

Справка

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 4-ый квартал 2019 года в сравнении с 4-ым кварталом 2018 года»

За 4 квартал 2019 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 339 обращений граждан. По сравнению с 4 кварталом 2018 года (171 обращение) наблюдается увеличение поступивших обращений на 49,56 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 93 обращения, по сравнению с 4 кварталом 2018 года (66 обращений) рост составил 29,03 %.

В отчетный период значительно увеличилось количество обращений, поступивших в электронном виде на 53,73 %, по обращениям поступившим в письменной форме - на 45,33 %, количество индивидуальных обращений увеличилось на 51,88 %.

В обращениях содержалось 448 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 268 вопросов.

Из общего количества обращений, поступивших в 4 квартале 2019 года в динамике с 4 кварталом 2018 года (по типу обращения)

№ п/п	Показатели	2018	2019	Разница	%
	Всего поступило	171	339	168	49,56
1	Запросы	8	14	6	42,86
2	Представления прокуратуры	0	2	2	100,00
3	Личный прием	9	11	2	18,18
4	Заявления, жалобы.	154	311	157	50,48
	эл. почта, интернет приемная	62	134	72	53,73
	письменные	82	150	68	45,33
	тел. звонок, тел. доверия	3	14	11	78,57
	письмо, уведомление	7	0	-7	-100,00
	ГИС ЖКХ	0	13	13	100,00
5	Предложения, резюме, приглашения, благодарности	0	1	1	100,00
	Количество индивидуальных обращений	154	320	166	51,88
	Количество коллективных обращений	17	19	2	10,53

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

значительное увеличение количества обращений, поступивших из Правительства Мурманской области, Государственной жилищной инспекции Мурманской области, Совета депутатов города Мурманска, органов прокуратуры, вместе с тем снизилось количество обращения, поступивших из Мурманской областной Думы, органов полиции.

№ п/п	Показатели	2018	2019	Разница	%
Всего поступило обращений		177	362	185	51,10
1	Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций	1	2	1	50,00
2	Государственная жилищная инспекция Мурманской области	14	58	44	75,86
3	другие адресаты	59	129	70	54,26
4	Мурманская областная Дума	8	4	-4	-50,00
5	Непосредственно в АГМ	36	56	20	35,71
6	Органы прокуратуры	10	18	8	44,44
7	Правительство МО	19	65	46	70,77
8	Совет депутатов города Мурманска	12	20	8	40,00
9	УМВД по городу и области	12	0	-12	-100,00
10	Управление Роспотребнадзора по Мурманской области	6	10	4	40,00

В 4 квартале 2019 года в обращениях граждан содержится 448 вопроса (АППГ- 264), рост составил 41,07 %.

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступил 60 вопросов (АППГ- 64), что составляет 13,4 % от общего числа поступивших вопросов.

По вопросам «Экономики» поступило 339 вопросов (АППГ- 157), что составляет 75,6 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Государство, общество, политика» поступило 14 вопроса (АППГ- 3), что составляет 3,1 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Оборона, безопасность, законность» поступило 13 вопросов (АППГ- 13), что составляет 3,0 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 5 вопросов – 1,1 % от бщего числа вопросов.

По вопросам АГМ поступило 17 вопросов (АППГ- 25), что составляет 3,8 % от общего числа поступивших вопросов.

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

Показатели	2018	2019	Разница	%
Решено положительно	61	94	33	35,106
Даны разъяснения	102	118	16	13,559
Принято к сведению	8	12	4	33,333
Поставлено на контроль	171	338	167	49,408
Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан)				

Нарушены сроки рассмотрения	0	0	0	0
Количество обращений, рассмотренных в установленный срок	171	224	53	23,661
Направлено по принадлежности	13	14	1	7,1429
Рассмотрено с выездом на месте	0	2	2	100
Благодарности	0	1	1	100

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.