**Справка**

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

**за 1-й квартал 2021 года в сравнении с 1-м кварталом 2020 года»**

За 1 квартал 2021 года в управление Первомайского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 276 обращений граждан. По сравнению с 1 кварталом 2020 года (320 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 13,75%.

Без учёта обращений граждан в администрацию города Мурманска в управление округа поступило 42 обращения, по сравнению с 1 кварталом 2020 года (107 обращений) снижение составило 61 %.

В обращениях содержалось 392 вопроса по различным тематикам, в аналогичный период прошлого года (далее - АППГ) – 386 вопросов.

**Из общего количества обращений, поступивших в 1 квартале 2021 года**

**в динамике с 1 кварталом 2020 года (по типу обращения)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** |  | 320 | 276 | -44 | -13,75 |
| 1 | Запросы | 17 | 14 | -3 | -17,65 |
| 2 | Представления прокуратуры | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| 3 | Личный прием | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 4 | Поручения | 18 | 0 | -18 | -100,00 |
| 5 | Заявления, жалобы. | 282 | 262 | -20 | -7,09 |
| эл. почта, интернет приемная | 143 | 120 | -23 | -16,08 |
| письменные | 127 | 117 | -10 | -7,87 |
| тел. звонок, тел. доверия  | 11 | 2 | -9 | -81,82 |
| письмо, уведомление | 1 | 7 | 6 | 85,71 |
| ГИС ЖКХ | 0 | 16 | 16 | 100,00 |
| 6 | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | 292 | 267 | -25 | -8,56 |
| **Количество коллективных обращений** | 10 | 9 | -1 | -10,00 |
| **Количество повторных обращений** | 0 | 0 | 0 | 0,00 |

**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 на 33,33 %, органов прокуратуры на 17,67%, Совета депутатов города Мурманска на 27,27%. Снизилось количество обращений, поступивших из Государственной жилищной инспекции МО, Правительства МО.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | **320** | **288** | -32 | -10,00 |
| 1 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 2 | 3 | 1 | 33,33 |
| 2 | Государственная Дума РФ | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 3 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 58 | 43 | -15 | -25,86 |
| 4 | другие адресаты | 112 | 131 | 19 | 14,50 |
| 5 | Мурманская областная Дума | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| 6 | Непосредственно в АГМ | 62 | 39 | -23 | -37,10 |
| 7 | Органы прокуратуры | 14 | 17 | 3 | 17,65 |
| 8 | Правительство МО | 62 | 41 | -21 | -33,87 |
| 9 | Совет депутатов города Мурманска | 8 | 11 | 3 | 27,27 |
| 10 | УМВД по городу и области. | 0 | 1 | 1 | 100,00 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

 В 1 квартале 2021 года в обращениях граждан содержится 392 вопроса (АППГ- 386).

 По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 78 вопросов (АППГ- 45), что составляет 20 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 45 | 78 |
| **Жилище** | 45 | 78 |
| **Коммунальное хозяйство** | 43 | 77 |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 2 | 1 |

 По вопросам «Экономики» поступило 253 вопросов (АППГ- 286), что составляет 65 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Экономика** | 286 | 253 |
| **Информация и информатизация** | 0 | 1 |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 5 | 8 |
| **Хозяйственная деятельность** | 281 | 244 |
| **Геология. Геодезия и картография** | 0 | 1 |
| **Градостроительство и архитектура** | 260 | 219 |
| **Промышленность** | 0 | 1 |
| **Сельское хозяйство** | 1 | 0 |
| **Строительство** | 0 | 5 |
| **Торговля** | 3 | 3 |
| **Транспорт** | 17 | 15 |

 По разделу «Государство,общество,политика» поступило 9 вопросов (АППГ- 14), что составляет 2 % от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Государство, общество, политика** | 14 | 9 |
| **Конституционный строй** | 1 | 1 |
| **Основы государственного управления** | 13 | 8 |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | 0 | 5 |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 13 | 3 |

 По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 10 вопросов (АППГ- 12, что составляет 3 % от общего числа поступивших вопросов. По разделу «Социальная сфера» поступило 17 вопросов, что составляет 4 % от общего числа вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Оборона, безопасность, законность** | 12 | 10 |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 10 | 10 |
| **Правосудие** | 2 | 0 |
| **Социальная сфера** | 9 | 17 |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 1 | 2 |
| **Образование. Наука. Культура** | 3 | 1 |
| **Семья** | 4 | 13 |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 1 | 1 |

 По вопросам АГМ поступило 25 вопросов (АППГ- 20), что составляет 6% от общего числа поступивших вопросов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Вопросы АГМ** | 20 | 25 |
| "город чистоты" | 9 | 13 |
| Административные правонарушения | 7 | 6 |
| Бездомные собаки | 0 | 2 |
| Портал "красивый Мурманск" | 4 | 0 |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 0 | 3 |
| Прочие вопросы | 0 | 1 |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.