**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Первомайского административного округа города Мурманска**

**за 2-ой квартал 2020 года в сравнении со 2-ым кварталом 2019 года»**

За 2 квартал 2020 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 276 обращений граждан. По сравнению со 2 кварталом 2019 года (311 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 11,25 %.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 77 обращений, по сравнению со 2 кварталом 2019 ода (114 обращений) снижение составило 32,45 %.

В обращениях содержалось 360 вопросов по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 425 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших во 2 квартале 2020 года**

**в динамике со 2 кварталом 2019 года (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | 311 | 276 | -35 | -11,25 |
| 1 | Запросы | 14 | 18 | 4 | 22,22 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 3 | Личный прием | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 4 | Заявления, жалобы. | 292 | 257 | -35 | -11,99 |
| эл. почта, интернет приемная | | 162 | 158 | -4 | -2,47 |
| письменные | | 117 | 85 | -32 | -27,35 |
| тел. звонок, тел. доверия | | 10 | 5 | -5 | -50,00 |
| письмо, уведомление | | 3 | 3 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | | 0 | 6 | 6 | 100,00 |
| 5 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 2 | 0 | -2 | -100,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | 282 | 268 | -14 | -4,96 |
| **Количество коллективных обращений** | | 29 | 8 | -21 | -72,41 |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**во 2 квартале 2020 года в сравнении со 2 кварталом 2019 года**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **311** | **276** | -35 | -11,25 |
| 1 | Ветераны труда | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 3 | Многодетные семьи | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 4 | Пенсионеры | 15 | 6 | -9 | -60,00 |
| 5 | Прочие категории | 294 | 265 | -29 | -9,86 |
| 6 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 0 | 2 | 2 | 100,00 |

**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 Администрации Президента РФ, Органов прокуратуры, Правительства Мурманской области, Совета депутатов г. Мурманска.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** |  | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | |  | **320** | **286** | -34 | -10,63 |
| 2 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций |  | 1 | 2 | 1 | 50,00 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области |  | 57 | 29 | -28 | -49,12 |
| 4 | другие адресаты |  | 124 | 122 | -2 | -1,61 |
| 10 | Мурманская областная Дума |  | 4 | 2 | -2 | -50,00 |
| 12 | Непосредственно в АГМ |  | 70 | 52 | -18 | -25,71 |
| 16 | Органы прокуратуры |  | 12 | 16 | 4 | 25,00 |
| 17 | Правительство МО |  | 38 | 47 | 9 | 19,15 |
| 18 | Совет депутатов города Мурманска |  | 9 | 13 | 4 | 30,77 |
| 19 | УМВД по городу и области |  | 5 | 3 | -2 | -40,00 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

Во 2 квартале 2020 года в обращениях граждан содержится 360 вопросов (АППГ-425).

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 61 вопрос (АППГ- 72), что составляет 16,94 % от общего числа поступивших вопросов.

По вопросам «Экономики» поступило 245 вопросов (АППГ- 289), что составляет 68,05 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 8 вопросов (АППГ- 10), что составляет 2,22 % от общего числа поступивших вопросов.

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 8 вопросов (АППГ- 17), что составляет 2,22 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 13 вопросов, что составляет 3,61 % от общего числа вопросов.

По вопросам АГМ поступило 25 вопросов (АППГ- 33), что составляет 6,96% от общего числа поступивших вопросов.

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показатели** | **2019** | **2020** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | 146 | 110 | -36 | -24,66 |
| **Даны разъяснения** | 149 | 90 | -59 | -39,6 |
| **Принято к сведению** | 16 | 15 | -1 | -6,25 |
| **Поставлено на контроль** | 309 | 274 | -35 | -11,33 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 311 | 215 | -96 | -30,87 |
| Направлено по принадлежности | 11 | 17 | 6 | 35,294 |
| Рассмотрено с выездом на месте | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | 1 | 0 | -1 | -100 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.