2018 года поступило 8 обращений по вопросу утилизации старых автомобилей (АПШГ – 28), снижение составило 71,4 %.

III. Показатели

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

Показатели	2017	2018	Разница	%
Решено положительно	106	47	-59	-55,66
Даны разъяснения	140	42	-98	-70
Принято к сведению	14	8	-6	-42,857
Поставлено на контроль	251	134	-117	-46,614
Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан)				
Нарушены сроки рассмотрения	0	0	0	#####
Количество обращений, рассмотренных в установленный срок	261	97	-164	-62,835
Направлено по принадлежности	23	10	-13	-56,522
Рассмотрено с выездом на месте	1	0	-1	-100
Благодарности	2	1	-1	-50

По состоянию на 30.03.2018 - 47 обращений рассмотрены положительно (АППГ – 92). По 42 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (АППГ-113).

В 1 квартале 2018 года предоставлена 1 муниципальная услуга (выдача разрешения на вступление в брак лицам, не достигшим совершеннолетия) (АППГ-2).

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.