

Справка

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 2-ой квартал 2018 года в сравнении со 2-ым кварталом 2017 года»

За 2 квартал 2018 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 344 обращения граждан. По сравнению со 2 кварталом 2017 года (265 обращений), наблюдается увеличение поступивших обращений на 22,97 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 83 обращения, по сравнению со 2 кварталом 2017 года (84 обращения).

В отчетный период снизилось количество письменных обращений на 23,33 %. В тоже время увеличилось количество обращений, поступивших в электронной форме на 67,38 %.

Из общего количества обращений, поступивших во 2 квартале 2018 года в динамике со 2 кварталом 2017 года (по типу обращения)

№ п/п	Показатели	2017	2018	Разница	%
	Всего поступило обращений	265	344	79	22,97
1	Запросы	8	8	0	0,00
2	Представления прокуратуры	1	0	-1	-100,00
3	Личный прием	6	4	-2	-33,33
4	Заявления, жалобы.	250	332	82	24,70
	эл. почта, интернет приемная	46	141	95	67,38
	письменные	180	138	-42	-23,33
	тел. звонок, тел. доверия	21	27	6	22,22
	письмо, уведомление	1	17	16	94,12
	встреча с жителями	0	0	0	0,00
	пресса, социальные сети	0	5	5	100,00
	прямой эфир	2	0	-2	-100,00
	служба 051	0	0	0	0,00
	ГИС ЖКХ	0	4	4	100,00
5	Предложения, резюме, приглашения, благодарности	0	0	0	0,00
	Количество индивидуальных обращений	245	317	72	22,71
	Количество коллективных обращений	20	27	7	25,93
	Количество повторных обращений	0	2	2	100,00

Во 2 квартале 2018 года в обращениях содержится 493 вопроса (АППГ-404), снижение на 18,9 %. Анализ обращений показывает, что 17,4 % обращений касаются вопросов сферы жилищно-коммунального хозяйства (АППГ – 39,3 %); 64,3 % обращений касаются вопросов экономики (АППГ 39,6 %); 10,1 % обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (АППГ – 17,0 %); 8,2 % 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 2 квартал 2018 года относится к вопросам содержания общего имущества многоквартирного дома – 53; уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов - 162.

Во 2 квартале 2018 года поступило 35 обращений по вопросу утилизации старых автомобилей (АППГ – 33).

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

Показатели	2017	2018	Разница	%
Решено положительно	115	206	91	44,175
Даны разъяснения	145	102	-43	-29,655
Принято к сведению	5	3	-2	-40
Поставлено на контроль	258	343	85	24,781

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 заместителем.

	2017 год	2018 год
- руководитель управления округа	4	3
- заместитель руководителя управления округа	2	0

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.

**Ведущий специалист управления
Первомайского административного округа
города Мурманска**

А.В. Шалаева