**Справка**

**«О работе по рассмотрению обращений граждан в управлении Октябрьского административного округа города Мурманска за 2021 года в сравнении с 2020 годом»**

За 2021 год в управление Октябрьского административного округа города Мурманска (далее – управление округа) поступило 1023 обращения граждан. По сравнению с 2020 годом (1268 обращений) наблюдается снижение поступивших обращений на 19,32 %.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Из общего количества обращений, поступивших в 2021 году динамике с 2020 годом (по типу обращения)** | | | | | | |
|  |  | |  |  |  |  |
| **№ п/п** | **Показатели** | | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | | 1268 | 1023 | -245 | -19,32 |
| 1 | Запросы | | 78 | 77 | -1 | -1,28 |
| 2 | Представления прокуратуры | | 5 | 7 | 2 | 28,57 |
| 3 | Личный прием | | 13 | 0 | -13 | -100,00 |
| 4 | Поручения | | 0 | 14 | 14 | 100,00 |
| 5 | Заявления, жалобы. | | 1172 | 924 | -248 | -21,16 |
| эл. почта, интернет приемная | | | 511 | 340 | -171 | -33,46 |
| письменные | | | 657 | 549 | -108 | -16,44 |
| тел. звонок, тел. доверия | | | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| письмо, уведомление | | | 0 | 3 | 3 | 100,00 |
| встреча с жителями | | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| пресса, социальные сети | | | 1 | 1 | 0 | 0,00 |
| прямой эфир | | | 2 | 0 | -2 | -100,00 |
| служба 051 | | | 0 | 0 | 0 | 0,00 |
| ГИС ЖКХ | | | 0 | 31 | 31 | 100,00 |
| 6 | | Предложения, резюме, приглашения, благодарности | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| **Количество индивидуальных обращений** | | | 1195 | 957 | -238 | -19,92 |
| **Количество коллективных обращений** | | | 73 | 52 | -21 | -28,77 |
| **Количество повторных обращений** | | | 2 | 0 | -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 снижение количества поступивших обращений.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Всего поступило обращений** | | **1317** | **1067** | -250 | -18,98 |
| 1 | Администрация города Мурманска | 8 | 0 | -8 | -100,00 |
| 2 | Администрация Президента РФ Управление Президента РФ по работе с обращениями граждан и организаций | 10 | 8 | -2 | -20,00 |
| 3 | Балтийско-Арктическое межрегиональное управление Росприроднадзора | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 4 | Всероссийская политическая партия "Единая Россия" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 5 | ГИС ЖКХ | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 6 | Глава муниципального образования город Мурманск | 0 | 6 | 6 | 100,00 |
| 7 | Главное управление другие адресаты по Мурманской области | 2 | 2 | 0 | 0,00 |
| 8 | Гострудинспекция в Мурманской области | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 9 | Государственная Дума РФ | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 10 | Государственная Дума Федерального Собрания РФ Седьмого Созыва | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 11 | Государственная жилищная инспекция Мурманской области | 235 | 142 | -93 | -39,57 |
| 12 | другие адресаты | 90 | 37 | -53 | -58,89 |
| 13 | другие адресаты г. Мурманск | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 14 | ЖСК "Северное сияние" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 15 | Комитет по обеспечению безопасности населения МО | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 16 | Комитет по экономическому развитию | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 17 | МАУК "МГПС" | 0 | 3 | 3 | 100,00 |
| 18 | Минград МО | 13 | 23 | 10 | 43,48 |
| 19 | Министерство образования и науки Мурманской области | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 20 | Министерство спорта и молодежной политики МО | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 21 | Министерство спорта Мурманской области | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 22 | Минприроды России | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 23 | Минтранс Мурманской области | 3 | 3 | 0 | 0,00 |
| 24 | Минэнерго и ЖКХ Мурманской области | 1 | 6 | 5 | 83,33 |
| 25 | Минюст России | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 26 | МКУ "НФУ" | 1 | 3 | 2 | 66,67 |
| 27 | Мурманская межрайонная природоохранная прокуратура | 4 | 2 | -2 | -50,00 |
| 28 | Мурманская областная Дума | 8 | 19 | 11 | 57,89 |
| 29 | не указана | 426 | 377 | -49 | -11,50 |
| 30 | Непосредственно в АГМ | 171 | 161 | -10 | -5,85 |
| 31 | ОБ ППСП УМВД России по г.Мурманску | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 32 | Общественная приёмная председателя партии "Единая Россия" | 3 | 2 | -1 | -33,33 |
| 33 | Общественная приёмная Президента РФ, главный федеральный инспектор | 0 | 6 | 6 | 100,00 |
| 34 | ООО "Северный город" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 35 | ООО "УК Ваш Дом" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 36 | ООО "УК Мурманремстрой" | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 37 | ООО "Управляющая компания Мурманремстрой" | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 38 | Органы прокуратуры | 72 | 57 | -15 | -20,83 |
| 39 | Отдел надзорной деятельности г. Мурманска УНДиПР ГУ другие адресаты по МО | 2 | 5 | 3 | 60,00 |
| 40 | Отделение ГИБДД по г. Мурманску | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 41 | Правительство МО | 178 | 141 | -37 | -20,79 |
| 42 | Правительство Российской Федерации | 1 | 0 | -1 | -100,00 |
| 43 | Прокуратура Мурманской области | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 44 | Совет депутатов города Мурманска | 43 | 22 | -21 | -48,84 |
| 45 | Суды | 0 | 2 | 2 | 100,00 |
| 46 | УМВД по городу и области | 9 | 6 | -3 | -33,33 |
| 47 | УМВД по городу и области УМВД по городу и области | 3 | 0 | -3 | -100,00 |
| 48 | УМВД России по г. Мурманску | 0 | 3 | 3 | 100,00 |
| 49 | Уполномоченный по правам ребенка в МО | 0 | 1 | 1 | 100,00 |
| 50 | Управление Роспотребнадзора по Мурманской области | 22 | 16 | -6 | -27,27 |

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в управление округа**

В 2021 году в обращениях граждан содержится 1460 вопроса (в 2020 - 1734).

По разделу «Жилищно-коммунальная сфера» за отчетный период в управление округа поступило 319 вопросов (в 2020- 459).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вопросы** | **2020** | **2021** |  |
| **Всего поступило обращений** | **1734** | **1460** |  |
| **Вопросы АГМ** | 103 | 106 |  |
| **Прочие** | 103 | 106 |  |
| **Прочие** | 103 | 106 |  |
| "город чистоты" | 52 | 46 |  |
| Административные правонарушения | 17 | 34 |  |
| Бездомные собаки | 3 | 9 |  |
| Платформа "я гражданин" | 1 | 0 |  |
| Портал "красивый Мурманск" | 2 | 0 |  |
| Проект "формирование комфортной городской среды" | 28 | 16 |  |
| Социальные сети | 0 | 1 |  |
| **Государство, общество, политика** | 59 | 52 |  |
| **Конституционный строй** | 7 | 3 |  |
| **Государственные награды. Высшие степени и знаки отличия. Почетные звания. Знаки, значки** | 1 | 0 |  |
| Государственные награды. награды и почетные знаки субъекта российской федерации. ведомственные награды. награды органов местного самоуправления | 1 | 0 |  |
| **Общественные и религиозные объединения** | 1 | 0 |  |
| Организация и финансовая поддержка волонтерского движения | 1 | 0 |  |
| **Права, свободы и обязанности человека и гражданина (за исключением международной защиты прав человека)** | 0 | 2 |  |
| Права и свободы человека и гражданина | 0 | 2 |  |
| **Правотворческая деятельность органов государственной власти** | 1 | 1 |  |
| Законодательная инициатива органов государственной власти по вопросам своего ведения | 1 | 1 |  |
| **Праздники. Памятные даты. Юбилеи** | 2 | 0 |  |
| Государственные и профессиональные праздники, памятные даты. юбилеи | 2 | 0 |  |
| **Референдум. Выборы. Избирательная система** | 1 | 0 |  |
| Референдумы российской федерации | 1 | 0 |  |
| **Территория Российской Федерации** | 1 | 0 |  |
| Административно-территориальное деление российской федерации | 1 | 0 |  |
| **Основы государственного управления** | 52 | 49 |  |
| **Административные правонарушения и административная ответственность** | 27 | 25 |  |
| Привлечение к административной ответственности | 27 | 25 |  |
| **Обращения, заявления и жалобы граждан** | 25 | 22 |  |
| Благодарности, приглашения, поздравления органу местного самоуправления | 1 | 2 |  |
| Действие (бездействие) при рассмотрении обращения | 5 | 8 |  |
| Личный прием должностными лицами органов местного самоуправления | 0 | 3 |  |
| Неполучение ответа на обращение | 0 | 1 |  |
| Прекращение рассмотрения обращения | 1 | 0 |  |
| Результаты рассмотрения обращения | 18 | 8 |  |
| **Общие вопросы государственного управления в сфере экономики, социально-культурного и административно-политического строительства** | 0 | 2 |  |
| Арендные отношения | 0 | 2 |  |
| **Жилищно-коммунальная сфера** | 459 | 319 |  |
| **Жилище** | 459 | 319 |  |
| **Коммунальное хозяйство** | 433 | 304 |  |
| Включение многоквартирного дома в региональную программу капитального ремонта многоквартирных домов | 1 | 1 |  |
| Капитальный ремонт общего имущества | 13 | 1 |  |
| Муниципальный жилищный фонд | 0 | 3 |  |
| Несанкционированная свалка мусора, биоотходы | 52 | 30 |  |
| Обращение с твердыми коммунальными отходами | 1 | 0 |  |
| Оплата жилищно-коммунальных услуг (ЖКХ), взносов в фонд капитального ремонта | 0 | 2 |  |
| Оплата коммунальных услуг и электроэнергии, в том числе льготы | 1 | 1 |  |
| Перебои в водоотведении и канализации | 1 | 0 |  |
| Перебои в водоснабжении | 4 | 12 |  |
| Перебои в теплоснабжении | 1 | 3 |  |
| Предоставление коммунальных услуг ненадлежащего качества | 4 | 0 |  |
| Приборы учета коммунальных ресурсов в жилищном фонде (в том числе на общедомовые нужды) | 1 | 0 |  |
| Ремонт и эксплуатация ливневой канализации | 10 | 17 |  |
| Содержание общего имущества (канализация, вентиляция, кровля, ограждающие конструкции, инженерное оборудование, места общего пользования, придомовая территория) | 326 | 202 |  |
| Субсидии, компенсации и иные меры социальной поддержки при оплате жилого помещения и коммунальных услуг | 2 | 1 |  |
| Управляющие организации, товарищества собственников жилья и иные формы управления собственностью | 6 | 7 |  |
| Условия проживания в связи со строительством или работой объектов коммунального обслуживания | 1 | 0 |  |
| Устранение аварийных ситуаций на магистральных коммуникациях. работа аварийных коммунальных служб | 8 | 22 |  |
| Частный жилищный фонд | 0 | 2 |  |
| Эксплуатация и ремонт частного жилищного фонда (приватизированные жилые помещения в многоквартирных домах, индивидуальные жилые дома) | 1 | 0 |  |
| **Нежилые помещения. Административные здания (в жилищном фонде)** | 11 | 7 |  |
| Нежилые помещения | 11 | 7 |  |
| **Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом, социальные гарантии в жилищной сфере (за исключением права собственности на жилище)** | 15 | 7 |  |
| Обеспечение жильем детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | 2 | 0 |  |
| Обследование жилого фонда на предмет пригодности для проживания (ветхое и аварийное жилье) | 1 | 1 |  |
| Переселение из подвалов, бараков, коммуналок, общежитий, аварийных домов, ветхого жилья, санитарно-защитной зоны | 1 | 6 |  |
| Переустройство и (или) перепланировка жилого помещения | 7 | 0 |  |
| Правила пользования жилыми помещениями (перепланировки, реконструкции, переоборудование, использование не по назначению) | 2 | 0 |  |
| Улучшение жилищных условий, предоставление жилого помещения по договору социального найма гражданам, состоящим на учете в органе местного самоуправления в качестве нуждающихся в жилых помещениях | 2 | 0 |  |
| **Перевод помещений из жилых в нежилые** | 0 | 1 |  |
| Перевод жилого помещения в нежилое помещение | 0 | 1 |  |
| **Оборона, безопасность, законность** | 26 | 33 |  |
| **Безопасность и охрана правопорядка** | 22 | 25 |  |
| **Безопасность личности** | 1 | 0 |  |
| Правонарушения среди несовершеннолетних. беспризорность | 1 | 0 |  |
| **Безопасность общества** | 21 | 25 |  |
| Нарушение правил парковки автотранспорта, в том числе на внутри дворовой территории и вне организованных автостоянок | 17 | 24 |  |
| Осуществление санитарно-карантинного контроля | 2 | 0 |  |
| Ответственность за нарушение в сфере законодательства об административных правонарушениях | 1 | 0 |  |
| Ответственность за нарушение при торговле алкогольной продукцией | 0 | 1 |  |
| Охрана общественного порядка | 1 | 0 |  |
| **Оборона** | 2 | 1 |  |
| **Военная наука** | 2 | 0 |  |
| Суворовские училища. кадетские корпуса, пансионы | 2 | 0 |  |
| **Вопросы обеспечения Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск** | 0 | 1 |  |
| Архивные справки о трудовом стаже и заработной плате | 0 | 1 |  |
| **Правосудие** | 1 | 0 |  |
| **Судоустройство. Судебная система** | 1 | 0 |  |
| Рассмотрение в судебном порядке решений или действий (бездействия) государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц | 1 | 0 |  |
| **Прокуратура. Органы юстиции. Адвокатура. Нотариат** | 1 | 7 |  |
| **Органы юстиции** | 1 | 7 |  |
| Деятельность судебных приставов | 1 | 7 |  |
| **Социальная сфера** | 47 | 25 |  |
| **Здравоохранение. Физическая культура и спорт. Туризм** | 10 | 0 |  |
| **Здравоохранение (за исключением международного сотрудничества)** | 9 | 0 |  |
| Работа медицинских учреждений и их сотрудников | 2 | 0 |  |
| Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения | 7 | 0 |  |
| **Физическая культура и спорт (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 |  |
| Доступность физической культуры и спорта | 1 | 0 |  |
| **Образование. Наука. Культура** | 8 | 12 |  |
| **Образование (за исключением международного сотрудничества)** | 8 | 12 |  |
| Проведение общественных мероприятий | 6 | 11 |  |
| Условия проведения образовательного процесса | 2 | 1 |  |
| **Семья** | 19 | 7 |  |
| **Охрана семьи, материнства, отцовства и детства** | 1 | 0 |  |
| Многодетные семьи. малоимущие семьи. неполные семьи. молодые семьи | 1 | 0 |  |
| **Права и обязанности родителей и детей** | 0 | 4 |  |
| Права и обязанности родителей и детей | 0 | 4 |  |
| **Формы воспитания детей, оставшихся без попечения родителей** | 18 | 3 |  |
| Опека и попечительство. службы по обслуживанию детей, оказавшихся в трудной жизненной ситуации | 18 | 3 |  |
| **Социальное обеспечение и социальное страхование** | 10 | 5 |  |
| **Льготы в законодательстве о социальном обеспечении и социальном страховании** | 2 | 1 |  |
| Предоставление дополнительных льгот отдельным категориям граждан, установленных законодательством субъекта российской федерации (в том числе предоставление земельных участков многодетным семьям и др.) | 0 | 1 |  |
| Проезд льготных категорий граждан | 1 | 0 |  |
| Статус и меры социальной поддержки ветеранов боевых действий | 1 | 0 |  |
| **Социальное обслуживание (за исключением международного сотрудничества)** | 3 | 0 |  |
| Социальное обеспечение, социальная поддержка и социальная помощь семьям, имеющим детей, в том числе многодетным семьям и одиноким родителям, гражданам пожилого возраста, гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, малоимущим гражданам | 3 | 0 |  |
| **Управление социальным обеспечением и социальным страхованием** | 5 | 4 |  |
| Обеспечение активной жизни инвалидов (лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья) | 5 | 4 |  |
| **Труд и занятость населения** | 0 | 1 |  |
| **Труд (за исключением международного сотрудничества)** | 0 | 1 |  |
| Надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства | 0 | 1 |  |
| **Экономика** | 1040 | 925 |  |
| **Информация и информатизация** | 4 | 1 |  |
| **Информационные ресурсы. Пользование информационными ресурсами** | 1 | 0 |  |
| Запросы архивных данных | 1 | 0 |  |
| **Реклама (за исключением рекламы в СМИ)** | 3 | 1 |  |
| Реклама (за исключением рекламы в СМИ) | 3 | 1 |  |
| **Природные ресурсы и охрана окружающей природной среды** | 19 | 13 |  |
| **Использование и охрана вод (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 0 |  |
| Охрана и использование водных ресурсов | 1 | 0 |  |
| **Использование и охрана земель (за исключением международного сотрудничества)** | 4 | 3 |  |
| Арендные отношения в области землепользования | 0 | 1 |  |
| Защита прав на землю и рассмотрение земельных споров | 1 | 0 |  |
| Полномочия государственных органов и органов местного самоуправления в области земельных отношений, в том числе связанные с "дальневосточным гектаром" | 3 | 2 |  |
| **Общие вопросы охраны окружающей природной среды (за исключением международного сотрудничества)** | 1 | 2 |  |
| Требования в области охраны окружающей среды при осуществлении хозяйственной и иной деятельности | 0 | 1 |  |
| Экологическая безопасность | 1 | 1 |  |
| **Охрана и использование животного мира (за исключением международного сотрудничества)** | 13 | 8 |  |
| Отлов животных | 3 | 7 |  |
| Охрана объектов животного мира и среды их обитания | 0 | 1 |  |
| Пользование животным миром, охота, рыболовство, аквакультура | 5 | 0 |  |
| Регулирование численности животных | 5 | 0 |  |
| **Хозяйственная деятельность** | 1017 | 911 |  |
| **Бытовое обслуживание населения** | 0 | 1 |  |
| Предприятия бытового обслуживания населения. бытовые услуги | 0 | 1 |  |
| **Геология. Геодезия и картография** | 2 | 0 |  |
| Нецелевое использование земельных участков | 2 | 0 |  |
| **Градостроительство и архитектура** | 872 | 805 |  |
| Благоустройство и ремонт подъездных дорог, в том числе тротуаров | 77 | 86 |  |
| Градостроительство. архитектура и проектирование | 6 | 10 |  |
| Комплексное благоустройство | 243 | 285 |  |
| Озеленение | 10 | 23 |  |
| Организация выгула собак | 4 | 11 |  |
| Организация условий и мест для детского отдыха и досуга (детских и спортивных площадок) | 36 | 54 |  |
| Организация условий мест для массового отдыха, включая обеспечение свободного доступа к водным объектам общего пользования и их береговым полосам | 1 | 1 |  |
| Парковки автотранспорта вне организованных автостоянок | 2 | 8 |  |
| Строительство объектов социальной сферы (науки, культуры, спорта, народного образования, здравоохранения, торговли) | 2 | 0 |  |
| Уборка снега, опавших листьев, мусора и посторонних предметов | 475 | 312 |  |
| Уличное освещение | 16 | 15 |  |
| **Промышленность** | 3 | 1 |  |
| Автомобильная промышленность | 0 | 1 |  |
| Правила технической эксплуатации теплостанций, теплоустановок и теплосетей | 3 | 0 |  |
| **Сельское хозяйство** | 1 | 1 |  |
| Ненадлежащее содержание домашних животных | 1 | 0 |  |
| Правила содержания домашних животных | 0 | 1 |  |
| **Строительство** | 31 | 13 |  |
| Выполнение государственных требований при осуществлении строительной деятельности, соблюдение СНИП. | 0 | 1 |  |
| Государственный кадастровый учет недвижимого имущества | 2 | 0 |  |
| Деятельность в сфере строительства. сооружение зданий, объектов капитального строительства | 20 | 6 |  |
| Согласование строительства | 4 | 2 |  |
| Строительство и реконструкция дорог | 5 | 4 |  |
| **Торговля** | 23 | 8 |  |
| Деятельность субъектов торговли, торговые точки, организация торговли | 18 | 8 |  |
| Качество товаров. защита прав потребителей | 2 | 0 |  |
| Торговля товарами, купля-продажа товаров, осуществление торговой деятельности | 3 | 0 |  |
| **Транспорт** | 85 | 82 |  |
| Борьба с аварийностью. безопасность дорожного движения | 3 | 6 |  |
| Дорожные знаки и дорожная разметка | 1 | 2 |  |
| О строительстве, размещении гаражей, стоянок, автопарковок | 8 | 16 |  |
| Программа по утилизации старых автомобилей | 47 | 15 |  |
| Содержание транспортной инфраструктуры | 3 | 0 |  |
| Эвакуация транспортных средств | 12 | 39 |  |
| Эксплуатация и сохранность автомобильных дорог | 11 | 4 |  |

По разделу «Государство,общество,политика» поступило 49 вопросов (2020 – 52).

По разделу «Оборона,безопасность,законность» поступило 33 вопроса (2020 - 26), по разделу «Социальная сфера» поступило 25 вопросов (2020 - 47).

По вопросам АГМ поступило 106 вопросов (2020 - 103).

1. **Показатели**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Важным показателем эффективности работы по рассмотрению обращений граждан является количество положительно рассмотренных обращений. | | | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **Показатели** | | **2020** | **2021** | **Разница** | **%** |
| **Решено положительно** | | 514 | 177 | -337 | -65,564 |
| **Даны разъяснения** | | 675 | 742 | 67 | 9,0296 |
| **Принято к сведению** | | 77 | 86 | 9 | 10,465 |
| **Поставлено на контроль** | | 1260 | 1005 | -255 | -20,238 |
| **Возврат заявления без рассмотрения** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Заявление отозвано** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Приостановлено** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Отказ (для МУ и ГУ)** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **Услуга предоставлена** | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Качество и доступность предоставления МУ (по рассмотрению обращений граждан) | | | | | |
| Нарушены сроки рассмотрения | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Количество обращений, рассмотренных в установленный срок\* | | 1266 | 1005 | -261 | -20,616 |
| Количество поступивших жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | |  |  |  |  |
| Количество удовлетворенных жалоб (претензий), протестов, предписаний (по рассмотрению обращений граждан) | |  |  |  |  |
| Количество жалоб (претензий), протестов, предписаний, признанных необоснованными (по рассмотрению обращений граждан) | |  |  |  |  |
| Направлено по принадлежности | | 75 | 24 | -51 | -68 |
| Рассмотрено с выездом на месте | | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Благодарности | | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |  |  |
|  | \*из них раньше срока: |  | 802 |  |  |

Нарушений сроков рассмотрения обращений граждан за отчетный период не допущено.