**Справка**

«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Ленинского административного округа города Мурманска за 3-ый квартал 2018 года в сравнении с 3-ым кварталом 2017 года»

За 3 квартал 2018 года в управление Ленинского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 317 обращений граждан. По сравнению с 3 кварталом 2017 года (203 обращения), наблюдается значительное увеличение поступивших обращений граждан на 56,16 %.

В отчетный период увеличилось количество письменных обращений на 87,88% и количество обращений, принятых по электронной почте на 34,35%**.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Из общего количества обращения, поступивших в 3 квартале 2018 года в динамике с 3 кварталом 2017 года (по типу обращения)**   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** | | **Всего поступило обращений** | | 203 | 317 | 114 | 56,16 | | 1 | письменные обращения | 66 | 124 | 58 | 87,88 | | 2 | по электронной почте, с официального сайта, интернет приёмной | 131 | 176 | 45 | 34,35 | | 3 | принято на личном приеме главой АГМ, его заместителями | 4 | 14 | 10 | 250 | | 4 | принято по телефону, телефону доверия | 2 | 3 | 1 | 50 | | **Количество индивидуальных обращений** | | 196 | 312 | 116 | 59,18 | | **Количество коллективных обращений** | | 7 | 5 | -2 | -28,57 | | | | | | | |  |  |  |  |  |  | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  | |  |  | |  | |  | |
| **Динамика обращений граждан по признаку заявителя  в 3 квартале 2018 года в сравнении с 3 кварталом 2017 года**   |  |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | --- | | **№** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** | | **Всего поступилообращений** | | **0** | **0** | 0 | 0 | | 1 | Многодетные семьи | 0 | 0 | 0 | 0 | | 2 | Пенсионеры | 5 | 1 | -4 | -80,00 | | 3 | Прочие категории | 198 | 316 | 118 | 59,60 | | | | | | | | | | | |
|  |  | |  | | |  | |  | |  |

**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 30,17%., органов прокуратуры, ГЖИ**.** По иным адресатам также наблюдаются существенное изменение количества обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **203** | **317** | +114 | +56,16 |
| 1 | Администрация города Мурманска | 127 | 166 | +39 | +30,17 |
| 2 | Государственная жилищная инспекция Правительства МО | 6 | 17 | +11 | +183,33 |
| 3 | Другие адресаты | 18 | 7 | -11 | -61,11 |
| 4 | Мурманская областная Дума (депутаты МОД) | 0 | 2 | +2 | 0,00 |
| 5 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 2 | 20 | +18 | +900 |
| 6 | Органы прокуратуры | 2 | 18 | +16 | +800 |
| 7 | УМВД РФ по г. Мурманску | 0 | 4 | +4 | 0,00 |
| 8 | Правительство МО | 31 | 59 | +28 | +90,32 |
| 9 | Глава муниципального образования, Совет депутатов города Мурманска | 11 | 17 | +6 | +54,55 |
| 10 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 6 | 7 | +1 | +16,67 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 3 квартале 2018 года в обращениях содержится 428 вопросов (317 обращений ), увеличение составило 48,10 %. Анализ обращений показывает, что:

- 54,26% обращений касаются вопросов сферы жилищно–коммунального хозяйства (65,52%);

**-** 51,1% обращений касаются вопросов хозяйственной деятельности (43,84%);

**-** 10,41% обращений касаются вопросов блока АГМ («Город чистоты», административные правонарушения, бездомные собаки, прочие вопросы) (АППГ **–** 13,79%);

В жилищно–коммунальной сфере по поступившим обращениям во 2 квартале 2018 года увеличилось количество обращений по тематикам: борьба с антисанитарией, уборка мусора; благоустройство городов и поселков, обустройство придомовых территорий; ненадлежащее содержание общего имущества. По программе утилизации старых автомобилей « Город чистоты» зарегистрировано 18 обращений.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **2017** | **2018** |
| **Всего поступило обращений** | **203** | **317** |
| **Вопросы АГМ** | 28 | 33 |
| **Муниципальные услуги** | 0 | 0 |
| **Прочие** | 0 | 0 |
| "город чистоты" | 14 | 18 |
| Административные правонарушения | 10 | 11 |
| Бездомные собаки | 4 | 1 |
| Портал «Красивый Мурманск» | 0 | 3 |
| Прочие вопросы | 0 | 0 |
| **Государство, общество, политика** | 5 | 22 |
| **Конституционный строй** | 1 | 0 |
| **Основы государственного управления** | 4 | 0 |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 133 | 172 |
| Борьба с антисанитарией. уборка мусора | 52 | 93 |
| Ненадлежащее содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 49 | 65 |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма | 9 | 5 |
| Управляющие компании, договоры на содержание и ремонт жилья | 21 | 9 |
| Прочие вопросы | 2 | 0 |
| **Оборона, безопасность, законность** | 2 | 16 |
| **Социальная сфера** | 5 | 10 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 0 | 0 |
| **Экономика** | 0 | 0 |
| **Информация и информатизация** | 0 | 0 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 5 | 13 |
| **Хозяйственная деятельность** | 89 | 162 |
| Автостоянки и автопарковки | 11 | 19 |
| Благоустройство городов и поселков. обустройство придомовых территорий | 45 | 104 |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 1 | 6 |
| Городской транспорт | 0 | 0 |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 2 | 0 |
| Дорожное хозяйство | 12 | 0 |
| Обслуживание автолюбителей (автосервис, азс, гаражи, стоянки) | 0 | 0 |
| Предприятия общественного питания | 1 | 1 |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 14 | 18 |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 0 | 8 |
| Торговля и органы местного самоуправления. размещение торговых точек | 3 | 6 |
| Установка и содержание остановок общественного транспорта | 0 | 0 |
| Электрификация поселений | 0 | 0 |

1. **Показатели**

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| |  |  |  |  |  | | --- | --- | --- | --- | --- | | **Показатели** | **2017** | **2018** | **Разница** | **%** | | **Решено положительно** | 82 | 87 | +5 | 6,10 | | **Даны разъяснения** | 84 | 190 | +106 | 19,05 | | **Принято к сведению** | 5 | 12 | +7 | 140 | | **Поставлено на контроль** | 203 | 317 | +114 | 56,16 | | Нарушены сроки рассмотрения | 0 | 0 | 0 | 0 | | Количество обращений, рассмотренных в установленный срок | 203 | 317 | +114 | 56,16 | | Направлено по принадлежности | 49 | 29 | -20 | 40,82 | | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |

За 3 квартал 2018 года 87 обращений рассмотрено положительно (82). По 190 обращениям даны квалифицированные разъяснения и рекомендации (84).

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.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **2017год** | **2018 год** | **Динамика**  **в %** |
| **1. Личный приём:** | | | |
| - руководитель управления округа | **6** | **14** | **+133** |
| - заместитель руководителя управления округа | **4** | **0** | **-100** |

По итогам 3 квартала 2018 года можно отметить, что количество обращений, рассмотренных на личном приеме руководителя управления и заместителя руководителя управления Ленинского административного округа, не изменилось.