**Справка** «О работе по рассмотрению обращений граждан в администрации города Мурманска за 2 квартал 2019 года в сравнении

со 2 кварталом 2018 года»

За 2 квартал 2019 года в администрацию города Мурманска (далее – Администрация) поступило **1 910** обращений граждан, по сравнению со 2 кварталом 2018 года (**2 193** обращения) наблюдается незначительный **спад** обращений граждан, который составил – **11,98** %. В обращениях содержалось **2 426** вопросов по различным тематикам.

**I. Динамика обращений граждан по типу обращения**

**во 2 квартале 2019 года в динамике со 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Вид обращения** | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика****%** |
| **Всего поступило обращений** | **2 193** | **1 910** | **-11,98** |
| Индивидуальные | **2 040** | **1 794** | **-11,19** |
| Коллективные  | **153** | **116** | **-22,67** |
| 1 | Запросы | **154** | **218** | **+29,36** |
| 2 | Представления прокуратуры | **1** | **1** | **-** |
| 3 | Обращения (заявления, жалобы), из них поступившие посредством: | **1 853** | **1 578** | **-14,84** |
| 4. | Письма, уведомления | **112** | **42** | **-60,38** |
| 5. | Предложения, резюме, благодарности, приглашения | **35** | **24** | **-31,43** |
| 6. | Личный прием граждан | **38** | **47** | **+19,15** |

**Динамика обращений граждан по признаку заявителя**

**во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Показатели** | **2 квартал 2018 года** | **2 квартал 2019 года** | **Динамика %** |
| **Всего поступило обращений** | **2 193** | **1 910** | -11,98 |
| 1 | Ветераны труда | 23 | 14 | -39,13 |
| 2 | Инвалиды по общему заболеванию | 64 | 39 | -39,06 |
| 3 | Многодетные семьи | 29 | 17 | -41,37 |
| 4 | Одинокие матери | 2 | 2 | - |
| 5 | Пенсионеры | 45 | 15 | -66,66 |
| 6 | Прочие категории | 2020 | 1816 | -10,09 |
| 7 | Сироты, воспитанники детских домов | 1 | 6 | +83,33 |
| 8 | Участники, ветераны, инвалиды ВОВ | 9 | 1 | -88,88 |

В связи со спадом количества обращений граждан в целом, уменьшилось количество обращений граждан практически в каждой категории.

Рост наблюдается только в одной категории «сироты», составляет 83 %.

**Динамика обращений граждан по адресанту во 2 квартале 2019 года в сравнении со 2 кварталом 2018 года**

**Анализ количества обращений граждан**, запросов информации по обращениям, поступившим в Администрацию от территориальных органов, федеральных органов исполнительной власти и исполнительных органов государственной власти субъекта Федерации показал, что наблюдается **спад обращений** от Губернатора Мурманской области, из Правительства Мурманской области, органов прокуратуры, Совета депутатов города Мурманска.

**II. Качественный анализ обращений граждан,**

**поступивших в отчётный период в Администрацию**

**I.** Раздел **«жилищно-коммунальная сфера» во 2 квартале 2019 года** включает в себя **923 вопроса.** По сравнению с АППГ **(1068 обращений)** наблюдается спад, который составляет 13,57 %. Процентное соотношение сообщим количеством обращений – **38,04 %**, из них:

**1.1.** Блок **«коммунальное хозяйство»** содержит **730** вопросов, АППГ – **783** вопроса, спад составил 6,76%.

1.2. За 1 квартал 2019 года в блоке «**Обеспечение граждан жилищем, пользование жилищным фондом»** содержится **176 обращений**, по сравнению с АППГ (243 обращения) наблюдается **спад**, который составил 27,57 %.

1.3. По другим вопросам раздела **«Жилищно-коммунальная сфера»** среди которых (жилищный фонд, нежилые помещения) поступило 17 обращений.

II. Раздел **«Социальная сфера»** во 2 квартале 2019 включает в себя **203** вопроса, по сравнению с АППГ наблюдается рост обращений, который составил 10,32 %. Процентное соотношение сообщим количеством обращений – **8,36 %**, из них:

**2.1.** В блоке **«Социальная поддержка»** во 2 квартале 2019 года содержится **80 обращений**, по сравнению с АППГ **87 обращений**, наблюдается **незначительный спад** количества обращений, который составил **8,04 %.**

**2.2.** В блоке **«Образование»** во 2 квартале 2019 года содержится **46 обращений**, по сравнению с АППГ **44 обращения**, наблюдается **незначительный рост** количества обращений, который составил **4,54 %.**

Обращения содержат вопросы воспитания и обучения детей и подростков в образовательных учреждениях, работы детских дошкольных учреждений, устройство детей в детские сады.

**2.3.** По вопросам **физической культуры и спорта во** 2 квартале 2019 года зарегистрировано **19 обращений, что составляет 0,78 %** от общего количества обращений(12 обращений за 2018 год –0,37 %)**. Рост** количества обращений **составил 58 %.**

**2.4.** По вопросам **здравоохранения** во **2 квартале 2019 года** зарегистрировано **13** обращений**,** что составляет **0,53 %** от общего количества обращений **(14** обращений за 2 квартал 2018 года**). Спад** количества обращений **составил 7,14** %.

**2.5.** По вопросам **культуры** во2 квартале 2019 года зарегистрировано **8 обращений, что составляет 0,32 % от общего количества обращений (**5 обращений было за АППГ**).**

**2.6**. По вопросам «Трудоустройства и занятости населения» поступило во2 квартале 2019 года зарегистрировано **8 обращений, что составляет 0,32 %** от общего количества обращений. За АППГ было зарегистрировано 7 обращений граждан, таким образом, наблюдается незначительный спад, который составил 14,28 %.

В обращениях граждане поднимают вопросы трудоустройства и трудовых правоотношений, заработной платы.

**2.7.** Кроме того, в раздел «Социальная сфера» (по вопросам «Туризм», «Установление инвалидности» и иным) во 2 квартале 2019 года поступило 31 обращение.

**III.** Раздел **«Экономика»** включает в себя **1059 вопросов,** по сравнению с АППГ (1217 обращений) **наблюдается спад,** который составляет **12,98%.** Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 43,65 %, из них:**

3.1. По вопросам **градостроительства и архитектуры** во 2 квартале 2019 года поступило **698 обращений**, что составило 55,44 % от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (840 обращений) наблюдается **спад**, который составил **16,90** %.

3.2. По вопросам **строительства** поступило **41 обращение**, что составляет **3,87 %** от количества обращений в данном разделе, по сравнению с АППГ (36 обращений) наблюдается незначительный **рост,** который составил13,88%.

3.3.-3.4. По вопросам **природных ресурсов и охраны окружающей среды, а также охраны и использования животного мира** за 2 квартал 2019 года поступило **58 обращений**, что составляет 5, 47 % от количества обращений в данном разделе. По сравнению с АППГ (105 обращений) наблюдается **спад,** который составил **55,23 %.**

3.5. По вопросам **торговли** **и бытового обслуживания населения** поступило **23 обращения**, что составляет **2,17** **%** от количества обращений в данном блоке. За АППГ по аналогичным вопросам поступило **30 обращений**, таким образом, наблюдается **спад** количества обращений**, который** составил **23,33 %.**

3.6. По вопросам **транспорта** во 2 квартале 2019 года поступило **184 обращения**, что составило **17,37** % **от общего числа обращений граждан.** По сравнению с АППГ (**172 обращения)**, наблюдается незначительный рост обращений, который составил **6,96 %.**

3.7. Кроме того, в раздел **«Экономика»** (по вопросам «Местные бюджеты, «Связь», «Денежная система» и другим) поступило **55** обращений, по сравнению с АППГ(30 обращений) наблюдается **рост**, который составил 83,33 %.

**IV Раздел «Государство. Общество. Политика»** во 2 кв. 2019 года включает в себя **165 вопросов,** по сравнению с АППГ **(177 обращений) наблюдается спад,** который составил 7,27 %.Процентное соотношение с общим количеством обращений **– 6,80%,** из них:

**V. Раздел «Оборона, безопасность, законность»** содержит во 2 кв. 2019 года **76 обращений, такое же как и в** АППГ (76 обращений). **Процентное соотношение с общим количеством обращений – 3,13%, из них:**

Кроме того, есть вопросы, которые вошли в блок «Прочее» (специально введенный) для отслеживания результативности программ «Город чистоты» и акции «Помоги спасти жизнь ребенка».

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Блок «Прочее»** | **2 кв. 2018** | **2 кв. 2019** | **Динамика** |
| "город чистоты" | 95 | 57 | -40,00 |
| Акция "помоги спасти жизнь ребенка" | 9 | 11 | +22,22 |
| Проведение собрания собственников | 115 | 85 | -26,08 |

1. **Показатели**

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

Результаты рассмотрения обращений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Результаты** | **2 кв.** **2018** | **2 кв.** **2019** | **Динамика****%** |
| **Решено положительно** | **810** | **344** | **-57,53** |
| Даны квалифицированные разъяснения и рекомендации | **1175** | **1054** | **-10,29** |
| Поставлено на контроль | **2072** | **1821** | **-11,27** |
| **Направлено по принадлежности** | **225** | **218** | **-3,11** |

Поскольку по сравнению с АППГ наблюдается спад обращений в целом, то и в результатах рассмотрения обращения наблюдается спад по всем основным показателям.