**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска за 2017 год в сравнении с аналогичным периодом 2016 года»

За 2017 год в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 941 обращение граждан. По сравнению с аналогичным периодом 2016 года (871 обращение), наблюдается незначительное увеличение поступивших обращений граждан на 7,4 %.

Без учёта обращений, поступивших в администрацию города Мурманска, в управление округа поступило 296 обращений (АППГ – 458)**,** снижение составило 35,4 %.

В отчетный период увеличилось количество поступивших письменных обращений на 20,4 %, также увеличилось количество обращений, принятых по телефону на 31,3 %. В тоже время уменьшилось количество обращений, поступивших на электронную почту на 32,5 %.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Из общего количества обращения, поступивших в 2017 года в динамике** **с 2016 годом (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2016** | **2017** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | 871 | 941 | 70 | 7,4 |
| 1 | письменные обращения | 478 | 630 | 152 | 20,4 |
| 2 | по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 314 | 212 | -102 | -32,5 |
| 3 | принято во время встречи с жителями | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4 | принято во время прямого эфира | 0 | 3 | 3 | 100 |
| 5 | принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 33 | 29 | -4 | -12,1 |
| 6 | принято по телефону, телефону доверия | 46 | 67 | 21 | 31,3 |
| **Количество индивидуальных обращений** | 695 | 889 | 194 | 21,8 |
| **Количество коллективных обращений** | 61 | 52 | -9 | -14,8 |
| **Количество повторных обращений** | 0 | 3 | 3 | 100 |

 |
|  |  |  |  |  |  |
| **Динамика обращений граждан по признаку заявителя в 2017 года в сравнении с 2016 годом**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2016** | **2017** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **871** | **941** | 70 | 7,4 |
| 1 | Ветераны труда | 2 | 2 | 0 | 0,0 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 4 | 7 | 3 | 42,9 |
| 3 | Многодетные семьи | 0 | 2 | 2 | 100,0 |
| 4 | Одинокие матери | 0 | 1 | 1 | 100,0 |
| 5 | Пенсионеры | 109 | 108 | -1 | -0,9 |
| 6 | Прочие категории | 756 | 820 | 64 | 7,8 |
| 7 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 0 | 1 | 1 | 100,0 |

 |
|  |  |  |  |  |  |

**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 уменьшение количества обращений, поступивших непосредственно из администрации города Мурманска на 41,5 %, УМВД РФ на 55,6 %.По всем иным адресатам наблюдается увеличение количества обращений.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2017 году в обращениях содержится 1346 вопросов (АППГ- 1378), снижение составило 2,4 %. Анализ обращений показывает, что:

- 35 % обращений содержат вопросы сферы жилищно-коммунального хозяйства ( АППГ – 31,6 %);

- 37,8 % обращений содержат вопросы хозяйственной деятельности (АППГ 30,1 %);

- 18,4 % обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (АППГ – 24,4%);

-8,8 % 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 относится к вопросам содержания жилищного фонда из них: ненадлежащего содержания общего имущества – 264 (АППГ- 126) рост на 52,2 %; борьба с антисанитарией, уборка мусора – 131 (АППГ- 74) рост на 43,5%.

 В 2017 году поступило 109 обращений по вопросу утилизации старых автомобилей (АППГ – 136), снижение составило 19,9 %.

1. **Показатели**

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

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2016** | **2017** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 303 | 383 | 80 | 20,9 |
| **Даны разъяснения** | 478 | 501 | 23 | 4,6 |
| **Принято к сведению** | 32 | 41 | 9 | 22,0 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0,0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 813 | 928 | 115 | 12,4 |
| Направлено по принадлежности | 43 | 72 | 29 | 40,3 |
| Благодарности | 1 | 3 | 2 | 66,7 |

 |
|  |  |  |  |  |  |

По состоянию на 09.01.2018 – 383 обращения рассмотрены положительно (АППГ – 303), увеличение на 20,9 %. По 501 обращению даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (АППГ- 478), увеличение на 4,6%.

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2016 год** | **2017 год** | **Динамика****в %** |
| **1. Личный приём:** |
| - руководитель управления округа  | **24** | **21** | **-12,5 %** |
| - заместитель руководителя управления округа  | **9** | **8** | **-11,1 %** |

В 2017 году предоставлено 2 муниципальные услуги **(**выдача разрешения на вступление в брак лицам, не достигшим совершеннолетия), (АППГ- 2).

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.